



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

CAPITOLATO TECNICO

PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI CONDUZIONE TECNICA
DEL SISTEMA ICT INPDAP.

SOMMARIO

1.	CONTESTO E FINALITÀ DELLA FORNITURA.....	7
1.1	IL CONTESTO ORGANIZZATIVO DI RIFERIMENTO.....	7
1.1.1	Il ruolo dell'ICT nelle strategie dell'Istituto.....	7
1.1.2	Il Sistema Informativo Normalizzato.....	7
1.1.3	La DCSI e le risorse per la gestione dell'ICT in INPDAP.....	8
1.2	IL CONTESTO TECNICO DI RIFERIMENTO.....	9
2.	OGGETTO DELL'APPALTO.....	12
2.1	SERVIZI RICHIESTI E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.....	12
2.2	LUOGO DI LAVORO.....	14
2.3	TIPOLOGIA E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI RICHIESTI.....	14
2.4	ORARIO DI LAVORO.....	14
2.5	PROCESSO GENERALE DI LAVORO.....	14
2.6	CONOSCENZE E COMPETENZE RICHIESTE AL PERSONALE DELL'IMPRESA.....	15
2.7	PORTALE DI GOVERNO DEL CONTRATTO.....	16
3.	SERVIZIO DI CONDUZIONE TECNICO SISTEMISTICA DEI SISTEMI IT CENTRALI E PERIFERICI.....	17
3.1	PRINCIPALI ATTIVITÀ RICHIESTE.....	17
3.2	MODALITÀ DI PIANIFICAZIONE, ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI.....	18
3.3	MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA.....	19
3.4	ORARIO DI LAVORO.....	20
3.5	MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	20
3.6	AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO.....	20
3.6.1	AMBIENTE SISTEMI CENTRALI.....	20
3.6.1.1	Attività specifiche da svolgere.....	20
3.6.1.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	21
3.6.2	AMBIENTE PORTALI.....	21
3.6.2.1	Attività specifiche da svolgere.....	21
3.6.2.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	22
3.6.3	AMBIENTE APPLICATION SERVER.....	23
3.6.3.1	Attività specifiche da svolgere.....	23
3.6.3.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	23
3.6.4	AMBIENTE MICROSOFT E FARM VMWARE.....	23
3.6.4.1	Attività specifiche da svolgere.....	23
3.6.4.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	25
3.6.5	AMBIENTI DI REPORTISTICA E BUSINESS INTELLIGENCE.....	26
3.6.5.1	Attività specifiche da svolgere.....	26
3.6.5.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	27
3.6.6	GESTIONE PIATTAFORMA CITRIX.....	27

3.6.6.1	Attività specifiche da svolgere	27
3.6.6.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	28
3.6.7	GESTIONE PIATTAFORMA AXWAY	28
3.6.7.1	Attività specifiche da svolgere	28
3.6.7.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	29
3.6.8	GESTIONE PIATTAFORME HP PER IL MONITORAGGIO DELLE APPLICAZIONI E LO STRESS TEST, \$UNIVERSE, CASEWISE	30
3.6.8.1	Attività specifiche da svolgere	30
3.6.8.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	32
3.6.9	AMMINISTRAZIONE BASI DI DATI.....	32
3.6.9.1	Attività specifiche da svolgere	32
3.6.9.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	33
3.6.10	CONFIGURATION MANAGEMENT	33
3.6.10.1	Attività specifiche da svolgere	33
3.6.10.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	34
3.6.11	GESTIONE POSTAZIONI DI LAVORO	34
3.6.11.1	Attività specifiche da svolgere	34
3.6.11.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	35
3.6.12	GESTIONE STORAGE.....	35
3.6.12.1	Attività specifiche da svolgere	35
3.6.12.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	36
3.6.13	AMMINISTRAZIONE BASI DI DATI SQL	36
3.6.13.1	Attività specifiche da svolgere	36
3.6.13.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	37
3.6.14	GESTIONE PIATTAFORMA ADOBE	37
3.6.14.1	Attività specifiche da svolgere	37
3.6.14.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	38
4.	SERVIZIO DI ESERCIZIO DEL CED INPDAP E DEGLI APPARATI DI RETE TLC.....	39
4.1	ATTIVITÀ RICHIESTE	39
4.2	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI	39
4.3	MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA	39
4.4	ORARIO DI LAVORO	40
4.5	MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	40
4.6	AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO	40
4.6.1	GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE DEL CED INPDAP	40
4.6.1.1	Attività specifiche da svolgere	40
4.6.1.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	41
4.6.2	GESTIONE E MONITORAGGIO RETI TLC.....	41
4.6.2.1	Attività specifiche da svolgere	41
4.6.2.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	42
5.	SERVIZIO DI PROGETTAZIONE E GESTIONE DELLE ARCHITETTURE IT	43



5.1	ATTIVITÀ RICHIESTE	43
5.2	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI	43
5.3	MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA	44
5.4	ORARIO DI LAVORO	45
5.5	MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	45
5.6	DIMENSIONAMENTO A MASSIMALE E CARATTERISTICHE DELLE RISORSE PROFESSIONALI.....	45
6.	SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SICUREZZA ICT	46
6.1	ATTIVITÀ RICHIESTE	46
6.2	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI	46
6.3	MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA	46
6.4	ORARIO DI LAVORO	47
6.5	MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	47
6.6	AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO	48
6.6.1	CONDUZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO ACCESSI E SICUREZZA UTENTI	48
6.6.1.1	Attività specifiche da svolgere	48
6.6.1.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	48
6.6.2	GOVERNO POLITICHE DI SICUREZZA E PRIVACY.....	49
6.6.2.1	Attività specifiche da svolgere	49
6.6.2.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	50
6.6.3	PRESIDIO SICUREZZA	50
6.6.3.1	Attività specifiche da svolgere	50
6.6.3.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	51
7.	SERVIZIO DI SUPPORTO AL GOVERNO STRATEGICO ED ECONOMICO FINANZIARIO DEL SISTEMA ICT INPDAP	53
7.1	ATTIVITÀ RICHIESTE	53
7.2	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI	54
7.3	MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA	54
7.4	ORARIO DI LAVORO	55
7.5	MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	55
7.6	AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO.....	55
7.6.1	SUPPORTO ALLA GESTIONE DELLA CONTABILITÀ, IMPEGNI DI SPESA, CONTROLLO DI GESTIONE.....	55
7.6.1.1	Attività specifiche da svolgere	55
7.6.1.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	56
7.6.2	SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA E OPERATIVA	56
7.6.2.1	Attività specifiche da svolgere	56
7.6.2.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	57
7.6.3	SUPPORTO ALLA PRODUZIONE DI RELAZIONI E DOCUMENTI DIREZIONALI	57
7.6.3.1	Attività specifiche da svolgere	57
7.6.3.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	58

8.	SERVIZIO DI GESTIONE PROCEDURE IN ESERCIZIO, UTENZE E PROFILI DI ACCESSO	59
8.1	ATTIVITÀ RICHIESTE	59
8.2	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI	59
8.3	MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA	59
8.4	ORARIO DI LAVORO	60
8.5	MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	60
8.6	AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO	60
8.6.1	GESTIONE PROCEDURE IN ESERCIZIO	60
8.6.1.1	Attività specifiche da svolgere	60
8.6.1.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	61
8.6.2	GESTIONE UTENZE E PROFILI DI ACCESSO.....	61
8.6.2.1	Attività specifiche da svolgere	61
8.6.2.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	62
8.6.3	MONITORAGGIO APPLICAZIONI IN ESERCIZIO	62
8.6.3.1	Attività specifiche da svolgere	62
8.6.3.2	Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali.....	62
9.	SERVIZIO DI GESTIONE OPERATIVA DEL DATA CENTER INPDAP	64
9.1	ATTIVITÀ RICHIESTE	64
9.2	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI	65
9.3	MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA	65
9.4	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DELLE RISORSE PROFESSIONALI	66
9.5	ORARIO DI LAVORO	67
9.6	MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	67
10.	COORDINAMENTO FORNITURA (ASSICURAZIONE E CONTROLLO QUALITÀ, PROJECT, RESOURCE & RISK MANAGEMENT).....	68
10.1	ATTIVITÀ RICHIESTE	68
10.2	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI	68
10.3	MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA	69
10.4	ORARIO DI LAVORO	69
10.5	MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	69
10.6	AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO	69
10.6.1	ASSICURAZIONE E CONTROLLO QUALITÀ.....	69
10.6.1.1	Attività specifiche da svolgere	69
10.6.2	PROJECT, RESOURCE & RISK MANAGEMENT.....	71
10.6.2.1	Attività specifiche da svolgere	71
10.7	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DELLE RISORSE PROFESSIONALI	72
11.	DURATA DEL CONTRATTO E DEI SERVIZI	74
12.	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	75
12.1	PIANO DEI FABBISOGNI DEL CONTRATTO.....	75
12.1.1	CONTENUTI	75

12.2	PIANI OPERATIVI DI INTERVENTO.....	76
12.2.1	SCADENZE E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	77
12.2.2	APPROVAZIONE, EFFICACIA E REVISIONE DEI PIANI.....	77
12.3	PIANO DELLA REPERIBILITÀ	78
12.4	PIANO DI START UP (PER PRESA IN CARICO CONSEGNE A INIZIO FORNITURA)	79
12.5	PIANO DI TRASFERIMENTO KNOW HOW A FINE FORNITURA	79
12.6	SCHEDA INTERVENTO	80
12.7	PIANO DELLA QUALITÀ.....	81
13.	RENDICONTAZIONE DELLO STATO DI AVANZAMENTO DEL CONTRATTO	83
14.	RESPONSABILI DEL CONTRATTO, SERVIZI, AREE DI COMPETENZA.....	85
14.1	RESPONSABILE DEL CONTRATTO PER INPDAP.....	85
14.2	RESPONSABILE DEL CONTRATTO PER L'IMPRESA.....	85
14.3	RESPONSABILI DEI SERVIZI.....	86
14.4	RESPONSABILI E REFERENTI DEI PROCESSI LAVORATIVI / AREE DI COMPETENZA E DEGLI INTERVENTI	88
15.	LUOGO DI LAVORO, ORARIO E DOTAZIONI DI LAVORO	90
15.1	LUOGO DI LAVORO	90
15.2	TRASFERTE	90
15.3	ORARIO DI LAVORO	91
15.3.1	Disposizioni generali	91
15.3.2	Verifica della presenza	93
15.3.3	Reperibilità.....	94
15.4	DOTAZIONE INFORMATICA DEL PERSONALE DELL'IMPRESA	95
16.	PORTALE DI GOVERNO DEL CONTRATTO.....	96
17.	RISORSE PROFESSIONALI RICHIESTE ALL'IMPRESA	98
18.	LIVELLI DI SERVIZIO.....	105
19.	CUSTOMER SATISFACTION.....	105
20.	MONITORAGGIO DEL CONTRATTO	107
21.	COMUNICAZIONI TRA LE PARTI	107
	APPENDICE 1 – IL SISTEMA ICT INPDAP	108
	APPENDICE 2 – LIVELLI DI SERVIZIO	112
	APPENDICE 3 – PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI	131
	APPENDICE 4 – SCHEMA DI OFFERTA TECNICA.....	145
	APPENDICE 5 – SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA.....	150

1. Contesto e finalità della fornitura

L'appalto cui è riferito questo Capitolato è finalizzato alla acquisizione di un insieme integrato e qualificato di servizi professionali di supporto all'Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti della Pubblica Amministrazione (INPDAP) nella conduzione tecnica e governo del sistema informatico e informativo dell'Istituto (nel seguito indicato anche come "sistema ICT", sistema di "Information & Communication Technology").

Il contesto organizzativo e tecnico in cui si inseriscono i suddetti servizi è descritto in sintesi di seguito.

1.1 IL CONTESTO ORGANIZZATIVO DI RIFERIMENTO

1.1.1 Il ruolo dell'ICT nelle strategie dell'Istituto

Il Piano Industriale 2009-11 di INPDAP affida al sistema ICT un ruolo abilitante nel raggiungimento di buona parte degli obiettivi che l'Istituto si è posto nel triennio, che, a livello macro, sono sintetizzabili 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).

Il sistema ICT è, in tale Piano, considerato un fattore trasversale al servizio dei progetti di tutte le Direzioni Centrali dell'Istituto e, come tale, è coinvolto in tutte le loro iniziative e nei piani operativi da esse predisposti e finalizzati al raggiungimento di detti obiettivi. Il Piano Industriale INPDAP 2009-11 è consultabile sul sito web dell'Istituto (www.inpdap.gov.it).

Attraverso il sistema ICT INPDAP eroga infatti la maggior parte dei propri servizi - istituzionali e di autogoverno – rivolti a una vasta platea di utenti, sia interni (circa 8.000, distribuiti in circa 120 sedi sul territorio nazionale), sia esterni (patronati, iscritti - circa 3,5 milioni - pensionati - circa 2,5 milioni - Pubbliche Amministrazioni - circa 35.000, dipendenti pubblici).

I servizi INPDAP sono regolati, oltre che dal citato Piano Industriale, dalle direttive del Governo in materia di previdenza, welfare e pubblica amministrazione e dal Piano di e-government emesso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

La centralità e il ruolo del Sistema ICT INPDAP nel contesto della Pubblica Amministrazione sono stati riconosciuti nel Protocollo di Intesa siglato il 7.7.2010 tra il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e il Presidente dell'Istituto, per "l'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e la realizzazione di programmi di innovazione digitale".

1.1.2 Il Sistema Informativo Normalizzato

Il Sistema Informativo ed informatico INPDAP è denominato nel suo complesso "SIN" ("Sistema Informativo Normalizzato") ed è stato realizzato a partire dal 2005 sulla base delle direttive del CIV - Consiglio di Indirizzo e Vigilanza (n. 236 del 15 giugno 2004) del CdA (n. 2 del 28 luglio 2004 e n. 80 del 9 dicembre 2004, con la quale viene approvato il Piano Triennale 2005-2007) e ancora del CIV (n. 283 del 22 giugno 2006, che identifica le priorità strategiche dell'Istituto per l'anno 2007).

Il programma di realizzazione del SIN si è posto come obiettivi primari la realizzazione delle funzionalità necessarie alla completa automazione dei processi produttivi dell'Istituto e il consolidamento dell'infrastruttura tecnologica di cui l'Istituto disponeva nel 2004 - derivante dalla confluenza in un unico Ente di più Enti previdenziali - in una architettura unica ed omogenea nonché tecnologicamente adeguata e moderna.

1.1.3 La DCSI e le risorse per la gestione dell'ICT in INPDAP

Per la descrizione più generale della organizzazione dell'Istituto si rimanda al sito web istituzionale INPDAP.

Per quanto attiene la conduzione e il governo del sistema ICT, nonché la gestione della sicurezza dei dati e delle applicazioni che contiene e delle infrastrutture ICT di cui è composto, è competente la Direzione Centrale Sistemi Informativi (DCSI). In tal senso, il Piano Industriale INPDAP vigente affida alla DCSI i compiti specifici di:

- dotare l'INPDAP di infrastrutture tecnologiche allo stato dell'arte ed in grado di supportare la mission dell'Istituto e i servizi che eroga;
- assicurare il funzionamento dell'infrastruttura IT con adeguati servizi di supporto H24 e 7 giorni su 7;
- monitorare le esigenze di miglioramento/evoluzione tecnologica a seguito della graduale implementazione delle applicazioni rilasciate in esercizio a supporto dei servizi istituzionali posti in essere dall'INPDAP;
- gestire la sicurezza informatica dei dati, delle applicazioni e delle infrastrutture IT;
- governare la struttura sia dal punto di vista tecnologico che economico-finanziario.

La DCSI è attualmente organizzata in 5 uffici, di cui uno dedicato alla gestione della tecnologia IT, uno alla TLC, tre agli aspetti applicativi, per un organico complessivo di circa 130 risorse interne, delle quali solo il 70% circa di profilo informatico.

Stante l'organico di cui attualmente dispone, la DCSI non è in grado di coprire con risorse interne tutte le attività in carico alla Direzione.

Va inoltre rilevato come, a seguito del progetto in corso di realizzazione che prevede il progressivo rilascio di nuovi servizi applicativi online agli utenti dell'Istituto, e alla reinternalizzazione in corso dei sistemi di protocollo informatico e del sito web istituzionale (che saranno completate nella seconda metà del 2010), nonché con il progressivo diffondersi del telelavoro in Istituto, l'orario di presidio dei sistemi ICT richiesto alla DCSI si sta rapidamente estendendo, al punto da rendere necessario prevedere un presidio del Data Center INPDAP H24 per 7 giorni la settimana, non copribile, per quanto su esposto, con risorse interne.

Per lo svolgimento dei propri compiti di conduzione tecnica del sistema ICT, quindi, la DCSI si deve avvalere necessariamente di servizi e risorse professionali acquisiti attraverso contratti di servizio da Società specializzate, che affiancano il personale della DCSI nelle attività loro affidate e sono dal personale della DCSI coordinate e indirizzate. Al personale della DCSI è inoltre demandata la verifica del corretto svolgimento dei compiti affidati alle risorse esterne.

Attraverso la gara cui è riferito questo Capitolato l'Istituto intende pertanto acquisire i servizi tecnici necessari a supportare la DCSI nella conduzione del sistema ICT dell'Istituto, per 36 mesi.

Gli Uffici della DCSI sono strutturati in "processi" lavorativi, ognuno dei quali finalizzato a presidiare in modo continuativo un settore del sistema ICT (un'area tecnica di competenza).

La responsabilità di ogni processo è assegnata a un funzionario INPDAP, che può essere affiancato nella sua attività da altri funzionari. Questa distribuzione delle responsabilità permette di gestire una catena di governo dell'operatività più capillare, flessibile ed efficiente. Perciò, anche i servizi richiesti con questa gara sono specificati in riferimento a tale organizzazione e sono quindi strutturati in "processi di lavoro" (o "aree di competenza"), ognuno dei quali prevede specifiche attività da svolgere, richiede specifiche professionalità, e prevede una determinata quantità – un massimale - di giorni persona di impegno spendibile nel triennio, per tipologia di risorsa professionale.

La scelta di acquisire con questa gara i servizi di supporto specialistico "a consumo", sulla base di tariffe unitarie giornaliere per tipologia di risorsa professionale fornita dall'Impresa, risponde sostanzialmente a queste esigenze:

- poter gestire con flessibilità e maggiore economicità l'utilizzo delle risorse esterne, in ragione sia del variare delle esigenze di conduzione tecnica del sistema informativo (attività in parte continuativa ma in parte legata in parte alla dinamica dei servizi applicativi che il sistema deve servire),
- poter coordinare l'apporto di risorse esterne con le politiche di reclutamento che INPDAP sta attuando per rinforzare la DCSI (soluzioni che potranno avere eventualmente effetto nel medio-lungo periodo, viste le implicazioni organizzative e amministrative di tali reclutamenti e la necessità comunque di procedere a una formazione tecnica del personale reclutato),
- rispondere alle sollecitazioni del CIV che, in più riprese, ha invitato l'Istituto a mantenere internamente il governo della gestione dei sistemi informativi e a limitare il ricorso alla esternalizzazione dei servizi.

1.2 IL CONTESTO TECNICO DI RIFERIMENTO

Il sistema ICT INPDAP è uno dei più complessi dal punto di vista tecnologico della Pubblica Amministrazione, in ragione della quantità e qualità dei servizi che deve erogare ai suoi utenti:

- circa 8.000 interni, distribuiti in circa 120 sedi sul territorio, che operano sia su funzioni "amministrative" finalizzate all'autogoverno dell'Ente - contabilità, controllo di gestione, pianificazione strategica, gestione risorse umane, gestione fiscalità etc - sia su funzioni finalizzate a erogare prestazioni ad utenti esterni (iscritti, pensionati, patronati, pubbliche amministrazioni),
- circa 40.000 pubbliche amministrazioni;
- circa 28 patronati con 9.000 operatori abilitati ai servizi INPDAP;
- circa 2,5 milioni di pensionati e 3,5 milioni di iscritti, che usufruiscono di servizi vari, in parte presso gli URP INPDAP e in parte - ma con trend crescente - direttamente on line (i servizi pubblicati *on line* sono a luglio 2010 circa 250 ed è in fase di rilascio il servizio per gli iscritti di certificazione della posizione assicurativa che, a regime, potrà coinvolgere milioni di utenti).

Inoltre, sono in corso, e si concluderanno nella prima metà del 2011, le attività per la reinternalizzazione del protocollo informatico (oggi gestito in ASP ricorrendo all'apposito contratto quadro DigitPA) e del sito web istituzionale (oggi gestito in ASP ricorrendo ad uno dei contratti SPC).

Va anche rilevato come in Istituto si stiano progressivamente diffondendo il telelavoro e il lavoro collaborativo (circa 2.000 utenti già abilitati a servizi di collaboration in ambiente

Microsoft Sharepoint e OCS), la PEC (tutte le AOO dispongono della casella di posta certificata e ne dispongono anche molti uffici di secondo livello e tutti i professionisti iscritti a un albo), e stanno aumentando i servizi interni esposti sulla intranet. La partecipazione a progetti con altri Enti sta inoltre ampliando la gamma di servizi INPDAP in cooperazione applicativa e si sta predisponendo, ricorrendo al contratto SPC Lotto 2, quanto necessario a realizzare iniziative di identità federata con altre amministrazioni pubbliche.

Per assicurare i servizi di cui sopra, INPDAP ha nel tempo acquisito un sistema ICT di adeguate caratteristiche e dimensionamento. Questo sistema è il frutto di un percorso di consolidamento, trasformazione e rinnovamento iniziato a partire dalla fusione dei vari Enti previdenziali che ha portato alla nascita di INPDAP. Dal 2005, sulla base delle richiamate delibere del CIV e del CdA INPDAP del 2004, è stato avviato operativamente il progetto per la "Normalizzazione del Sistema Informativo", che ha realizzato la versione attuale del sistema informativo dell'Istituto.

L'architettura tecnica IT realizzata in INPDAP è server centrica, orientata già nativamente a fornire servizi in modalità web sia agli utenti interni (attraverso la rete Intranet) che agli utenti esterni (sulla rete internet). L'infrastruttura elaborativa è composta per la maggior parte da Server Unix, logicamente specializzati nei livelli applicativi e di gestione delle Informazioni. Il front end web è assicurato da apparati dedicati (Web Server) che permettono la distribuzione del carico e la sicurezza degli accessi.

L'architettura IT comprende comunque anche diversi sistemi server di tecnologia Intel/Windows che forniscono servizi trasversali di supporto (Sicurezza Web, Posta Elettronica, File Server, Collaboration, gestione siti di gestione documentale basati su sharepoint, telelavoro etc). In tale ambito, i server Intel/windows con piattaforma Citrix permettono poi di esporre sul WEB applicazioni altrimenti disponibili solo nell'ambito dei desktop connessi alla rete locale INPDAP. I server Unix installati nel Data Center INPDAP sono circa 200, quelli Intel circa 350.

Il patrimonio informativo INPDAP - ad oggi pari a 93 TB di spazio disco - è allocato su apparati di storage specializzati (Storage Area Network), con RDBMS per la maggior parte in tecnologia Oracle e, in misura minore, SQL.

Il *back up* dei dati è assicurato da tecnologia Tivoli TSM con libreria IBM 3584 con capienza 709 slot (pieni in media al 95%).

La continuità del sistema e la sicurezza dei dati è garantita anche attraverso il servizio CUB (Centro Unico di Back Up) Inter Enti, a cui l'Istituto aderisce dal 2006.

Si rimanda all'Appendice 1 per una descrizione - sintetica - del sistema ICT INPDAP.

Si precisa in ogni caso che INPDAP si riserva di modificare la configurazione del proprio sistema ICT durante il periodo di validità del contratto, secondo le proprie esigenze e a proprio insindacabile giudizio. Di eventuali modifiche che hanno impatto sugli skill professionali richiesti all'Impresa per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto INPDAP darà tempestiva comunicazione all'Impresa, che dovrà conseguentemente mettere in atto ogni azione necessaria per assicurare a INPDAP il supporto di competenze richiesto, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto per la formazione e/o addestramento di tale personale.

Le apparecchiature IT di INPDAP sono oggi allocate nel Data Center di Roma, in viale A.Ballarín. Le attività chieste all'Impresa aggiudicatrice del contratto dovranno essere abitualmente svolte in tale sede. Potranno essere comunque chieste all'Impresa attività nelle altre sedi INPDAP di Roma.



INPDAP aderisce al progetto DigitPA del CUB (Centro Unico di Backup) degli Enti previdenziali, ed ha in tal senso in essere un contratto con una Società specializzata per la fornitura del servizio di *disaster recovery* della propria infrastruttura ICT, attualmente realizzato con una struttura locata a Roma in via degli Estensi.

L'Istituto sta predisponendo con DigitPa la nuova gara per l'affidamento del servizio di *disaster recovery*, che prevederà come locazione della struttura che eroga il servizio una località distante almeno 200 km da Roma. Il bando relativo alla pre-qualifica di questa gara è stato pubblicato sulla G.U.R.I. in data 9.7.2010. Dopo l'aggiudicazione, potrà essere richiesto al personale dell'Impresa, in caso di disastro, di intervenire per un certo periodo di tempo presso il sito di *disaster recovery*, secondo le modalità definite più avanti in questo Capitolato. Fino alla nuova aggiudicazione, potrà essere richiesto al personale dell'Impresa, sempre in caso di emergenza, di operare per determinati periodi presso il sito di *disaster recovery* attuale, di via degli Estensi in Roma. La documentazione relativa a tale gara è consultabile sul sito web istituzionale di DigitPa e di INPDAP.

Si precisa che i servizi e le risorse professionali di conduzione tecnica richiesti con questo Capitolato dovranno interfacciarsi con altri servizi e risorse professionali acquisiti da INPDAP con altri contratti, tra i quali quello per lo sviluppo, manutenzione e conduzione funzionale del software applicativo istituzionale (durata 36 mesi, scadenza seconda metà del 2013), per il fleet management (scadenza prima metà del 2012), per la gestione del sistema di autogoverno (scadenza prima metà del 2011), per i servizi SPC di cooperazione applicativa, interoperabilità evoluta, posta elettronica certificata, sicurezza applicativa (scadenza prima metà del 2012), per la gestione della piattaforma fiscale (scadenza prima metà del 2011).

2. Oggetto dell'appalto

2.1 SERVIZI RICHIESTI E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Oggetto dell'appalto è un insieme di servizi professionali di supporto a INPDAP nella conduzione tecnica del sistema ICT dell'Istituto e al governo di tale sistema. Attraverso questi servizi INPDAP intende assicurare continuità, qualità ed efficienza ai servizi informatici erogati dal proprio Data Center, affiancando le risorse interne della DCSI - attualmente in numero insufficiente a gestire autonomamente il sistema ICT - con risorse esterne qualificate in grado di presidiare tutte le aree di competenza tecnica in cui è suddiviso il sistema tecnologico dell'Istituto.

Oltre ai servizi di natura più continuativa e gestionale di conduzione del sistema ICT, questo Capitolato prevede la fornitura di servizi specialistici a supporto della pianificazione strategica e operativa dell'ICT e del suo allineamento al Piano industriale vigente e al nuovo Piano delle performance dell'Istituto, nonché a supporto del governo economico-finanziario del sistema. Infatti, la DCSI è chiamata anche ad assicurare il governo del sistema ICT in termini di pianificazione strategica e controllo di gestione, di gestione economico-finanziaria, di rendicontazione agli organi di controllo, di interfaccia verso DigitPA per la produzione di relazioni periodiche, piani triennali, consuntivi annuali sullo stato dell'informatizzazione, richieste di parere di congruità tecnico economica su iniziative di informatizzazione etc.. Poiché il personale della DCSI è in numero tale da non potere, allo stato, coprire in modo esaustivo tali esigenze, questo Capitolato prevede anche l'acquisizione di servizi e risorse professionali con qualificazione specifica per poter supportare la DCSI in tali compiti.

Infine, la DCSI deve provvedere a progettare, pianificare e realizzare l'evoluzione del sistema stesso, per adeguarlo a variazioni di compiti affidatigli e/o di prestazioni richieste, ovvero per mantenerlo aggiornato con l'evoluzione tecnologica, particolarmente rapida nel settore informatico. Questo tipo di interventi ha le caratteristiche tipiche dei "progetti", con risorse e un budget specificatamente allocati su dati obiettivi, una pianificazione temporale associata al raggiungimento di questi obiettivi, nonché responsabilità specifiche associate al raggiungimento degli obiettivi. Questo Capitolato prevede anche l'acquisizione di risorse per la progettazione, pianificazione e conduzione di tali interventi progettuali.

L'organizzazione dei servizi richiesti all'Impresa è modellata in questo Capitolato sulla organizzazione funzionale della Direzione Centrale Sistemi Informativi dell'Istituto (DCSI) preposta alla conduzione tecnica e al governo del sistema ICT dell'Istituto.

Il modello prevede che la DCSI assicuri "servizi", suddivisi in "processi lavorativi", ovvero aggregazioni di attività tra loro logicamente correlate, che corrispondono ad "aree di competenza" tecnica del sistema ICT INPDAP. Le attività da svolgere in questi ambiti sono di norma aggregate in specifici "interventi", che possono anche corrispondere ai processi lavorativi o ai servizi stessi, se questi non necessitano di ulteriore scomposizione funzionale.

Ciò premesso, i servizi richiesti all'Impresa sono di seguito elencati, suddivisi, laddove presenti, nei processi lavorativi (aree di competenza) ad oggi attivi in INPDAP.

1) Conduzione tecnico-sistemistica dei sistemi IT centrali e periferici

Comprende le seguenti aree di competenza:

- Sistemi centrali
- Portali

- Application Server
- Ambienti Microsoft e gestione Farm VMWARE
- Ambienti di Reportistica e Business Intelligence (B.O. e SAS)
- Gestione piattaforma Citrix (per la virtualizzazione delle applicazioni e dei desktop)
- Gestione piattaforma Axway (per lo smistamento dati)
- Gestione piattaforme HP (monitoraggio applicazioni e sistemi), \$Universe (schedulazione batch), Casewise (mappa architetture IT)
- Amministrazione Basi di Dati Oracle
- Configuration Management
- Gestione delle postazioni di lavoro informatiche
- Gestione storage
- Amministrazione basi di dati SQL
- Gestione piattaforma Adobe

2) Esercizio del CED INPDAP e degli apparati di rete TLC.

Comprende le seguenti aree di competenza:

- Gestione delle infrastrutture del CED INPDAP
- Gestione e monitoraggio reti di telecomunicazione

3) Progettazione e gestione delle architetture IT.

4) Gestione della sicurezza informatica.

Comprende le seguenti aree di competenza:

- Gestione del sistema di controllo accessi
- Politiche di sicurezza e privacy
- Presidio sicurezza

5) Supporto al governo strategico ed economico finanziario del sistema ICT INPDAP.

Comprende le seguenti aree di competenza:

- Supporto alla gestione della contabilità, impegni di spesa e controllo di gestione
- Supporto alla pianificazione strategica e operativa del sistema ICT
- Supporto alla produzione di relazioni e documenti direzionali

6) Gestione procedure in esercizio e utenze e profili di accesso.

Comprende le seguenti aree di competenza:

- Gestione procedure in esercizio
- Gestione utenze e profili di accesso alle applicazioni software
- Monitoraggio delle applicazioni in esercizio

- 7) Gestione operativa del Data Center INPDAP 24h x 7 giorni.
- 8) Coordinamento della fornitura (Assicurazione e Controllo Qualità, Project, Resource & Risk management).

2.2 LUOGO DI LAVORO

I servizi richiesti dovranno essere svolti "on site" presso le sedi INPDAP di Roma e in particolare presso il Data Center di viale A. Ballarin, salvo eventuali interventi presso il sito di *disaster recovery* di INPDAP in caso di emergenza, come specificato in questo stesso Capitolato.

2.3 TIPOLOGIA E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI RICHIESTI

I servizi richiesti con questo Capitolato sono sia a consumo – a presenza - sia a corpo - a canone.

I servizi a presenza hanno una natura di norma continuativa, in quanto è necessario che tali servizi assicurino un presidio costante ai vari ambienti tecnici del sistema ICT INPDAP.

I servizi a presenza hanno un massimale di giorni persona – per tipologia di risorsa professionale - spendibili nel periodo di validità del contratto definito in questo stesso Capitolato.

Per questi servizi il dimensionamento effettivo dell'impegno richiesto alle risorse dell'Impresa sui diversi servizi / aree di competenza sarà definito in corso d'opera nel Piano dei fabbisogni del contratto - di cui al successivo § 12 – nei limiti dei suddetti massimali.

NOTA BENE: Il Piano è emesso di norma con cadenza mensile, ma potrà essere rivisto da INPDAP - in aumento come in diminuzione - in ogni momento di validità del contratto, in funzione delle esigenze dell'Istituto e a proprio insindacabile giudizio, anche senza un preavviso minimo.

I servizi a canone – il Coordinamento (Assicurazione e Controllo Qualità, Project, Resource & Risk Management) e la Gestione Operativa H24 del Data Center - sono dimensionati dall'Impresa nell'Offerta tecnica e valorizzati in base a canoni di importo fisso. Questi servizi devono mantenere costante nel tempo il loro dimensionamento.

2.4 ORARIO DI LAVORO

Per ognuno dei servizi richiesti, questo Capitolato definisce anche l'orario di lavoro. Di norma, l'orario è quello di presidio del CED di viale A. Ballarin, ed è riportato nel successivo § 15.3.

Per alcuni dei servizi è richiesto al personale dell'Impresa di svolgere attività anche in orario notturno, festivo e prefestivo, come meglio specificato nei successivi capitoli.

In alcuni servizi è richiesto al personale dell'Impresa (solo per alcune qualifiche) di osservare dei turni di lavoro.

E' richiesta la reperibilità al personale dell'Impresa, come specificato nel successivo § 15.

2.5 PROCESSO GENERALE DI LAVORO

Il personale dell'Impresa dovrà operare sotto l'indirizzo, coordinamento e controllo del personale INPDAP della DCSI.

Di norma, il dimensionamento dei servizi è definito con cadenza mensile nel Piano dei fabbisogni di cui al successivo § 12.

Le attività chieste al personale dell’Impresa e gli obiettivi attesi sono definiti in “Piani operativi di intervento” – riferiti ad ognuno dei servizi oggetto dell’Appalto - allegati al Piano dei fabbisogni ed emessi anche essi con cadenza mensile. I contenuti e le modalità di predisposizione e revisione di questi Piani sono definiti in questo stesso Capitolato sempre nel § 12.

Ferma restando la possibilità per INPDAP di rivedere in qualsiasi momento – e a proprio insindacabile giudizio, sia il Piano dei fabbisogni, sia i Piani operativi, il dimensionamento dei servizi e le attività che il personale dell’Impresa deve svolgere si intendono definiti e approvati con l’approvazione dei suddetti Piani.

Nel caso l’Istituto debba richiedere all’Impresa attività estemporanee e risorse non comprese nei Piani già approvati, il Responsabile INPDAP del contratto dovrà trasmettere al Responsabile del contratto per l’Impresa una richiesta di intervento, anche solo via email, contenente:

1. la descrizione dell’attività richiesta,
2. la proposta di dimensionamento (per tipologia di figura professionale),
3. gli obiettivi posti all’attività,
4. i tempi attesi di inizio e conclusione dell’attività.

La richiesta deve pervenire con un preavviso di almeno 2 (due) giorni lavorativi rispetto alla data prevista di inizio delle attività, salvo diversi accordi tra le parti.

A fronte della richiesta, il Responsabile del contratto per l’Impresa deve trasmettere al richiedente una scheda intervento contenente:

1. la descrizione dell’attività che sarà effettuata,
2. il dimensionamento (per tipologia di figura professionale e nominativo),
3. gli obiettivi posti all’attività,
4. i tempi di inizio e conclusione dell’attività.

L’attività potrà essere avviata solo previa approvazione della scheda da parte del Responsabile INPDAP del contratto.

2.6 CONOSCENZE E COMPETENZE RICHIESTE AL PERSONALE DELL’IMPRESA

E’ richiesta al personale dell’Impresa una conoscenza approfondita degli ambienti tecnologici su cui dovrà operare e del contesto INPDAP. Le tecnologie attualmente in uso in INPDAP sono indicate nei successivi capitoli nelle specifiche di realizzazione dei vari servizi e sintetizzate nell’Appendice 1. L’Impresa prende atto che INPDAP si riserva di modificare / integrare in corso d’opera le tecnologie per gestire le quali chiede all’Impresa di fornire supporto, in funzione dell’evoluzione tecnologica e organizzativa dell’Istituto, dandone tempestiva comunicazione all’Impresa, che dovrà attivarsi per adeguare le conoscenze del proprio personale impiegato nel contratto e/o per inserire nei gruppi di lavoro risorse professionali tecniche con skill adeguati, senza alcun onere aggiuntivo per INPDAP per la formazione e/o l’addestramento di tale personale. Si precisa che potrà essere richiesto al personale dell’Impresa, nell’ambito dei servizi richiesti in questo Capitolato, di supportare INPDAP nella migrazione dalle vecchie alle nuove tecnologie.

Si precisa che il personale dell’Impresa dovrà operare utilizzando gli strumenti messi a disposizione da INPDAP ovvero quelli eventualmente offerti dall’Impresa stessa. La fornitura e l’utilizzo di questi ultimi strumenti messi a disposizione dall’Impresa non produrranno alcun onere aggiuntivo per INPDAP, neppure per quanto attiene la loro installazione e messa in esercizio. Nessun onere aggiuntivo potrà essere richiesto a INPDAP dall’Impresa per la

formazione e l'addestramento del proprio personale nella conduzione tecnica degli ambienti IT dell'Istituto.

2.7 PORTALE DI GOVERNO DEL CONTRATTO

L'Istituto assegna al governo di questa fornitura una particolare importanza. Perciò in questo Capitolato sono definiti nel dettaglio contenuti, modalità di emissione e revisione dei documenti di pianificazione delle attività (Piano dei fabbisogni e Piani operativi di intervento) e dei SAL dei vari servizi.

Inoltre, è richiesto all'Impresa di predisporre, rendere disponibile a INPDAP e gestire in corso d'opera – senza oneri aggiuntivi per INPDAP - un Portale di governo della fornitura, di tipo web based, che permetta sia la archiviazione, sia la consultazione di informazioni necessarie alla gestione del contratto e alla gestione dei livelli di servizio. Il Portale dovrà essere installato presso INPDAP. I requisiti di questo portale sono definiti nel successivo § 16.

Nei capitoli che seguono sono descritte di massima le specifiche di realizzazione dei servizi richiesti, suddivise – laddove applicabile - per area di competenza, senza pretesa di esaustività, assumendo come normalmente note all'Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento dei servizi richiesti e rimandando all'Offerta Tecnica dell'Impresa per eventuali specifiche integrative e migliorative

La descrizione dei servizi richiesti comprende, di norma, l'orario di lavoro, le modalità di attivazione e chiusura degli interventi, le modalità di consuntivazione e verifica, il dimensionamento a massimale (in giorni persona), le modalità di calcolo dei corrispettivi, le competenze che devono possedere le risorse professionali che l'Impresa deve fornire.

3. Servizio di conduzione tecnico sistemistica dei sistemi IT centrali e periferici

3.1 PRINCIPALI ATTIVITÀ RICHIESTE

Obiettivo primario del servizio è quello di assicurare il corretto funzionamento e il costante aggiornamento tecnologico del sistema ICT dell'Istituto, sia per la componente hardware, sia per quanto attiene al software di base, middleware e d'ambiente.

In tal senso, si richiede al personale dell'Impresa di supportare la DCSI, oltre che nella gestione del sistema ICT e nell'assicurarne l'operatività, nel monitoraggio del funzionamento del sistema, correggendo i problemi rilevati, prevedendo e prevenendo per quanto possibile l'insorgere di problemi, al fine di garantire la costante disponibilità e operatività dei sistemi, della rete, dei dati e delle applicazioni, nel rispetto dei livelli di servizio previsti dal contratto e in accordo con le policy di sicurezza adottate in INPDAP.

In termini di processi "ITIL" (Information Technology Infrastructure Library) e ISO/IEC 20000, i processi di lavoro chiesti all'Impresa riguardano l'*incident management*, il *problem management*, il *change management*, il *release management*, il *configuration management*.

Il sistema ICT su cui il personale dell'Impresa dovrà operare è sia quello attuale dell'Istituto (di cui all'Appendice 1 e descritto anche – sinteticamente - nelle specifiche dei servizi richiesti riportate in questo Capitolato) sia quello che potrà conseguire da future evoluzioni nel periodo di validità del contratto, come già specificato nell'oggetto dell'Appalto, che l'Impresa si impegna a gestire, aggiornando tempestivamente lo skill delle proprie risorse professionali.

Senza pretesa di esaustività, le principali attività richieste all'Impresa sono di seguito individuate, fatto salvo, come specificato nell'oggetto dell'Appalto, che siano normalmente note al personale dell'Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento dei servizi loro richiesti. Le principali attività richieste all'Impresa in questo servizio sono:

- Installazione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dei prodotti software di base e di sistema e di middleware, (inclusi correzione bug, innalzamenti dei livelli del software).

Tutti gli aggiornamenti dovranno essere operati al fine di garantire una continuità del servizio e ridurre al minimo possibili disservizi sia all'utente finale, sia alla struttura applicativa impegnata nelle attività di sviluppo e manutenzione delle applicazioni informatiche. Tutte le variazioni effettuate, significative per la mappa architettura IT, dovranno essere segnalate al Servizio di Gestione dell'ambiente di Configuration Management per consentire l'allineamento del database di configurazione (CMDB)

- Installazione, configurazione, messa in esercizio e gestione delle componenti hardware del sistema informatico INPDAP.
- Gestione della configurazione di tutte le componenti hardware e software del sistema informatico INPDAP.
- Monitoring, reporting ed ottimizzazione delle prestazioni dei sistemi, attraverso la rilevazione costante di indicatori caratteristici dell'esercizio del sistema ICT.

Per la misura delle prestazioni saranno utilizzati gli strumenti standard già presenti in Istituto, eventualmente specializzati e personalizzati per rilevare i sottosistemi di interesse (server, apparati di rete, linee TLC, applicazioni software etc), in modo da fornire ai referenti dell'Istituto un quadro reale ed istantaneo dell'andamento complessivo dell'intera infrastruttura tecnologica e applicativa del sistema informatico. Dall'analisi

delle misurazioni effettuate, devono essere identificate le eventuali azioni da intraprendere, volte a prevenire il degrado prestazionale del sistema/sottosistema da un punto di vista tecnico e applicativo.

- Definizione e predisposizione delle procedure di backup e recovery, individuandone frequenza, tipologia, finestre orarie di esecuzione, con test periodici per la verifica della consistenza dei dati salvati e la costante validità delle modalità di ripristino.

Saranno a tal fine utilizzati gli strumenti già presenti in Istituto, con funzionalità specifiche a seconda dei prodotti/tecnologie utilizzati.

- Supporto tecnico allo sviluppo delle applicazioni software, volto ad assicurare il miglior utilizzo delle tecnologie e degli ambienti del sistema ICT INPDAP.

Tutte le attività di cui sopra saranno svolte dal personale dell’Impresa “on site”, presso le sedi operative di INPDAP, sotto il coordinamento e la supervisione del personale INPDAP che sarà ad esso assegnato come riferimento.

E’ richiesto inoltre all’Impresa, nell’ambito di questo servizio, di assicurare il coordinamento complessivo delle attività di tutti i fornitori e terze parti coinvolti nella gestione dei sistemi, per quanto attiene alla fornitura delle risorse hardware e software e allo svolgimento delle attività operative e di manutenzione.

In considerazione della criticità dei sistemi IT gestiti con questo servizio, alla disponibilità di una parte dei sistemi in carico alle aree di competenza di cui nei successivi paragrafi si applica il livello di servizio LdS 18.

Con maggior dettaglio, le attività specifiche chieste all’Impresa, per le varie aree di competenza afferenti a questo servizio, sono riportate nei paragrafi successivi.

3.2 MODALITÀ DI PIANIFICAZIONE, ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI

Il servizio richiesto è a presenza, a consumo, con un massimale di impegno risorse (in giorni persona, per tipologia di risorsa professionale) richiedibili da INPDAP nel periodo di validità del contratto. Il massimale di giorni persona richiesto per questo servizio è definito nei successivi paragrafi, nelle specifiche delle attività richieste nelle varie aree di competenza afferenti a questo servizio.

Le attività in questo servizio sono di norma di tipo continuativo, perciò il fabbisogno di risorse è definito, mensilmente, nel *Piano dei fabbisogni* di cui al successivo § 12, che ha validità per il mese successivo a quello di emissione.

Il Piano definisce l’impegno a massimale richiesto per il mese di riferimento, nonché tutte le altre informazioni necessarie a gestire la durata delle attività e gli orari di lavoro del personale dell’Impresa.

INPDAP potrà comunque modificare il Piano in ogni momento, cancellando, aggiungendo o modificando attività, aggiungendo o diminuendo risorse (in numero e qualifica) e modificando l’orario di lavoro loro richiesto.

Le modalità di attivazione di interventi extra piano e in orari diversi da quelli pianificati sono definite nel § 15.

Le attività richieste al personale dell’Impresa, nonché gli obiettivi posti a queste attività, sono definiti nei *Piani operativi di intervento* di cui al successivo § 12.

3.3 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA

L'Impresa dovrà produrre un SAL mensile delle attività svolte nell'ambito di questo servizio che riporta il riepilogo delle attività svolte nel periodo di riferimento (il mese precedente a quello di emissione del SAL) e il consumo di risorse. In particolare, il SAL deve essere strutturato come segue:

1. Riepilogo attività svolte.

Vanno create qui tante sotto sezioni quanti sono i processi /aree di competenza afferenti al servizio. In queste sottosezioni vanno riportati:

- Il consumo (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali impiegate nel periodo di riferimento; il riepilogo va fornito sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente, e va riferito alle attività svolte nel periodo, come previste dal Piano di lavoro;
- Il costo complessivo dell'uso delle risorse professionali impiegate nel periodo;
- il confronto con le previsioni contenute nel Piano di progetto del contratto e le motivazioni di eventuali difformità tra quanto pianificato e quanto consuntivato (in termini di uso risorse e spese sostenute);
- il costo cumulato alla data per il supporto al processo a partire dalla data di inizio del contratto;
- il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto su questo processo.

2. Riepilogo complessivo aggregato per l'intero servizio, con le medesime informazioni di cui sopra aggregate a livello di servizio.

Al SAL va allegato anche un rapporto per ogni risorsa impiegata nel servizio, che riporta (al massimo in 2 pagine per ogni risorsa) una descrizione delle attività svolte nel periodo.

Il SAL va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto, al responsabile INPDAP del servizio e alla segreteria della DCSI, sia in forma elettronica (WORD o formato compatibile) che cartacea.

Sarà cura dell'Impresa inserire la rendicontazione, sia quella proposta che quella approvata da INPDAP, nel Portale di governo del contratto.

Le attività svolte dal personale dell'Impresa dovranno soddisfare i livelli di servizio previsti in questo Capitolato.

La verifica della qualità e quantità di quanto fornito dall'Impresa è affidata al Responsabile INPDAP del servizio, che si avvarrà a tal fine delle valutazioni espresse dai Responsabili INPDAP delle aree di competenza e delle informazioni fornite dall'Impresa, attraverso le rendicontazioni previste da questo Capitolato ovvero attraverso altre informazioni fornite su richiesta specifica.

I SAL dell'Impresa dovranno essere asseverati congiuntamente dal Responsabile INPDAP del contratto, dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP dell'area di competenza coinvolta.

Il SAL deve essere trasmesso a INPDAP entro il giorno 15 (quindici) del mese successivo a quello di riferimento.

3.4 ORARIO DI LAVORO

L’orario di lavoro delle risorse che devono operare in questo servizio è riportato nel successivo § 15.

E’ richiesto di operare su turni al personale (di qualifica “sistemista” e “DBA”) che opera nelle seguenti aree di competenza:

- a) Sistemi centrali
- b) Portali
- c) Application Server
- d) Ambienti Microsoft e gestione Farm VMWARE
- e) Amministrazione Basi di Dati Oracle
- f) Gestione delle postazioni di lavoro informatiche
- g) Gestione storage.

Il personale chiamato a operare in turnazione sarà definito, per numero e qualifica, nel Piano dei fabbisogni di cui al successivo § 12.

3.5 MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio richiesto è a consumo, a presenza. Il corrispettivo del servizio è calcolato sulla base del numero di giorni persona di risorse professionali rendicontate dall’Impresa per questo servizio, per tipologia, come riportato nei SAL approvati da INPDAP, moltiplicato per il loro prezzo unitario giornaliero offerto dall’Impresa in sede di gara e riportato nel Contratto.

3.6 AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO

Di seguito sono individuate le aree di competenza sulle quali è chiesto di operare al personale dell’Impresa, indicando anche le principali attività richieste, a titolo indicativo e non esaustivo, fermo restando che, come specificato nell’oggetto dell’Appalto, siano normalmente note al personale dell’Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento dei servizi loro richiesti. Le attività specifiche da svolgere saranno chieste al personale dell’Impresa nei Piani operativi di intervento di cui al successivo § 12.

3.6.1 AMBIENTE SISTEMI CENTRALI

3.6.1.1 Attività specifiche da svolgere

Le principali attività richieste al personale dell’Impresa sono di seguito indicate, senza pretesa di esaustività, fatto salvo che siano normalmente note al personale dell’Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento del servizio:

- gestione sistemistica dei sistemi server presenti presso il Data Center INPDAP: IBM PSeries P595 e P690 (AIX), Intel (Linux,...) ed eventuali altri server in via di dismissione,
- disegno logico partizioni ambienti AIX e utilizzo della Hardware Management Console (HMC) per le attività di creazione/modifica profili partizioni tramite console HMC e assegnazioni risorse hardware ai profili logici,
- studio ed analisi modalità di boot dei sistemi operativi (SAN, internal disk),
- supporto ed analisi per la realizzazione di ambienti virtualizzati,

- implementazione su richiesta di Virtual I/O server,
- supporto e definizione delle soglie per l’allocazione dinamica delle risorse tra le partizioni,
- gestione Cluster Alta Affidabilità (IBM HACMP, etc): disegno e gestione cluster alta affidabilità,
- installazione, configurazione e manutenzione degli ambienti e del software di base (AIX 5.2 e 5.3/Linux RedHat/SunSolaris),
- job e system scheduling sui sistemi centrali, ed in particolare: definizione delle modalità di esecuzione delle procedure batch/script ed integrazione delle stesse nel prodotto di schedulazione \$Universe; definizione e schedulazione di operazioni sui sistemi,
- gestione della distribuzione del software ed Inventario hardware e software attraverso i prodotti utilizzati in INPDAP (oggi Tivoli Software Distribution e Tivoli Inventory),
- supporto alle attività di ottimizzazione e tuning dei sistemi e sottosistemi,
- definizione eventi di monitoraggio dell’infrastruttura centrale attraverso i prodotti della suite Tivoli (ITM, TPC, TEC),
- analisi delle performance e rilevazioni statistiche dei sistemi, finalizzate ad evitare e prevenire il determinarsi di situazioni di degrado delle prestazioni,
- supporto sistemistico nelle fasi di rilascio delle applicazioni, per gli aspetti di integrazione con i sistemi e i sottosistemi delle varie piattaforme operative,
- supporto ai team di sviluppo applicativo per quanto attiene l’uso ottimale delle risorse del sistema.

3.6.1.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
		600	2.000	4.100		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.2 AMBIENTE PORTALI

3.6.2.1 Attività specifiche da svolgere

E' richiesto al personale dell’Impresa di svolgere le attività necessarie per garantire la disponibilità delle applicazioni e dei sistemi che in INPDAP consentono il funzionamento dei siti web, sia internet che intranet.

L’architettura di riferimento in INPDAP per la componente Portale prevede l’utilizzo della piattaforma IBM Portal Network Deployment, con la componente Lotus Workplace Web Content Management.

Il personale dell'Impresa dovrà operare in sinergia con altri servizi, in particolare la conduzione dei sistemi centrali, per la definizione delle configurazioni e il dimensionamento degli ambienti su cui opererà la piattaforma di portale e per le operazioni di tuning e performance, con la progettazione delle architetture IT per la implementazione delle architetture tecniche e la predisposizione degli ambienti operativi, in relazione alle evoluzioni tecnologiche e applicative, con la Gestione operativa, per il rilascio delle procedure operative di gestione (chiusura/apertura dei prodotti, backup, etc.).

Le principali attività richieste al personale dell'Impresa sono di seguito indicate, senza pretesa di esaustività, fatto salvo che siano normalmente note al personale dell'Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento del servizio:

- installazione e configurazione della piattaforma di portale nei diversi ambienti operativi (Integrazione, Authoring, Collaudo e Esercizio),
- definizione ed automazione delle politiche di backup, relativamente al:
 - salvataggio fisico delle partizioni (file .xml, Portlet e Component Library del LWWCM) tramite agent Tivoli su SAN
 - backup del repository con la configurazione dell’ambiente e dei contenuti pubblicati,
- gestione dell’integrazione con la piattaforma di “Controllo degli accessi e Gestione utenti”,
- tuning e monitoraggio dei tempi di risposta.
- gestione repository centralizzato dei contenuti. Si fornisce supporto al gruppo della Redazione dei contenuti sul Web, che lavora sui contenuti e gli oggetti redatti e gestiti centralmente nell’ambiente di Authoring e successivamente trasferiti negli ambienti di Esercizio e Collaudo tramite le procedure automatizzate di Syndication proprie del prodotto,
- monitoraggio delle attività utente. Tramite la produzione di statistiche e rilevazione delle attività effettuate sul portale, il team dovrà effettuare analisi sull’utilizzo del sito,
- gestione operativa del sito dell’Istituto, con aggiornamento dei contenuti informativi e applicativi. Il servizio deve garantire, attraverso WCM, la gestione e l’aggiornamento dei contenuti informativi e applicativi) del sito supporto per tutte le attività in cui sarà impegnata la Redazione Web, sia per gli aspetti tecnici che redazionali,
- implementazione delle politiche di sicurezza e monitoraggio delle possibili violazioni,
- test periodici della robustezza rispetto a possibili tentativi di intrusione.

3.6.2.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
		500	1.400	1.000		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.3 AMBIENTE APPLICATION SERVER

3.6.3.1 Attività specifiche da svolgere

Questa area di competenza deve assicurare la conduzione tecnico-sistemistica e la manutenzione degli ambienti operativi su cui è installata la piattaforma IBM WebSphere Application Server nonché tutte le attività necessarie a garantire la disponibilità delle applicazioni operanti in ambiente J2EE.

Le principali attività richieste al personale dell’Impresa sono di seguito indicate, senza pretesa di esaustività, fatto salvo che siano normalmente note al personale dell’Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento del servizio:

- installazione e configurazione della piattaforma IBM WebSphere, della componente IBM WebSphere MQ, e Porta di dominio IBM, nei diversi ambienti operativi;
- manutenzione e aggiornamento dei prodotti presenti, ed eventuali interventi di migrazione;
- definizione e gestione delle politiche di backup tramite l’utilizzo di utility proprietarie per il salvataggio delle configurazioni e delle funzioni di export opportunamente configurate e schedate;
- tuning e monitoraggio dei tempi di risposta.

3.6.3.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
		547	1.600	3.100		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.4 AMBIENTE MICROSOFT E FARM VMWARE

3.6.4.1 Attività specifiche da svolgere

Questa area di competenza deve assicurare la conduzione tecnico sistemistica e la manutenzione dei sistemi su cui risiedono le applicazioni e le tecnologie della piattaforma Windows.

Le principali attività richieste al personale dell’Impresa sono di seguito indicate, senza pretesa di esaustività, fatto salvo che siano normalmente note al personale dell’Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento del servizio:

- supporto per la realizzazione di presentazioni, disegni architetture, documentazione delle infrastrutture gestite (AD, Posta elettronica, SCOM, OCS MOS, VmWare, etc.),
- Analisi e studio di uno scenario di migrazione dei domain controller della foresta alla versione del sistema operativo MS. Windows Server 2008 R2,

- Analisi, studio di fattibilità e predisposizione alla migrazione del sistema di posta a Microsoft Exchange 2010,
- Gestione operativa dell'infrastruttura e di tutti i server Centrali e Periferici dell'Istituto. Consiste in particolare in:
 - installazione, configurazione e manutenzione del software di base (Windows 2003/2008) e dei prodotti/servizi Microsoft (IIS, Exchange, SQLServer, ISA Server, DNS, DHCP, Wins, MOS 2007/2010.) nei diversi ambienti operativi su cui sono presenti;
 - Patch management di tutti i sistemi gestiti;
 - Definizione e gestione delle politiche di backup, per i prodotti software di base, le applicazioni ed i servizi tramite l'utilizzo del prodotto IBM Tivoli;
 - Implementazione e manutenzione delle procedure per la realizzazione dei backup specifici per il servizio di Disaster Recovery e pianificazione periodica di test di ripristino parziali e totali;
 - supporto gestionale su porzioni del sito Web dell'Istituto;
 - Gestione dei server centrali attraverso il sistema RSA IBM;
 - Monitoraggio dei Sistemi Server Microsoft centrali attraverso il prodotto IBM Tivoli e Microsoft SCOM;
 - Monitoraggio dei Sistemi Server Microsoft periferici attraverso il prodotto Microsoft SCOM.
- Gestione dell'infrastruttura AD 2003/2008 basata su un modello singola foresta multi dominio per circa 10000 account. Consiste in particolare in:
 - bonifica periodica di Active Directory dell'Istituto dagli oggetti dismessi e l'aggiornamento dei Computer Account e User Account,
 - Predisposizione di GPO per la customizzazione del desktop, per la distribuzione dei pacchetti di aggiornamento del software Office delle postazioni di lavoro di tutte le sedi INPDAP Analisi e controllo degli alert prodotti dagli agenti installati sui server,
 - Attività di raccolta automatizzata dei log dei sistemi server domain controller e dei server di posta elettronica,
 - Dismissione di alcuni domini NT che esistono ancora per garantire il corretto funzionamento di alcune vecchie procedure applicative,
 - Attività legate all'integrazione dell'ambiente IDM con l'infrastruttura AD e supporto tecnici.
- Gestione della Piattaforma SCOM 2007 e realizzazione delle dashboard grafiche,
- Realizzazione dell'integrazione tra il software IBM Tivoli e MS SCOM,
- Gestione dei Proxy per navigazione Internet e supporto tecnico al personale incaricato della gestione del prodotto di url filtering Websense,
- Gestione della farm per il progetto di collaboration basata su Microsoft Server Sharepoint Server 2007 per tutti gli utenti INPDAP. Consiste in particolare in:
 - Realizzazione e manutenzione continua di oltre mille siti che vengono utilizzati da INPDAP;

- Personalizzazioni dei siti e migrazione alla nuova versione del prodotto MOSS 2010.
- Gestione della piattaforma Microsoft Office Communicator Server 2007 R2 per tutte le utenze INPDAP. Consiste in particolare in:
 - Gestione degli apparati gateway e dei flussi primari ISDN per l’integrazione con il centralino telefonico di INPDAP,
 - Definizione e gestione dei piani di profilazione utenti OCS,
 - Definizione ed elaborazione ed implementazione del location profile.
- Gestione dell’intera infrastruttura del sistema di messaggistica unificata MS Exchange Server 2007/2010. Consiste in particolare in:
 - Gestione delle servizio Webmail, della voicemail e della sincronizzazione della posta su dispositivi mobili;
 - Attività di migrazione delle Public Folder analisi delle problematiche, intervento di migrazione delle public folder; analisi e rimozione delle problematiche di replica delle public folder; manutenzione dello store dei public folder ed in generale ottimizzazione dell’infrastruttura Exchange;
 - Implementazione del Mail Archiving;
 - Produzione ed elaborazione statistiche di utilizzo tramite Software Promodag Reports;
 - Aggiornamento della configurazione di Unified Messaging ai fini dell’integrazione con l’infrastruttura Voice di OCS 2007;
 - Analisi e riorganizzazione delle mailbox alla luce delle nuove esigenze di Istituto;
 - Applicazione policy differenziate per tipologia di utenti;
 - Gestione dei sistemi per i servizi BlackBerry BES.
- Attività di gestione e conduzione della Farm Vmware 3.5/ 4 (attualmente 10 nodi), dei server Hyper-V (4 nodi),
- Assistenza tecnica agli utenti ed esecuzione delle richieste di assistenza tecnica regolarmente assegnate e tracciate al Gruppo Gestione ambiente Microsoft tramite Remedy ed inoltre tutte quelle pervenute attraverso la posta elettronica,
- Supporto sistemistico gestionale alla migrazione delle applicazioni da architetture obsolete ad architetture correnti (ad es. Windows 7).

3.6.4.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			2.700	4.800		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.5 AMBIENTI DI REPORTISTICA E BUSINESS INTELLIGENCE

3.6.5.1 Attività specifiche da svolgere

Questa area di competenza deve assicurare la conduzione tecnico-sistemistica delle piattaforme per la Business Intelligence (front-end e back-end) e lo svolgimento di tutte le attività necessarie a garantire la disponibilità e l’efficienza di tali piattaforme a supporto delle componenti applicative dell’Istituto che le utilizzano.

Allo stato attuale le piattaforme che compongono gli ambienti di Business Intelligence dell’Istituto sono le seguenti:

- Piattaforma SAS versione 9.1.3 e SAS Forecast Server per l’ambiente Istituzionale utilizzata dalla Consulenza Attuariale dell’Istituto e mette a disposizione degli utenti report statistici in merito alle prestazioni erogate dall’Istituto. La piattaforma è presente in ambiente di esercizio e in ambiente di integrazione;
- Piattaforma SAS HCM versione 9.2 per l’ambiente di Autogoverno utilizzata per la realizzazione di cruscotti direzionali delle risorse umane. La piattaforma è presente in ambiente di esercizio, l’ambiente di supporto è configurato logicamente sulla stessa piattaforma;
- Piattaforma Business Objects versione XI R2 sp2 (già pianificato upgrade alla versione XI 3.1 sp2), utilizzata per la reportistica dell’Istituto sull’ambiente istituzionale. La piattaforma è presente in ambiente di esercizio, collaudo e sviluppo. L’ambiente di collaudo è già stato aggiornato alle versione XI 3.1 sp2. Sull’ambiente di esercizio è presente anche la componente Xcelsius 2008;
- Piattaforma di ETL Data Services XI 3.2 sp2 della società SAP-Busines Objects. Attualmente è presente in ambiente di esercizio e ambiente di integrazione.

Le principali attività da svolgere sulle piattaforme descritte in precedenza sono:

- supporto sistemistico e gestionale (disegno e implementazione delle architetture, installazione, configurazione, personalizzazione, backup, ecc.);
- manutenzione e aggiornamento delle versioni dei prodotti presenti e interventi di migrazione tra ambienti;
- definizione e diffusione di linee guida e di Best Practice per la condivisione delle funzionalità e potenzialità dei prodotti, al fine di migliorarne l’utilizzo;
- consulenza specialistica nello sviluppo delle applicazioni, finalizzato al miglioramento della produttività e maggiore facilità d’uso nelle fasi di sviluppo e deployment;
- definizione delle politiche di backup e loro automatizzazione, integrate con i prodotti di schedulazione e archiviazione già disponibili presso l’Istituto. Le politiche prevedono:
 - salvataggio fisico delle partizioni (file .xml, directory utente, configurazione dei prodotti) e backup image dei server fisici;
 - backup dei repository con la configurazione dell’ambiente e dei contenuti pubblicati, presenti sul database Oracle;
 - backup specifici previsti dalle singole piattaforme (p.e. OMABAKUP per SAS);
- attività di deployment dei componenti applicativi sugli ambienti di esercizio e di supporto. Il team dovrà fornire supporto al gruppo di Gestione componente Application Server per lo svolgimento delle attività di deployment delle web application. In tale ambito è prevista

la collaborazione del team con il gruppo Gestione Ambienti di Configuration Management per la definizione la struttura, i contenuti e gli oggetti da inserire nel CVS;

- fornire supporto ai gruppi di assistenza agli utenti per la configurazione e la gestione delle componenti client;
- attività di tuning e monitoraggio degli ambienti operativi e delle prestazioni. Il team svolge le attività di monitoraggio e tuning utilizzando, oltre ai prodotti già presenti in Istituto come il System Network Management Tivoli (sistemi e rete), il Tivoli Performance Viewer (monitoraggio prestazionale ambiente WebSphere), anche software specifici per le piattaforme di Buisness Intelligence (CMC per Business Objects, SAS Management Console, etc);
- produzione di report relativi all’esercizio ed alle prestazioni dei servizi.

3.6.5.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			700	700		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.6 GESTIONE PIATTAFORMA CITRIX

3.6.6.1 Attività specifiche da svolgere

Questa area di competenza deve assicurare le attività necessarie a garantire il funzionamento ottimale della piattaforma Citrix utilizzata in INPDAP per la fruizione delle applicazioni NSI, PIM, SAP-BW, applicazioni di Office Mobile e altre applicazioni minori che richiedono particolari configurazioni non implementabili sulle postazioni client (p.e. applicazioni che utilizzano Micorsoft Access). La piattaforma garantisce un accesso sicuro alle applicazioni da remoto, consente di distribuire via Web le applicazioni, di centralizzare le attività di configurazione delle postazioni di lavoro e consente, ad uffici dotati di postazioni di lavoro obsolete, di utilizzare applicazioni supportate dalle ultime versioni di Windows.

Attualmente, in Istituto sono presenti 2 server farm che comprendono in totale circa 100 server blade con Sistema Operativo Windows 2003. Le server farm sono così costituite:

- Una server farm Citrix XenApp 5.0 FR2 composta da 8 server per la pubblicazione di applicazioni di office mobile a disposizione del management dell’Istituto, l’esternalizzazione di alcuni servizi verso i centri informativi INPDAP (presso alcuni comuni) e per l’accesso alle applicazioni istituzionali per utenti remoti. Tale farm è raggiungibile via internet e l’accesso è assicurato da 2 appliance Citrix Netscaler 9010 configurati in HA.
- Una server farm Citrix XenApp 5.0 FR2 composta da 70 server per la pubblicazione della applicazioni di business dell’Istituto utilizzate dagli utenti interni all’INPDAP. Tale

farm è raggiungibile solo attraverso la Intranet dell’Istituto ed è configurata in modo da far comparire sui Personal Computer degli utenti le icone delle applicazioni sul desktop.

- I rimanenti server sono utilizzati per ambienti di supporto e test, compreso un ulteriore apparato Citrix Netscaler 9010 utilizzato in ambiente di test.

Obiettivo primario del servizio sarà quello di svolgere tutte le attività di amministrazione, di configurazione e di supporto all’utenza. Le principali attività da svolgere sono:

- supporto sistemistico e gestionale sulla piattaforma Citrix ed in particolare:
 - installazione, configurazione, manutenzione su tutti gli ambienti operativi su cui è presente;
 - definizione delle politiche di backup/restore;
 - tuning e monitoraggio al fine di garantire livelli di performance adeguati per le applicazioni che utilizzano tale piattaforma;
 - supporto ai referenti delle aree applicative sulle modalità di utilizzo del prodotto;
 - amministrazione dei server e conseguente gestione anche a livello del sistema operativo sui quali insiste la piattaforma (patching, gestione backup di sistema operativo, manutenzione sistema operativo). Su tutti i server che compongono l’architettura allo stato attuale è installata la versione Windows Server 2003 R2 a 32 bit;
- definizione delle linee guida per la configurazione delle postazioni di lavoro al fine di ottimizzare i tempi di risposta delle applicazioni;
- produzione di report relativi all’esercizio ed alle prestazioni dei servizi.

3.6.6.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			500	400		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell’utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.7 GESTIONE PIATTAFORMA AXWAY

3.6.7.1 Attività specifiche da svolgere

Questa area di competenza deve assicurare le attività necessarie a garantire il funzionamento ottimale della piattaforma e la disponibilità delle funzionalità applicative che utilizzano i flussi informatici.

La piattaforma è attualmente composta da tre moduli fondamentali Axway:

- modulo Gateway, con agent SecureRelay in DMZ, utilizzato come front-end Intranet/extranet/internet e per il colloquio con gli ambienti di back-end,

- modulo Sentinel per la storicizzazione delle informazioni relative ai trasferimenti e ai relativi esiti,
- Modulo Transfer CFT per il colloquio tra gli ambienti di back-end e con l’ambiente di front-end; sono presenti 4 occorrenze, corrispondenti ai principali ambienti produttivi dove operano le funzioni Istituzionali e di autogoverno, su piattaforme sia AIX sia Windows.

La piattaforma è configurata anche per supportare la comunicazione web Services attraverso l’utilizzo del componente Integrator. Tutti gli ambienti sono configurati in modalità cluster attivo/passivo, in accordo con le direttive di alta affidabilità degli ambienti produttivi.

La piattaforma è configurata per garantire l’invio e la ricezione di flussi da e verso partner esterni all’Istituto, con tutti i principali protocolli su TCP/IP, sia in modalità client sia Server. Il colloquio con i partner esterni avviene sempre in modalità sicura per mezzo di VPN-IPSEC o attraverso l’utilizzo di protocolli sicuri (https,sftp).

Obiettivo primario del servizio sarà quello di svolgere tutte le attività di amministrazione, di configurazione e di supporto al monitoraggio dei prodotti e definire le modalità di integrazione con altri strumenti presenti in Istituto (software di system e job scheduling, firma e crittografia digitale, strumenti di backup dei dati, etc.).

Le principali attività da svolgere sono:

- Supporto sistemistico e gestionale della piattaforma Axway per la definizione dei flussi informatici, ed in particolare:
 - installazione, configurazione, manutenzione della Suite su tutti gli ambienti operativi su cui è presente;
 - definizione delle politiche di backup/restore, schedulazione e “restart” dei componenti della Suite (attivazione, chiusura e controllo della operatività dei componenti) sulle diverse piattaforme (IBM AIX, IBM P690, Microsoft);
 - configurazione dei flussi sulla base di quanto concordato in fase di progettazione o a fronte di variazioni successive delle regole inizialmente concordate;
 - tuning e monitoraggio. Il team svolgerà un’attività di controllo continuo sui sistemi al fine di garantire i livelli di performance richiesti e prevenire i possibili malfunzionamenti;
 - gestione centralizzata dei flussi informatici, catalogazione centralizzata dei nuovi flussi (o adeguamento di flussi preesistenti) e definizione degli standard sulle modalità di attivazione/gestione;
 - monitoraggio della piattaforma e generazione di report statistici sull’andamento dei servizi, attraverso l’utilizzo dello strumento Sentinel.

3.6.7.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			320	320		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.8 GESTIONE PIATTAFORME HP PER IL MONITORAGGIO DELLE APPLICAZIONI E LO STRESS TEST, \$UNIVERSE, CASEWISE

3.6.8.1 Attività specifiche da svolgere

Questa area di competenza deve assicurare un insieme di attività finalizzate alla gestione sistemistica delle piattaforme HP (per il monitoraggio applicazioni e lo stress test), \$Universe (per la schedulazione batch), Casewise (per la gestione della mappa delle architetture).

In particolare, le attività da svolgere sono le seguenti.

Gestione Piattaforma HP

La piattaforma è utilizzata per il supporto al test e monitoraggio delle applicazioni ed è composta dai seguenti moduli, facenti capo alla soluzione software denominata HP BTO (Business Technology Optimization):

- Load runner v9.5 – viene utilizzato per la preparazione, esecuzione ed analisi dei test di performance;
- Quality center v10.0 – il cui scopo è quello di pianificare, creare e gestire la libreria centralizzata dei test, inclusa la gestione dei difetti ed assegnazione dei ruoli e responsabilità nel ciclo del test;
- Quick test professional v10.0 – tale modulo è dedicato allo svolgimento dei test di tipo funzionale e ai “non regression test”;
- Diagnostic v8.03 – viene utilizzato per l’analisi delle prestazioni dei moduli Java ed è finalizzato al monitoraggio h24 delle applicazioni sui diversi ambienti;
- Business Availability center (BAC) v8.03 di cui viene usato principalmente la componente di HP Business Process Monitor software (BPM) v8.02 – tale modulo ha lo scopo di monitorare le applicazioni dal punto di vista utente simulandone tramite script una navigazione standard e raccogliendo le tempistiche e performance di esecuzione (monitoraggio passivo).

Le principali attività da svolgere sono:

- installazione, configurazione, manutenzione della Suite su tutti gli ambienti operativi su cui è presente;
- definizione delle politiche di backup/restore;
- tuning e monitoraggio al fine di garantire livelli di performance adeguati per le applicazioni che utilizzano tale piattaforma;
- collaborazione con altri gruppi sistemistici e applicativi per attività di configurazione ed integrazione con il resto del sistema informativo dell’Istituto;
- Manutenzione e aggiornamento delle versioni dei prodotti presenti;
- Definizione e diffusione di linee guida e di Best Practice per la condivisione delle funzionalità e potenzialità dei prodotti, al fine di migliorarne l’utilizzo;
- Attività sistemistiche di integrazione con altre piattaforme di monitoraggio;

- Produzione di report relativi all'esercizio ed alle prestazioni dei servizi.

Gestione Prodotto \$Universe

Il servizio deve assicurare le attività necessarie a garantire il funzionamento ottimale della piattaforma ai gruppi operativi che la utilizzano per la schedulazione dei batch in ambiente di esercizio, collaudo, preesercizio e integrazione. Allo stato attuale la piattaforma è costituita dalla suite di prodotti Dollar Univers della Orsyp nella versione 5.3.3.

I moduli in possesso dell'Istituto sono:

- Dollar Univer per la gestione (creazione, schedulazione) dei batch in tutti gli ambienti in cui è presente;
- Publisher per la pubblicazione della reportistica interna al prodotto e fornisce statistiche sul numero e sugli esiti dei batch eseguiti;
- Reporter per la visualizzazione dei batch configurati e sulle modalità di gestione degli stessi;
- Sysload per il monitoraggio della piattaforma;
- Agent SAP per l'integrazione con l'architettura SAP presente in Istituto.

Obiettivo primario del servizio sarà quello di svolgere tutte le attività di amministrazione, di configurazione e di supporto al monitoraggio dei prodotti e definire le modalità di integrazione con altri strumenti presenti in Istituto (firma e crittografia digitale, strumenti di backup dei dati, software per l'invio di flussi telematici, etc.). Allo stato attuale la piattaforma è utilizzata per la schedulazione dell'esecuzione dei batch sugli ambienti sopra citati, sia ambiente Istituzionale che Autogoverno (SAP, Sistemi Unix/AIX, SUN, Oracle).

Le principali attività da svolgere sono:

- Supporto sistemistico e gestionale della piattaforma Dollar Univers per la per la configurazione e la schedulazione dei batch, ed in particolare:
 - installazione, configurazione, manutenzione della Suite su tutti gli ambienti operativi su cui è presente;
 - definizione delle politiche di backup/restore, schedulazione e "restart" dei componenti della Suite (attivazione, chiusura e controllo della operatività dei componenti) sulle diverse piattaforme (IBM AIX, SUN);
 - attività di tuning sui sistemi al fine di garantire i livelli di performance richiesti e prevenire possibili malfunzionamenti;
 - Produzione di report relativi all'esercizio ed alle prestazioni dei servizi.

Gestione Prodotto Casewise

Il servizio deve assicurare le attività necessarie a garantire il funzionamento ottimale della piattaforma ai gruppi che la utilizzano per la modellazione e la diffusione delle informazioni modellate. Allo stato attuale la piattaforma è costituita dalla suite di prodotti Casewise di Cui si elencano i principali:

- Corporate Modeler Suite Enterprise Edition e Professional Edition (licenze multiuser concurrent);
- Casewise Exchange server;
- Casewise Portal;

- Casewise ModeLive Plus e ModView.

Obiettivo primario del servizio sarà quello di svolgere tutte le attività di amministrazione, di configurazione e di supporto al monitoraggio dei prodotti e definire le modalità di integrazione con altri strumenti presenti in Istituto.

Le principali attività da svolgere sono:

- Supporto sistemistico e gestionale della piattaforma Casewise per la gestione dei modelli sviluppati, ed in particolare:
 - installazione, configurazione, manutenzione della Suite su tutti gli ambienti operativi su cui è presente;
 - definizione delle politiche di backup/restore, controllo della operatività dei componenti;
 - attività di tuning sui sistemi al fine di garantire i livelli di performance richiesti e prevenire possibili malfunzionamenti;
 - supporto ai gruppi che utilizzano la piattaforma al fine di migliorare ottimizzare le implementazioni effettuate utilizzando i servizi offerti dalla piattaforma stessa;
 - Produzione di report relativi all’esercizio ed alle prestazioni dei servizi.

3.6.8.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			600			

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.9 AMMINISTRAZIONE BASI DI DATI

3.6.9.1 Attività specifiche da svolgere

Questa area di competenza deve assicurare la conduzione tecnico-sistemistica e la manutenzione dell’RDBMS Oracle su tutti gli ambienti dove tale piattaforma è operante in INPDAP.

Il personale dell’Impresa dovrà in tale attività relazionarsi anche con altre strutture INPDAP e con altri servizi tecnici, quali quelli che assicurano il supporto specializzato sui sistemi centrali per la condivisione delle configurazioni ed il dimensionamento degli ambienti e le attività di tuning e performance su cui operano le piattaforme, la progettazione delle Architetture IT, la Gestione operativa, per il rilascio delle procedure operative di gestione (chiusura/apertura dei prodotti, backup, etc.) e operatività dei flussi.

Le principali attività richieste al personale dell’Impresa sono di seguito indicate, senza pretesa di esaustività, fatto salvo che siano normalmente note al personale dell’Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento del servizio:

- Supporto sistemistico e gestionale all’amministrazione delle basi dati dell’Istituto (Oracle 9i e 10g in configurazione RAC) in ambiente di esercizio e supporto, svolgendo attività di:
 - installazione, configurazione e manutenzione dell’RDBMS Oracle su tutti gli ambienti in cui è presente, comprese le configurazioni in cluster (RAC, active/standby, etc.);
 - controllo sicurezza dell’accesso degli utenti Oracle e controllo integrità dei dati;
 - definizione e realizzazione delle politiche di backup/recovery fisici e logici delle banche dati;
 - definizione/predisposizione procedure automatiche di gestione;
 - attività migrazione e consolidamento banche dati (es: ISTPRO, BDU, etc..).
- Gestione, monitoraggio e ottimizzazione delle basi dati in esercizio e negli ambienti di supporto, tramite controllo delle performance (analisi statistiche, etc), organizzazione degli spazi fisici, etc.
- Assistenza specialistica ai gruppi applicativi nello sviluppo/test delle applicazioni (revisione schemi fisici, verifica tempi di risposta delle applicazioni, risoluzione malfunzionamenti, etc).
- Gestione ed aggiornamento della documentazione delle banche dati (Struttura, schemi, sinonimi, grant, etc..)

3.6.9.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
					6.000	

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.10 CONFIGURATION MANAGEMENT

3.6.10.1 Attività specifiche da svolgere

Questa area di competenza deve assicurare la gestione degli elementi software gestiti da INPDAP coerentemente con il ciclo di vita del software. Si chiede all’Impresa di supportare a tal fine l’Istituto nella definizione delle relazioni e delle interfacce verso tutti i servizi che si occupano della gestione degli ambienti, al fine di individuare per i diversi ambiti gli elementi di cui gestire la configurazione.

Le principali attività richieste al personale dell’Impresa sono di seguito indicate, senza pretesa di esaustività, fatto salvo che siano normalmente note al personale dell’Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento del servizio:

- Supporto sistemistico e gestionale degli ambienti per la gestione della configurazione degli oggetti software (CVS, CaseWise) con lo svolgimento delle attività di installazione, configurazione e definizione delle politiche di backup:

- creazione/aggiornamento dei diversi “oggetti” (progetti, utenze, associazione progetti/utenze) presenti nel repository centralizzato di configuration management (CM);
 - amministrazione degli oggetti comuni, detti più semplicemente “common_lib”, messi a disposizione di tutte le applicazioni che intendano avvalersene;
 - tracciatura di tutte le operazioni effettuate sul repository e produzione di statistiche inerenti l'utilizzo del sistema di CM;
 - backup e restore totale o parziale del repository centralizzato e gestione dei log del sistema di CM;
 - manutenzione delle procedure automatiche di amministrazione/gestione degli strumenti di CM;
 - consulenza e supporto per la gestione di nuove tipologie di oggetti software da inserire sotto il controllo del sistema di CM e supporto per il corretto utilizzo dello strumento di CM;
 - governo del processo di aggiornamento costante delle informazioni nella mappa delle Architetture IT INPDAP nel rispetto dei processi progettati;
- Definizione di procedure automatiche che consentano il “trasferimento” degli oggetti software tra i vari ambienti a partire dagli elementi di configurazione.

3.6.10.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			1.400	500		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.11 GESTIONE POSTAZIONI DI LAVORO

3.6.11.1 Attività specifiche da svolgere

Questa area di competenza deve assicurare il supporto alle attività di gestione operativa delle postazioni di lavoro individuale dell'Istituto, sia centrali che periferiche.

Le principali attività richieste al personale dell'Impresa sono di seguito indicate, senza pretesa di esaustività, fatto salvo che siano normalmente note al personale dell'Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento del servizio:

- Rilevare e analizzare le esigenze di dotazioni di informatica individuale in INPDAP, sia per la componente hardware che software e predisporre studi e relazioni in merito;
- Assicurare la corretta attuazione delle politiche di sicurezza dell'Istituto in relazione all'utilizzo delle dotazioni informatiche personali;
- Verificare i pacchetti applicativi da installare sulle postazioni di lavoro, organizzandoli in configurazioni standard;

- Garantire la certificazione dei pacchetti applicativi realizzati all'interno dell'Istituto;
- Monitorare e controllare i livelli di servizio del Contratto di Fleet Management;
- Assicurare gli interventi operativi di assistenza presso le sedi romane dell'Istituto (per PC, Server, etc);
- Supportare INPDAP nella gestione centralizzata degli asset informatici.

3.6.11.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
				2.400		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.12 GESTIONE STORAGE

3.6.12.1 Attività specifiche da svolgere

Le principali attività richieste al personale dell'Impresa per questa area di competenza sono di seguito indicate, senza pretesa di esaustività, fatto salvo che siano normalmente note al personale dell'Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento del servizio:

- gestione dei sottosistemi storage e delle Infrastrutture Storage Area Network (SAN IBM),
- gestione delle configurazioni degli switch che implementano le SAN (SAN Director CISCO MDS9509, IBM2109 F16),
- definizione delle zone disco, monitoring e reporting della disponibilità e delle performance (I/O) degli switches e HBAs a questi connessi,
- gestione spazi disco attraverso gli strumenti presenti in Istituto, 'IBM Storage Manager',
- definizione/creazione dell'ottimale distribuzione delle LUNs all'interno dei sottosistemi disco, tuning delle performance, *tiering* dello spazio disco,
- interazione con il team di gestione del Centro Unico di Backup,
- gestione politiche backup/restore attraverso l'utilizzo dei prodotti acquisiti dall'Istituto: Tivoli Storage Manager (TSM) per gli ambienti IBM,
- gestione nastroteche (definizione delle politiche, archiviazione/manutenzione dei nastri),
- gestione procedure di *deduplication* e replica dei dati di backup verso siti remoti (ad es. il CUB),
- monitoraggio e tuning dei sistemi archiviazione e movimentazione dei nastri.

3.6.12.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			1.350	2.000		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.13 AMMINISTRAZIONE BASI DI DATI SQL

3.6.13.1 Attività specifiche da svolgere

Questa area di competenza deve assicurare la conduzione tecnico-sistemistica e la manutenzione dell'RDBMS SQL su tutti gli ambienti dove tale piattaforma è operante in INPDAP.

Il personale dell'Impresa dovrà in tale attività relazionarsi anche con altre strutture INPDAP e con altri servizi tecnici, quali quelli che assicurano il supporto specializzato sui sistemi centrali per la condivisione delle configurazioni ed il dimensionamento degli ambienti e le attività di tuning e performance su cui operano le piattaforme, la progettazione delle architetture IT, la Gestione operativa, per il rilascio delle procedure operative di gestione (chiusura/apertura dei prodotti, backup, etc.) e operatività dei flussi.

Le principali attività richieste al personale dell'Impresa sono di seguito indicate, senza pretesa di esaustività, fatto salvo che siano normalmente note al personale dell'Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento del servizio:

- Supporto sistemistico e gestionale all'amministrazione delle basi dati dell'Istituto (SQL Server 2000 e SQL Server 2005 anche in configurazione Cluster) in ambiente di esercizio e supporto, svolgendo attività di:
 - installazione, configurazione e manutenzione dell'RDBMS SQL su tutti gli ambienti in cui è presente, comprese le configurazioni in cluster (Cluster, active/standby, etc.);
 - controllo sicurezza dell'accesso degli utenti SQL e controllo integrità dei dati;
 - definizione e realizzazione delle politiche di backup/recovery fisici e logici delle banche dati;
 - definizione/predisposizione procedure automatiche di gestione;
 - attività migrazione e consolidamento banche dati (es: Fisco da SQL Server 2000 a SQL Server 2005 etc..).
- Gestione, monitoraggio e ottimizzazione delle basi dati in esercizio e negli ambienti di supporto, tramite controllo delle performance (analisi statistiche, etc), organizzazione degli spazi fisici, etc.
- Assistenza specialistica ai gruppi applicativi nello sviluppo/test delle applicazioni (revisione schemi fisici, verifica tempi di risposta delle applicazioni, risoluzione malfunzionamenti, etc).

- Gestione ed aggiornamento della documentazione delle banche dati (Struttura, schemi, sinonimi, grant, etc.).

Nel servizio è compresa anche la gestione della piattaforma integrata utilizzata in INPDAP per la gestione dei rapporti con il Fisco, basata su SQL.

3.6.13.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
				700	1.300	

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

3.6.14 GESTIONE PIATTAFORMA ADOBE

3.6.14.1 Attività specifiche da svolgere

Questa area di competenza deve assicurare la conduzione tecnico-sistemistica e la manutenzione degli ambienti Adobe presenti in Istituto.

Il personale dell’Impresa dovrà in tale attività relazionarsi anche con altre strutture INPDAP e con altri servizi tecnici, quali quelli che assicurano il supporto specializzato sui sistemi centrali per la condivisione delle configurazioni ed il dimensionamento degli ambienti e le attività di tuning e performance su cui operano le piattaforme, la progettazione delle architetture IT, la Gestione operativa, per il rilascio delle procedure operative di gestione (chiusura/apertura dei prodotti, backup, etc.) e operatività dei flussi.

Le principali attività richieste al personale dell’Impresa sono di seguito indicate, senza pretesa di esaustività, fatto salvo che siano normalmente note al personale dell’Impresa le attività di carattere tecnico necessarie per il corretto espletamento del servizio:

- Supporto sistemistico e gestionale all’amministrazione delle piattaforma Adobe in ambiente di esercizio, sviluppo e collaudo e supporto, svolgendo attività di:
 - installazione, configurazione e su tutti gli ambienti in cui è presente, comprese le configurazioni in cluster (RAC, active/standby, etc.);
 - definizione e realizzazione delle politiche di backup/recovery fisici e logici delle strutture e dei dati.
 - definizione/predisposizione procedure automatiche di gestione;
 - attività migrazione e consolidamento della modulistica in ambiente di esercizio
- Gestione, monitoraggio e ottimizzazione degli ambienti in esercizio e degli ambienti di supporto, tramite controllo delle performance (analisi statistiche, etc), organizzazione degli spazi fisici, etc.

- Assistenza specialistica ai gruppi applicativi nello sviluppo/test delle applicazioni (revisione schemi fisici, verifica tempi di risposta delle applicazioni, risoluzione malfunzionamenti, etc).
- Gestione ed aggiornamento della documentazione delle banche dati (Struttura, schemi, sinonimi, grant, etc.).

3.6.14.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
				400	405	

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

4. Servizio di esercizio del CED INPDAP e degli apparati di rete TLC

4.1 ATTIVITÀ RICHIESTE

Le attività richieste all'Impresa nell'ambito di questo servizio devono supportare la DCSI nella gestione del Data Center e degli apparati di rete TLC che consentono la connettività ai sistemi IT INPDAP. Per meglio gestire la complessità di tali attività, il servizio è stato distinto in due separate aree di competenza, una afferente alla gestione delle infrastrutture del CED INPDAP e l'altra alla gestione e monitoraggio della rete TLC.

4.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI

Il servizio richiesto è a presenza, a consumo, con un massimale di impegno risorse (in giorni persona, per tipologia di risorsa professionale) richiedibili da INPDAP nel periodo di validità del contratto. Il massimale di giorni persona richiesto per questo servizio è definito nei successivi paragrafi, nelle specifiche delle attività richieste nelle varie aree di competenza afferenti a questo servizio.

Le attività in questo servizio sono di norma di tipo continuativo, perciò il fabbisogno di risorse è definito, mensilmente, nel *Piano dei fabbisogni* di cui al successivo § 12, che ha validità per il mese successivo a quello di emissione.

Il Piano definisce l'impegno a massimale richiesto per il mese di riferimento, nonché tutte le altre informazioni necessarie a gestire la durata delle attività e gli orari di lavoro del personale dell'Impresa.

INPDAP potrà comunque modificare il Piano in ogni momento, cancellando, aggiungendo o modificando attività, aggiungendo o diminuendo risorse (in numero e qualifica) e modificando l'orario di lavoro loro richiesto.

Le modalità di attivazione di interventi extra piano e in orari diversi da quelli pianificati sono definite nel § 15.

Le attività richieste al personale dell'Impresa, nonché gli obiettivi posti a queste attività, sono definiti nei *Piani operativi di intervento* di cui al successivo § 12.

4.3 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA

L'Impresa dovrà produrre un SAL mensile delle attività svolte nell'ambito di questo servizio che riporta il riepilogo delle attività svolte nel periodo di riferimento e il consumo di risorse. In particolare, il SAL deve essere strutturato come segue:

1. Riepilogo attività svolte.

Vanno create qui tante sotto sezioni quanti sono i processi /aree di competenza afferenti al servizio. In queste sottosezioni vanno riportati:

- Il consumo (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali impiegate nel periodo di riferimento; il riepilogo va fornito sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente, e va riferito alle attività svolte nel periodo, come previste dal Piano di lavoro;
- Il costo complessivo dell'uso delle risorse professionali impiegate nel periodo;
- il confronto con le previsioni contenute nel Piano di progetto del contratto e le motivazioni di eventuali difformità tra quanto pianificato e quanto consuntivato (in termini di uso risorse e spese sostenute);

- il costo cumulato alla data per il supporto al processo a partire dalla data di inizio del contratto;
 - il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto su questo processo.
2. Riepilogo complessivo aggregato per l'intero servizio, con le medesime informazioni di cui sopra aggregate a livello di servizio.

Al SAL va allegato anche un rapporto per ogni risorsa impiegata nel servizio, che riporta (al massimo in 2 pagine per ogni risorsa) una descrizione delle attività svolte nel periodo.

Il SAL va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto, al responsabile INPDAP del servizio e alla segreteria della DCSI, sia in forma elettronica (WORD o formato compatibile) che cartacea.

Sarà cura dell'Impresa inserire la rendicontazione, sia quella proposta che quella approvata da INPDAP, nel Portale di governo del contratto.

Le attività svolte dal personale dell'Impresa dovranno soddisfare i livelli di servizio previsti in questo Capitolato.

La verifica della qualità e quantità di quanto fornito dall'Impresa è affidata al Responsabile INPDAP del servizio, che si avvarrà a tal fine delle valutazioni espresse dai Responsabili INPDAP delle aree di competenza e delle informazioni fornite dall'Impresa, attraverso le rendicontazioni previste da questo Capitolato ovvero attraverso altre informazioni fornite su richiesta specifica.

I SAL dell'Impresa dovranno essere asseverati congiuntamente dal Responsabile INPDAP del contratto, dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP dell'area di competenza interessata.

Il SAL deve essere trasmesso a INPDAP entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.

4.4 ORARIO DI LAVORO

L'orario di lavoro delle risorse che devono operare in questo servizio è riportato nel § 15.

E' richiesto di assicurare la presenza su due turni al personale (di qualifica "sistemista") che opera in tutte le aree di competenza afferenti a questo servizio.

4.5 MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio richiesto è a consumo. Il corrispettivo del servizio è calcolato sulla base del numero di giorni persona di risorse professionali rendicontate dall'Impresa per questo servizio, per tipologia, come riportato nei SAL approvati da INPDAP, moltiplicato per il loro prezzo unitario giornaliero offerto dall'Impresa in sede di gara e riportato nel Contratto.

4.6 AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO

4.6.1 GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE DEL CED INPDAP

4.6.1.1 Attività specifiche da svolgere

Le principali attività richieste al personale dell'Impresa per questa area di competenza sono le seguenti, senza pretesa di esaustività:

- supporto specializzato alla gestione complessiva delle infrastrutture e degli impianti del CED INPDAP;
- gestione delle procedure e delle necessità correlate all’installazione di piattaforme/infrastrutture presso il CED;
- realizzazione di physical planning per le nuove apparecchiature;
- gestione delle informazioni relative alle installazioni presso il CED (utilizzo impianto elettrico, impianto di condizionamento, ecc.);
- consulenza e supporto nella gestione della infrastruttura logistica per quanto attiene alla distribuzione delle risorse interne ed esterne della DCSI all’interno delle sedi INPDAP dove opera la DCSI (attualmente Viale Ballarin e Via Quintavalle) e per eventuali nuove sedi da destinare a CED e/o sede di operatività del personale IT;
- consulenza e supporto nella predisposizione di documentazione relativa a gare relative al settore TLC e gestione infrastrutture IT (manutenzione apparati, acquisizione apparati e/o servizi, ecc.);
- consulenza e supporto nella gestione delle procedure relative alla verifica di funzionalità del sito di Disaster Recovery;
- analisi, definizione, realizzazione e controllo di procedure per la gestione dei malfunzionamenti hardware;
- supporto nel coordinamento delle attività e nella gestione della “Mappa Configurazioni”;
- definizione di procedure e controllo esiti per la gestione dei supporti magnetici;
- consulenza e supporto nella definizione e predisposizione di documentazione gestionale/operative/sicurezza.

4.6.1.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			1.125	750		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

4.6.2 GESTIONE E MONITORAGGIO RETI TLC

4.6.2.1 Attività specifiche da svolgere

Le principali attività richieste al personale dell’Impresa in questa area di competenza sono le seguenti, senza pretesa di esaustività:

- supporto specializzato nell’ambito della gestione di tutti i sistemi di interconnessione voce-dati-immagini-videoconferenza;

- Analisi problematiche di tracciamento, gestione e monitoraggio dei sistemi di interconnessione (routers, switches, hub, servers, ecc.) LAN/WAN – LAN/INTERNET – WAN-INTERNET, fino all’analisi dello strato applicativo;
- Progettazione di rete e piano degli indirizzamenti;
- Conduzione e gestione della rete dell’Istituto;
- Aggiornamento dell’inventario centralizzato delle configurazioni;
- Ottimizzazione delle configurazioni di rete;
- Gestione dei problemi tecnici;
- Interventi di assistenza presso strutture centrali e periferiche.

4.6.2.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			1.200	2.550		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

5. Servizio di progettazione e gestione delle architetture IT

5.1 ATTIVITÀ RICHIESTE

In termini generali, le attività richieste all'Impresa nell'ambito di questo servizio dovranno supportare l'Istituto nella progettazione e messa in opera dell'architettura tecnica di riferimento per l'intero Sistema ICT dell'Istituto e nella relativa attuazione di progetti sistemistici. Le principali attività da svolgere in questo ambito, senza pretesa di esaustività, sono le seguenti:

- Analisi, individuazione di prodotti/tecnologie ed adeguamento degli ambienti operativi dell'Istituto;
- Dimensionamento e capacity planning sistemi IT;
- 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;
- Predisposizione di studi per l'analisi di prodotti/tecnologie di interesse per l'Istituto e di piani operativi /progetti di attuazione e implementazione;
- Analisi dell'evoluzione dello scenario architetture di riferimento sulla base delle esigenze funzionali e non funzionali espresse, mettendo in evidenza i vincoli riguardanti costi, prestazioni, rispondenza a standard de jure o de facto;
- Definizione di standard e strumenti per i processi di conduzione ed evoluzione delle infrastrutture informatiche incluse le linee guida per la realizzazione di capacity planning e collaudi;
- Supporto per l'evoluzione e la gestione di un modello (mappa) delle architetture IT, e dei relativi contenuti.
- Pianificazione e coordinamento di tutti gli interventi correlati a questo servizio.

5.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI

Il servizio richiesto è a presenza, a consumo, con un massimale di impegno risorse (in giorni persona, per tipologia di risorsa professionale) richiedibili da INPDAP nel periodo di validità del contratto. Il massimale di giorni persona richiesto per questo servizio è definito nei successivi paragrafi.

Le attività in questo servizio sono di norma di tipo continuativo, perciò il fabbisogno di risorse è definito, mensilmente, nel *Piano dei fabbisogni* di cui al successivo § 12, che ha validità per il mese successivo a quello di emissione.

Il Piano definisce l'impegno a massimale richiesto per il mese di riferimento, nonché tutte le altre informazioni necessarie a gestire la durata delle attività e gli orari di lavoro del personale dell'Impresa.

INPDAP potrà comunque modificare il Piano in ogni momento, cancellando, aggiungendo o modificando attività, aggiungendo o diminuendo risorse (in numero e qualifica) e modificando l'orario di lavoro loro richiesto.

Le modalità di attivazione di interventi extra piano e in orari diversi da quelli pianificati sono definite nel § 15.

Le attività richieste al personale dell'Impresa, nonché gli obiettivi posti a queste attività, sono definiti nei *Piani operativi di intervento* di cui al successivo § 12.

5.3 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA

L'Impresa dovrà produrre un SAL mensile delle attività svolte nell'ambito di questo servizio che riporta il riepilogo delle attività svolte nel periodo di riferimento e il consumo di risorse. In particolare, il SAL deve essere strutturato come segue:

1. Riepilogo attività svolte.

- Il consumo (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali impiegate nel periodo di riferimento; il riepilogo va fornito sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente, e va riferito alle attività svolte nel periodo, come previste dal Piano di lavoro;
- Il costo complessivo dell'uso delle risorse professionali impiegate nel periodo;
- il confronto con le previsioni contenute nel Piano di progetto del contratto e le motivazioni di eventuali difformità tra quanto pianificato e quanto consuntivato (in termini di uso risorse e spese sostenute);
- il costo cumulato alla data per il supporto al processo a partire dalla data di inizio del contratto;
- il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto su questo processo.

Al SAL va allegato anche un rapporto per ogni risorsa impiegata nel servizio, che riporta (al massimo in 2 pagine per ogni risorsa) una descrizione delle attività svolte nel periodo.

Il SAL va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto, al responsabile INPDAP del servizio e alla segreteria della DCSI, sia in forma elettronica (WORD o formato compatibile) che cartacea.

Sarà cura dell'Impresa inserire la rendicontazione, sia quella proposta che quella approvata da INPDAP, nel Portale di governo del contratto.

Le attività svolte dal personale dell'Impresa dovranno soddisfare i livelli di servizio previsti in questo Capitolato.

La verifica della qualità e quantità di quanto fornito dall'Impresa è affidata al Responsabile INPDAP del servizio, che si avvarrà a tal fine delle informazioni fornite dall'Impresa, attraverso le rendicontazioni periodicamente fornite ovvero attraverso altre informazioni fornite su richiesta specifica.

I SAL dell'Impresa dovranno essere asseverati congiuntamente dal Responsabile INPDAP del contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio.

Il SAL deve essere trasmesso a INPDAP entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.

5.4 ORARIO DI LAVORO

L’orario di lavoro delle risorse che devono operare in questo servizio è riportato nel § 15.

5.5 MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio richiesto è a consumo. Il corrispettivo del servizio è calcolato sulla base del numero di giorni persona di risorse professionali rendicontate dall’Impresa per questo servizio, per tipologia, come riportato nei SAL approvati da INPDAP, moltiplicato per il loro prezzo unitario giornaliero offerto dall’Impresa in sede di gara e riportato nel Contratto.

5.6 DIMENSIONAMENTO A MASSIMALE E CARATTERISTICHE DELLE RISORSE PROFESSIONALI

Il dimensionamento a massimale del servizio per la durata del contratto, espresso in giorni persona, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
		2.250	1.125			

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questo servizio sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

6. Servizio di gestione della sicurezza ICT

6.1 ATTIVITÀ RICHIESTE

I servizi richiesti dovranno fornire alla DCSI le attività e le competenze necessarie a gestire la sicurezza dei sistemi hardware, dei dati e delle applicazioni software facenti parte del sistema ICT dell'Istituto. Per meglio gestire la sua complessità, questo servizio è differenziato in più aree di competenza, di seguito descritte, che richiedono l'apporto di competenza specifiche.

Nell'ambito di questo servizio è richiesta al personale dell'Impresa anche la definizione e predisposizione di documentazione, studi, relazioni e produzione di reports e il supporto nelle attività di interfaccia con Entità/Strutture interne/esterne per problematiche di sicurezza.

6.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI

Il servizio richiesto è a presenza, a consumo, con un massimale di impegno risorse (in giorni persona, per tipologia di risorsa professionale) richiedibili da INPDAP nel periodo di validità del contratto. Il massimale di giorni persona richiesto per questo servizio è definito nei successivi paragrafi, nelle specifiche delle attività richieste nelle varie aree di competenza afferenti a questo servizio.

Le attività in questo servizio sono di norma di tipo continuativo, perciò il fabbisogno di risorse è definito, mensilmente, nel *Piano dei fabbisogni* di cui al successivo § 12, che ha validità per il mese successivo a quello di emissione.

Il Piano definisce l'impegno a massimale richiesto per il mese di riferimento, nonché tutte le altre informazioni necessarie a gestire la durata delle attività e gli orari di lavoro del personale dell'Impresa.

INPDAP potrà comunque modificare il Piano in ogni momento, cancellando, aggiungendo o modificando attività, aggiungendo o diminuendo risorse (in numero e qualifica) e modificando l'orario di lavoro loro richiesto.

Le modalità di attivazione di interventi extra piano e in orari diversi da quelli pianificati sono definite nel § 15.

Le attività richieste al personale dell'Impresa, nonché gli obiettivi posti a queste attività, sono definiti nei *Piani operativi di intervento* di cui al successivo § 12.

6.3 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA

L'Impresa dovrà produrre un SAL mensile delle attività svolte nell'ambito di questo servizio che riporta il riepilogo delle attività svolte nel periodo di riferimento e il consumo di risorse. In particolare, il SAL deve essere strutturato come segue:

1. Riepilogo attività svolte.

Vanno create qui tante sotto sezioni quanti sono i processi /aree di competenza afferenti al servizio. In queste sottosezioni vanno riportati:

- Il consumo (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali impiegate nel periodo di riferimento; il riepilogo va fornito sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente, e va riferito alle attività svolte nel periodo, come previste dal Piano di lavoro;
- Il costo complessivo dell'uso delle risorse professionali impiegate nel periodo;

- il confronto con le previsioni contenute nel Piano di progetto del contratto e le motivazioni di eventuali difformità tra quanto pianificato e quanto consuntivato (in termini di uso risorse e spese sostenute);
 - il costo cumulato alla data per il supporto al processo a partire dalla data di inizio del contratto;
 - il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto su questo processo.
2. Riepilogo complessivo aggregato per l'intero servizio, con le medesime informazioni di cui sopra aggregate a livello di servizio.

Al SAL va allegato anche un rapporto per ogni risorsa impiegata nel servizio, che riporta (al massimo in 2 pagine per ogni risorsa) una descrizione delle attività svolte nel periodo.

Il SAL va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto, al responsabile INPDAP del servizio e alla segreteria della DCSI, sia in forma elettronica (WORD o formato compatibile) che cartacea.

Sarà cura dell'Impresa inserire la rendicontazione, sia quella proposta che quella approvata da INPDAP, nel Portale di governo del contratto.

Le attività svolte dal personale dell'Impresa dovranno soddisfare i livelli di servizio previsti in questo Capitolato.

La verifica della qualità e quantità di quanto fornito dall'Impresa è affidata al Responsabile INPDAP del servizio, che si avvarrà a tal fine delle valutazioni espresse dai Responsabili INPDAP delle aree di competenza e delle informazioni fornite dall'Impresa, attraverso le rendicontazioni previste da questo Capitolato ovvero attraverso altre informazioni fornite su richiesta specifica.

I SAL dell'Impresa dovranno essere asseverati congiuntamente dal Responsabile INPDAP del contratto, dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP dell'area di competenza interessata.

Il SAL deve essere trasmesso a INPDAP entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.

6.4 ORARIO DI LAVORO

L'orario di lavoro delle risorse che devono operare in questo servizio è riportato nel § 15.

E' richiesto di operare su turni al personale dell'Impresa (di qualifica "sistemista") che opera nelle seguenti aree di competenza:

- a) Conduzione del sistema di controllo accessi e sicurezza utenti.
- b) Presidio sicurezza.

6.5 MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio richiesto è a consumo. Il corrispettivo del servizio è calcolato sulla base del numero di giorni persona di risorse professionali rendicontate dall'Impresa per questo servizio, per tipologia, come riportato nei SAL approvati da INPDAP, moltiplicato per il loro prezzo unitario giornaliero offerto dall'Impresa in sede di gara e riportato nel Contratto.

6.6 AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO

6.6.1 CONDUZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO ACCESSI E SICUREZZA UTENTI

6.6.1.1 Attività specifiche da svolgere

Si richiede al personale dell’Impresa di svolgere le seguenti principali attività, senza pretesa di esaustività:

- Installazione, gestione, tuning e monitoraggio dei prodotti e degli ambienti operativi,
- Conduzione, assistenza sistemistica e gestione dei malfunzionamenti della basi dati del sottosistema IdM (User Store), per i diversi ambienti operativi. La struttura dello User Store è la seguente:
 - IBM Tivoli Directory Server è Database LDAP contenente le credenziali di accesso e responsabile della autenticazione ai sistemi,
 - RDBMS Oracle come Database contenente tutta la struttura di profilatura degli utenti.
- Conduzione ed assistenza sistemistica del prodotto CA ETrust SiteMinder sui vari ambienti operativi dell’Istituto. In particolare dovranno essere svolte le seguenti attività:
 - gestione degli aggiornamenti del software del prodotto/piattaforma,
 - gestione delle politiche ed amministrazione,
 - gestione dei malfunzionamenti del software di base,
 - supporto alla implementazione della sicurezza negli sviluppi applicativi,
 - integrazione delle tecniche di SSO su tutta l’infrastruttura applicativa INPDAP.
- Conduzione ed assistenza sistemistica del prodotto di IdM Sun Java System IdM sui vari ambienti operativi dell’Istituto; in particolare dovranno essere garantite le attività di:
 - gestione degli aggiornamenti del software del prodotto/piattaforma,
 - gestione delle politiche ed amministrazione,
 - gestione dei malfunzionamenti del software di base,
 - supporto allo sviluppo applicativo,
 - supporto al gruppo gestione utenze (GUP) e implementazione dei profili utenti,
 - supporto alla definizione dei processi di provisioning.
- Definizione di procedure operative riguardanti identificazione ed autenticazione, logging, auditing e tracking, backup e retention, business continuity, processi di incident handling, con particolare riferimento alle piattaforme tecnologiche per SSO.
- Garanzia della integrità e della disponibilità delle informazioni relative al processo di gestione delle utenze contenute nelle Banche Dati INPDAP.
- Supporto ai processi di federazione delle utenze e in generale alle attività di interfaccia con Entità/Strutture interne/esterne per problematiche di controllo accessi.

6.6.1.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
		750	2.250	3.750		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

6.6.2 GOVERNO POLITICHE DI SICUREZZA E PRIVACY

6.6.2.1 Attività specifiche da svolgere

E' richiesto all'Impresa di supportare la DCSI nelle attività di governo delle politiche di sicurezza ICT dell'Istituto, incluso quanto riguarda la gestione della privacy.

Il governo delle politiche di sicurezza include la definizione ed il mantenimento delle politiche di sicurezza ICT dell'Istituto e l'analisi di conformità rispetto alle norme ed agli standard in materia di sicurezza e privacy. In tal senso, le principali attività da svolgere, senza pretesa di esaustività, sono le seguenti:

- supportare l'Istituto nella definizione progressiva delle Politiche Generali di sicurezza e nella verifica dell'aderenza delle stesse agli obiettivi strategici e alla missione istituzionale;
- fornire assistenza alla predisposizione di adeguate politiche specifiche di sicurezza per il Sistema Informatico che siano aderenti alle politiche generali;
- fornire supporto per garantire l'aderenza alle normative in ambito privacy e sicurezza per nuovi interventi progettuali;
- supporto al processo di certificazione ISO 27001 per l'Infrastruttura di erogazione dei servizi del CED;
- fornire assistenza al governo e controllo del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni dell'Istituto, basato sullo standard ISO/IEC 27001:2005, per l'attuazione del piano di gestione del rischio. In particolare tali attività riguardano:
 - conduzione dell'attività di analisi dei rischi del sistema informatico dell'Istituto con periodicità almeno annuale ed in ogni caso secondo quanto previsto dal piano della sicurezza dell'Istituto. In particolare l'attività si deve avvalere delle metodologie e prodotti già in uso nell'Istituto (RiskWatch Italia Professional);
 - definizione dei piani di trattamento del rischio;
 - aggiornamento del Piano di Sicurezza;
- controllo della conformità dei trattamenti alle norme in materia di protezione dei dati personali e agli aspetti di conservazione dei dati e delle copie di backup;
- definizione delle politiche di gestione dei log prodotti dal sistema informatico dell'Istituto;
- aggiornamento del Documento Programmatico della Sicurezza, per la parte IT di competenza della DCSI;

- attuazione degli adempimenti in ambito IT, dettati dall’Ufficio Privacy dell’Istituto e/o da altre strutture dell’Istituto;
- definizione e conduzione dei processi di auditing necessari a verificare e garantire la corretta attuazione delle politiche/procedure di sicurezza dell’Istituto e la conformità con le norme vigenti e con gli standard di sicurezza
- supporto nelle attività di interfaccia con Entità/Strutture interne/esterne per problematiche di sicurezza e privacy;
- collaborazione e supporto nella definizione degli aspetti organizzativi e gestionali delle attività relative ai progetti di Disaster Recovery, Business Continuity (CUB - Centro Unico di Backup inter-Enti) e servizi;
- definizione e predisposizione di documentazione, studi, relazioni e produzione di report in materia di sicurezza e di privacy;
- definizione ed erogazione di un Piano per la diffusione/conoscenza dei temi riguardanti la sicurezza e la privacy con l’obiettivo di:
 - diffondere la cultura di Sicurezza ICT;
 - sensibilizzare sull’importanza della Sicurezza ICT;
 - diffondere le politiche di sicurezza dell’Istituto;
 - indurre un cambiamento dei comportamenti a salvaguardia della sicurezza delle informazioni.

Il piano deve prevedere, in particolare:

- progettazione, implementazione e aggiornamento di un area Intranet e dei suoi contenuti specifici sul tema sicurezza;
- seminari su temi specifici di sicurezza, anche attraverso brevi ed efficaci interventi formativi, spot formativi ad impatto comunicativo (multimediali) fruibili su rete Intranet, altro;
- monitoraggio del livello di conoscenza sui temi in ambito sicurezza.

6.6.2.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
	375	750	1.875			

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

6.6.3 PRESIDIO SICUREZZA

6.6.3.1 Attività specifiche da svolgere

Il Presidio Sicurezza si pone come punto centralizzato di integrazione e gestione degli eventi indicatori di possibili incidenti di sicurezza e interagisce con i referenti della DCSI, con le società che forniscono servizi all’infrastruttura ITC dell’Istituto e con le strutture previste dal DigitPa in ambito SPC.

Inoltre, è richiesto al presidio sicurezza di svolgere le seguenti principali attività, senza pretesa di esaustività:

- “Early Warning”: produzione e distribuzione di bollettini di sicurezza riguardanti sistemi operativi, dispositivi di rete e software applicativi in uso presso l’Istituto.
- “Hardening”: verifica e supporto nella implementazione, in accordo con i gruppi sistemistici ed applicativi, delle misure di sicurezza previste dalle politiche adottate dall’Istituto.
- “Vulnerability assessment”: identificazione dell’elenco delle vulnerabilità presenti sui sistemi, completati dalla redazione di piani di rientro.
- Incident Management”: indagine e stesura dei report che riguardano incidenti e disservizi che si verificano all’interno dell’infrastruttura IT dell’Istituto.
- Gestione dell’infrastruttura di log management (RSA Envision) centralizzata dell’Istituto.
- Gestione del ciclo di vita delle infrastrutture server, delle postazioni client e del software di base, delle componenti di rete e TLC e servizi di supporto.
- Gestione Antivirus, Antispam e Url Filtering.
- Collaborazione e supporto nella definizione degli aspetti procedurali e gestionali degli interventi operativi e delle attività relative a progetti di Disaster Recovery, Business Continuity (CUB - Centro Unico di Backup inter-Enti) e servizi.
- Supporto nelle attività di interfaccia con Entità/Strutture interne/esterne per problematiche di sicurezza.
- Supporto nella implementazione di certificazioni di siti, portali, ambienti elaborativi.
- Definizione e predisposizione di documentazione, studi, relazioni e produzione di report.
- Definizione di procedure operative su identificazione ed autenticazione, controllo accessi alla rete, logging, auditing e tracking, backup e retention, business continuity, processi di incident handling, con particolare riferimento alle piattaforme tecnologiche hardware e software, TLC e servizi.
- Supporto all’implementazione delle misure di sicurezza logica e fisica.
- Misura e reportistica dei livelli di servizi erogati dal sistema informativo INPDAP.
- Definizione e supporto all’implementazione di un processo per la sicurezza delle applicazioni basato su:
 - linee guida per lo sviluppo del software,
 - test sulla sicurezza del codice sorgente,
 - penetration test sul codice oggetto.

6.6.3.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali



Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			1.500	2.250		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

7. Servizio di supporto al governo strategico ed economico finanziario del sistema ICT INPDAP

7.1 ATTIVITÀ RICHIESTE

Il servizio dovrà supportare la DCSI in un'ampia gamma di attività, di carattere non tutte strettamente informatico, ma necessarie al governo del sistema ICT. In particolare, le attività da supportare ricadono nell'area della gestione della contabilità, della gestione degli impegni di spesa e del controllo di gestione, nella pianificazione strategica e operativa (supportando la DCSI nel fornire il contributo al Piano delle performance dell'Istituto e nel verificare l'allineamento dell'ICT rispetto a tale Piano, nonché nel produrre i documenti di pianificazione richiesti periodicamente da DigitPA), nella consulenza contrattualistica, nella produzione di relazioni e documenti direzionali diretti ai vertici dell'Istituto e agli organi di controllo dell'Istituto.

Si precisa che queste attività prevedono l'analisi e la elaborazione di informazioni provenienti da tutti i contratti e iniziative che la DCSI ha in essere e non solo di quelle relative al contratto cui si riferisce questo Capitolato.

Le aree in cui in particolare dovrà essere fornito supporto alla DCSI sono le seguenti:

- redazione e gestione del budget e dei relativi adempimenti istruttori e contabili;
- individuazione e rilevazione delle informazioni necessarie agli adempimenti della DCSI in merito alla Pianificazione e al Controllo di Gestione;
- redazione di piani, studi e produzione di relazioni e report.

Nell'ambito delle aree di intervento sopra individuate, è richiesto al personale dell'Impresa di produrre documenti, relazioni, analisi etc, sulla base delle indicazioni che saranno di volta in volta date loro dal Responsabile INPDAP del servizio e dalla Direzione della DCSI. Si richiede in tal senso al personale dell'Impresa capacità relazionale, attitudine alla produzione di documenti a fini direzionali, capacità di analisi, oltre che di possedere una ottima competenza tecnica e una ottima conoscenza del contesto INPDAP e delle tematiche che investono in genere gli Enti previdenziali. Per quanto attiene le tematiche legate al Bilancio, occorrerà che il personale dell'Impresa possenga le adeguate conoscenze della materia.

Sarà compito del personale dell'Impresa anche la formazione di personale INPDAP sulle tematiche presidiate da questo servizio, al fine di rendere autonomo l'Istituto a fine fornitura. La formazione deve essere svolta attraverso un training on the job.

Il personale fornito dall'Impresa per questo servizio dovrà operare costantemente presso la sede INPDAP della DCSI, salvo diversi accordi tra le parti.

Il personale fornito dall'Impresa dovrà operare a stretto contatto della Dirigenza della DCSI e dei Responsabili INPDAP del contratto e dei servizi.

Le risorse professionali facenti parte di questa struttura non potranno ricoprire altri ruoli in questo o altri contratti, salvo diversi accordi tra le parti.

L'Impresa dovrà definire, nell'Offerta Tecnica, una proposta di organizzazione e svolgimento di questo servizio, incluso il suo dimensionamento e quanto necessario alla formazione del personale INPDAP.

7.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI

Il servizio richiesto è a presenza, a consumo, con un massimale di impegno risorse (in giorni persona, per tipologia di risorsa professionale) richiedibili da INPDAP nel periodo di validità del contratto. Il massimale di giorni persona richiesto per questo servizio è definito nei successivi paragrafi, nelle specifiche delle attività richieste nelle varie aree di competenza afferenti a questo servizio.

Le attività in questo servizio sono di norma di tipo continuativo, perciò il fabbisogno di risorse è definito, mensilmente, nel *Piano dei fabbisogni* di cui al successivo § 12, che ha validità per il mese successivo a quello di emissione.

Il Piano definisce l'impegno a massimale richiesto per il mese di riferimento, nonché tutte le altre informazioni necessarie a gestire la durata delle attività e gli orari di lavoro del personale dell'Impresa.

INPDAP potrà comunque modificare il Piano in ogni momento, cancellando, aggiungendo o modificando attività, aggiungendo o diminuendo risorse (in numero e qualifica) e modificando l'orario di lavoro loro richiesto.

Le modalità di attivazione di interventi extra piano e in orari diversi da quelli pianificati sono definite nel § 15.

Le attività richieste al personale dell'Impresa, nonché gli obiettivi posti a queste attività, sono definiti nei *Piani operativi di intervento* di cui al successivo § 12.

7.3 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA

L'Impresa dovrà produrre un SAL mensile delle attività svolte nell'ambito di questo servizio che riporta il riepilogo delle attività svolte nel periodo di riferimento e il consumo di risorse. In particolare, il SAL deve essere strutturato come segue:

1. Riepilogo attività svolte.

Vanno create qui tante sotto sezioni quanti sono i processi /aree di competenza afferenti al servizio. In queste sottosezioni vanno riportati:

- Il consumo (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali impiegate nel periodo di riferimento; il riepilogo va fornito sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente, e va riferito alle attività svolte nel periodo, come previste dal Piano di lavoro;
- Il costo complessivo dell'uso delle risorse professionali impiegate nel periodo;
- il confronto con le previsioni contenute nel Piano di progetto del contratto e le motivazioni di eventuali difformità tra quanto pianificato e quanto consuntivato (in termini di uso risorse e spese sostenute);
- il costo cumulato alla data per il supporto al processo a partire dalla data di inizio del contratto;
- il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto su questo processo.

2. Riepilogo complessivo aggregato per l'intero servizio, con le medesime informazioni di cui sopra aggregate a livello di servizio.

Al SAL va allegato anche un rapporto per ogni risorsa impiegata nel servizio, che riporta (al massimo in 2 pagine per ogni risorsa) una descrizione delle attività svolte nel periodo.

Il SAL va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto, al responsabile INPDAP del servizio e alla segreteria della DCSI, sia in forma elettronica (WORD o formato compatibile) che cartacea.

Sarà cura dell'Impresa inserire la rendicontazione, sia quella proposta che quella approvata da INPDAP, nel Portale di governo del contratto.

Le attività svolte dal personale dell'Impresa dovranno soddisfare i livelli di servizio previsti in questo Capitolato.

La verifica della qualità e quantità di quanto fornito dall'Impresa è affidata al Responsabile INPDAP del servizio, che si avvarrà a tal fine delle valutazioni espresse dai Responsabili INPDAP delle aree di competenza e delle informazioni fornite dall'Impresa, attraverso le rendicontazioni periodicamente fornite ovvero attraverso altre informazioni fornite su richiesta specifica.

I SAL dell'Impresa dovranno essere asseverati congiuntamente dal Responsabile INPDAP del contratto, dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP dell'area di competenza interessata.

Il SAL deve essere trasmesso a INPDAP entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.

7.4 ORARIO DI LAVORO

L'orario di lavoro delle risorse che devono operare in questo servizio è riportato nel § 15.

7.5 MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio richiesto è a consumo. Il corrispettivo del servizio è calcolato sulla base del numero di giorni persona di risorse professionali rendicontate dall'Impresa per questo servizio, per tipologia, come riportato nei SAL approvati da INPDAP, moltiplicato per il loro prezzo unitario giornaliero offerto dall'Impresa in sede di gara e riportato nel Contratto.

7.6 AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO

7.6.1 SUPPORTO ALLA GESTIONE DELLA CONTABILITÀ, IMPEGNI DI SPESA, CONTROLLO DI GESTIONE

7.6.1.1 Attività specifiche da svolgere

E' richiesto all'Impresa di svolgere le seguenti principali attività, senza pretesa di esaustività:

- Predisposizione determinazioni di impegno di spesa a seguito dell'acquisizione di nuove forniture.
- Monitoraggio delle forniture sia dal punto di vista dei dati contabili (fatturato) che extra-contabili (maturato) con predisposizione e aggiornamento di "schede contratto".
- Gestione del ciclo passivo, in particolare relativamente alle seguenti attività:
 - Registrazione fatture ricevute
 - Verifiche congruità importi
 - Liquidazione delle fatture
- Processi di pianificazione necessari alla definizione del Bilancio di Previsione.

- Monitoraggio periodico dello stato di avanzamento della spesa, rispetto al Bilancio di Previsione.
- Stesura delle relazioni trimestrali e di consuntivo sullo stato di avanzamento delle attività.
- Stesura delle relazioni di consuntivo di Bilancio.

7.6.1.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
	1.500					

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

7.6.2 SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA E OPERATIVA

7.6.2.1 Attività specifiche da svolgere

Le attività su cui è richiesto supporto al personale dell’Impresa ricadono principalmente nei seguenti ambiti:

- allineamento costante e continuo fra la pianificazione dell’ICT e la pianificazione strategica e operativa di INPDAP. In tal senso, il personale dell’Impresa dovrà supportare la DCSI nella definizione del Piano delle performance, con particolare riferimento a:
 - valutazione dell’impatto economico e finanziario degli interventi attuati su iniziativa della DC SI, in particolare di quelli tecnico-strutturali e dei relativi programmi attuativi;
 - ridefinizione e miglioramento dei processi chiave per il conseguimento degli obiettivi strategici della DCSI, nell’ottica di un rafforzamento complessivo dell’efficacia e dell’efficienza gestionale;
 - verifica dell’allineamento della componente ICT al Piano delle Performance dell’Istituto e contributo alla formulazione di nuovi o diversi indicatori di performance relativi agli obiettivi strategici annuali della DCSI, nonché progettazione di un sistema di monitoraggio periodico per la misurazione del grado di conseguimento di tali indicatori;
- realizzazione di analisi relative ai progetti/programmi attivati dalle Direzioni INPDAP per cui sono necessari interventi di natura ICT. Tali analisi dovranno anche includere l’evidenza delle criticità e dei punti di forza riscontrati, delle prospettive evolutive, delle priorità, opportunità ed eventuali azioni da intraprendere. In questa attività rientrano, fra l’altro:
 - definizione di un glossario terminologico e dello standard di nomenclatura di ogni singola componente (ad esempio: codice progetto, fase, attività, tabelle, codice fattura, ecc.) al fine di consentire l’identificazione, l’associazione e la correlazione dei dati e delle informazioni tra i diversi attori;

- realizzazione degli accordi formali di comunicazione fra le Direzioni INPDAP, altri Enti coinvolti nel programma/progetto per definire i dati di interesse, finalizzati all’implementazione di protocolli di comunicazione formalmente definiti;
- produzione dei documenti di pianificazione e consuntivazione chiesti con cadenza periodica da DigitPA e dal Ministero per la P.A: e l’innovazione.

7.6.2.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
	1.500					

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell’utilizzo di questi giorni-persona.

7.6.3 SUPPORTO ALLA PRODUZIONE DI RELAZIONI E DOCUMENTI DIREZIONALI

7.6.3.1 Attività specifiche da svolgere

E’ richiesto al personale dell’impresa di supportare la DCSI nella predisposizione di studi e relazioni sia a cadenza periodica e predefinita, sia in modalità estemporanea.

Tali documenti possono avere diverse finalità, contenuti e destinatari.

A titolo di esempio, non esaustivo, possono essere richiesti al personale dell’Impresa che opererà in questo processo:

- analisi degli scenari di riferimento (processi evolutivi degli assetti organizzativi INPDAP, normativa nazionale e comunitaria in materia di Codice della Amministrazione Digitale ed e-government, normativa nazionale per le politiche di Welfare) al fine di valutarne l’impatto sulle scelte strategiche ed operative della DCSI in materia di acquisizione di servizi e beni IT;
- relazioni (dirette ai vertici dell’Istituto, agli organi di controllo, ai cittadini e/o comunque agli stakeholder delle attività INPDAP), sullo stato dell’IT in Istituto, sulle sue prospettive di evoluzione, sui costi dell’IT; sull’uso delle risorse etc;
- analisi del grado di allineamento dell’IT rispetto ai Piani industriali e delle performance dell’Istituto e più in generale agli obiettivi di business INPDAP, e proposte per migliorare l’adeguatezza della funzione informatica rispetto a tali riferimenti;
- analisi degli scenari ICT e dei trend del mercato ICT, al fine di supportare la Direzione nella individuazione delle soluzioni tecnologiche più adeguate alle esigenze dell’Istituto, valutare l’impatto del loro inserimento nelle architetture informatiche e nel contesto INPDAP, valutare le modalità e i costi di acquisizione e gestione.

Infine, sempre in questo ambito, è chiesto al personale dell’Impresa di fornire alla DCSI supporto in materia di contrattualistica, in particolare per quanto attiene alla applicazione della normativa vigente alle forniture di beni e servizi ICT.

Dal punto di vista comunicativo, le relazioni dovranno essere progettate e predisposte in maniera adeguata ai diversi interlocutori.

A tal fine, si chiede all’Impresa di fornire personale di specifica qualificazione nelle materie di cui sopra, con capacità di analisi non solo di tipo tecnologica ma anche economica, normativa e organizzativa, in grado di produrre, su richiesta, relazioni, studi di fattibilità, valutazioni di impatto, documenti a carattere direzionale.

7.6.3.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
	1.500					

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

8. Servizio di gestione procedure in esercizio, utenze e profili di accesso

8.1 ATTIVITÀ RICHIESTE

Si richiede all'Impresa di supportare l'Istituto nella gestione delle procedure in esercizio, per quanto riguarda in particolare la schedulazione e il controllo dei batch, nella gestione delle utenze e dei profili di accesso alle applicazioni software in uso in Istituto e nel monitoraggio del funzionamento delle applicazioni in esercizio.

Per la sua complessità questo servizio è suddiviso in 3 aree di competenza.

8.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI

Il servizio richiesto è a presenza, a consumo, con un massimale di impegno risorse (in giorni persona, per tipologia di risorsa professionale) richiedibili da INPDAP nel periodo di validità del contratto. Il massimale di giorni persona richiesto per questo servizio è definito nei successivi paragrafi, nelle specifiche delle attività richieste nelle varie aree di competenza afferenti a questo servizio.

Le attività in questo servizio sono di norma di tipo continuativo, perciò il fabbisogno di risorse è definito, mensilmente, nel *Piano dei fabbisogni* di cui al successivo § 12, che ha validità per il mese successivo a quello di emissione.

Il Piano definisce l'impegno a massimale richiesto per il mese di riferimento, nonché tutte le altre informazioni necessarie a gestire la durata delle attività e gli orari di lavoro del personale dell'Impresa.

INPDAP potrà comunque modificare il Piano in ogni momento, cancellando, aggiungendo o modificando attività, aggiungendo o diminuendo risorse (in numero e qualifica) e modificando l'orario di lavoro loro richiesto.

Le modalità di attivazione di interventi extra piano e in orari diversi da quelli pianificati sono definite nel § 15.

Le attività richieste al personale dell'Impresa, nonché gli obiettivi posti a queste attività, sono definiti nei *Piani operativi di intervento* di cui al successivo § 12.

8.3 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA

L'Impresa dovrà produrre un SAL mensile delle attività svolte nell'ambito di questo servizio che riporta il riepilogo delle attività svolte nel periodo di riferimento (il mese precedente a quello di emissione) e il consumo di risorse. In particolare, il SAL deve essere strutturato come segue:

1. Riepilogo attività svolte.

Vanno create qui tante sotto sezioni quanti sono i processi /aree di competenza afferenti al servizio. In queste sottosezioni vanno riportati:

- Il consumo (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali impiegate nel periodo di riferimento; il riepilogo va fornito sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente, e va riferito alle attività svolte nel periodo, come previste dal Piano di lavoro;
- Il costo complessivo dell'uso delle risorse professionali impiegate nel periodo;

- il confronto con le previsioni contenute nel Piano di progetto del contratto e le motivazioni di eventuali difformità tra quanto pianificato e quanto consuntivato (in termini di uso risorse e spese sostenute);
 - il costo cumulato alla data per il supporto al processo a partire dalla data di inizio del contratto;
 - il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto su questo processo.
2. Riepilogo complessivo aggregato per l'intero servizio, con le medesime informazioni di cui sopra aggregate a livello di servizio.

Al SAL va allegato anche un rapporto per ogni risorsa impiegata nel servizio, che riporta (al massimo in 2 pagine per ogni risorsa) una descrizione delle attività svolte nel periodo.

Il SAL va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto, al responsabile INPDAP del servizio e alla segreteria della DCSI, sia in forma elettronica (WORD o formato compatibile) che cartacea.

Sarà cura dell'Impresa inserire la rendicontazione, sia quella proposta che quella approvata da INPDAP, nel Portale di governo del contratto.

Le attività svolte dal personale dell'Impresa dovranno soddisfare i livelli di servizio previsti in questo Capitolato.

La verifica della qualità e quantità di quanto fornito dall'Impresa è affidata al Responsabile INPDAP del servizio, che si avvarrà a tal fine delle valutazioni espresse dai Responsabili INPDAP delle aree di competenza e delle informazioni fornite dall'Impresa, attraverso le rendicontazioni previste da questo Capitolato ovvero attraverso altre informazioni fornite su richiesta specifica.

I SAL dell'Impresa dovranno essere asseverati congiuntamente dal Responsabile INPDAP del contratto, dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP dell'area di competenza interessata.

Il SAL deve essere trasmesso a INPDAP entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.

8.4 ORARIO DI LAVORO

L'orario di lavoro delle risorse che devono operare in questo servizio è riportato nel § 15.

8.5 MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio richiesto è a consumo. Il corrispettivo del servizio è calcolato sulla base del numero di giorni persona di risorse professionali rendicontate dall'Impresa per questo servizio, per tipologia, come riportato nei SAL approvati da INPDAP, moltiplicato per il loro prezzo unitario giornaliero offerto dall'Impresa in sede di gara e riportato nel Contratto.

8.6 AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO

8.6.1 GESTIONE PROCEDURE IN ESERCIZIO

8.6.1.1 Attività specifiche da svolgere

E' richiesto all'Impresa di svolgere le seguenti principali attività, senza pretesa di esaustività:

- Realizzazione e pianificazione dei piani di schedulazione dei batch e monitoraggio della loro esecuzione
- Predisposizione di documentazione dei batch e suo caricamento nei siti sharepoint INPDAP, utilizzo strumenti di controllo
- Verifica del rispetto degli standard delle procedure applicative batch
- Documentazione tools di supporto alla schedulazione (\$ Universe etc)
- Monitoraggio degli eventuali malfunzionamenti
- Supporto sistemistico/gestionale ai gruppi applicativi circa le attività batch e la produzione della documentazione di progetto.

8.6.1.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			400	420		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

8.6.2 GESTIONE UTENZE E PROFILI DI ACCESSO

8.6.2.1 Attività specifiche da svolgere

E' richiesto all'Impresa di svolgere le seguenti principali attività, senza pretesa di esaustività:

- definizione e gestione delle utenze per l'accesso alle applicazioni software;
- ricezione, lavorazione e relativa archiviazione elettronica delle richieste di creazione, modifica profili, sblocco delle utenze per tutte le applicazioni utilizzate in Istituto, nei diversi ambienti operativi.
- abilitazione massiva utenze di applicazioni per rilascio nuove release o per il trasferimento delle stesse tra i vari ambienti operativi, coordinati col servizio di assistenza all'avviamento in esercizio del software (erogato in un altro contratto);
- produzione di report statistici relativi alle utenze abilitate;
- colloquio con i referenti applicativi, e le Direzioni interessate, per conoscere le caratteristiche delle applicazioni in rilascio, coordinati col servizio di assistenza all'avviamento in esercizio del software (erogato in un altro contratto);
- assistenza di secondo livello all'utenza, in merito alle problematiche relative a segnalazioni inviate dal servizio 'assistenza utenti';
- monitoraggio delle attività di trasmissione dati governate mediante la piattaforma AxWay.

8.6.2.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.

Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
				3.750		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

8.6.3 MONITORAGGIO APPLICAZIONI IN ESERCIZIO

8.6.3.1 Attività specifiche da svolgere

E' richiesto all'Impresa di svolgere le seguenti principali attività, senza pretesa di esaustività:

- Definizione del processo di monitoraggio;
- Individuazione di indicatori e di soglie al fine di anticipare eventuali degradi prestazionali rilevabili dall'utente finale e alert ogni volta che viene rilevato un problema di prestazioni o di funzionalità;
- Monitoraggio delle applicazioni in esercizio (con Diagnostics e BPM/BAC);
- Rilevazione di dati elementari sui tempi di risposta e sulle risorse impegnate e successiva memorizzazione in un repository;
- Elaborazione ed aggregazione dei dati raccolti secondo gli indicatori individuati;
- Analisi dei risultati ottenuti;
- individuazione delle eventuali azioni correttive;
- Produzione di report per visualizzare i valori calcolati;
- Definizione e attuazione di processi di comunicazione e collaborazione con:
 - i gruppi sistemistici preposti al monitoraggio ed alla gestione dei sistemi e ai gruppi applicazioni al fine di dare indicazioni sulla fonte della problematica per facilitare la localizzazione del problema e quindi un ripristino dell'applicazione o per condividere periodicamente i risultati del monitoraggio,
 - l'assistenza utenza per segnalare eventuali situazioni critiche e quindi ottimizzare l'attività di relazione con le sedi o l'utente esterno,
 - i gruppi preposti alla definizione delle architetture (applicative e tecniche) per condividere eventuali situazioni di errore ricorrenti da standardizzare.

8.6.3.2 Dimensionamento a massimale e caratteristiche delle risorse professionali

Il numero di giorni persona a massimale spendibili per questa area di competenza, per la durata del contratto, è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa professionale.



Project Manager	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	Data Base Administrator	Operatore
			410	420		

Le caratteristiche delle risorse professionali richieste per questa area di competenza sono riportate in Appendice 3. Il Piano dei fabbisogni del contratto definirà la distribuzione nel tempo dell'utilizzo di questi giorni-persona.

9. Servizio di gestione operativa del Data Center INPDAP

9.1 ATTIVITÀ RICHIESTE

Si richiede all’Impresa di assicurare un presidio di Gestione Operativa del Data Center INPDAP, H24, tutti i giorni (feriali e festivi), con funzione di controllo del funzionamento dei sistemi e delle applicazioni e di gestire tutte quelle attività “operative” all’interno di processi che necessitano la presenza di un presidio continuativo.

Inoltre, è richiesto all’Impresa di effettuare la conduzione operativa dei sistemi, e degli apparati presenti presso il CED dell’Istituto, costituendo un presidio in grado di rilevare eventuali malfunzionamenti e attivare le procedure di alert predisposte.

In sintesi, e senza pretesa di esaustività, le principali attività richieste all’Impresa sono le seguenti:

- Conduzione operativa dei sistemi IT;
 - controllo dello stato operativo delle risorse di sistema e/o sottosistema;
 - controllo dell’esecuzione dei piani operativi giornalieri;
 - verifica e gestione delle procedure di backupM
 - verifica delle log di sistema/sottosistema;
 - verifica status cluster di alta affidabilità e dei processi delle applicazioni critiche;
 - reportistica sulle prestazioni dei sistemi/sottosistemi;
 - gestione di eventuali code di stampa o più in generale la gestione della produzione di dispositivi fisici;
 - controllo dell’infrastruttura del CED, intesa come ad esempio il controllo delle temperature e dei livelli di umidità della Sala Macchine per rilevarne il trend prima di un problema;
 - gestione di situazioni accidentali di emergenza;
- Controllo delle funzionalità degli apparati di comunicazione e monitoraggio delle loro funzionalità;
- Rilevazione degli allarmi dei sistemi di monitoraggio e controllo con attivazione, secondo piani prestabiliti, delle strutture responsabili degli interventi e dell’help desk;
- Gestione e monitoraggio delle procedure batch;
- Monitoraggio dei sistemi IBM-AIX (tramite strumenti quali una console Tivoli);
- Supporto e affiancamento al gruppo “Gestione Trasferimenti oggetti” per seguire le fasi di operatività del gruppo;
- Affiancamento ai gruppi sistemistici nelle funzioni di diagnostica operata sulle informazioni provenienti dal monitoraggio effettuato con i prodotti in uso in INPDAP (oggi HP BAC) per il controllo dell’andamento e delle prestazioni delle applicazioni on-line.

Gli operatori dovranno verificare gli eventi rilevati, le segnalazioni e gli alert che i diversi componenti inviano alla console di monitoraggio, per i componenti server e sistemi, per le reti, per le applicazioni (tramite gli alert ed il sistema monitoraggio degli applicativi) e per il Database

A fronte della rilevazione di problemi, e di una diagnosi di primo livello, gli operatori di presidio dovranno avvisare il personale tecnico dell'Impresa in reperibilità, competente sulla problematica individuata.

Gli operatori di presidio utilizzeranno per la diagnostica gli strumenti messi a disposizione da INPDAP.

Per svolgere i compiti di cui sopra, il personale dell'Impresa sarà organizzato su più turni garantendo un ricoprimento parziale, al fine di garantire un adeguato passaggio di consegne tra i diversi turni. Ciascun turno deve prevedere la presenza di un Responsabile del turno e di un numero di figure tecnico-sistemistiche in grado di coprire le esigenze dei sistemi/apparati da gestire.

9.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI

Il servizio è di natura continuativa, a canone.

Il servizio sarà attivato da una comunicazione trasmessa al Responsabile del contratto per l'Impresa dal Responsabile INPDAP del contratto. La comunicazione fisserà anche la data di avvio delle attività (e di decorrenza del canone).

Il servizio proseguirà fino a diversa comunicazione da parte del Responsabile INPDAP del contratto, trasmessa nei modi definiti in questo Capitolato.

L'eventuale chiusura del servizio comunicata all'Impresa dal Responsabile del contratto per INPDAP darà luogo all'azzeramento del canone dovuto all'Impresa per tale servizio a partire dal mese successivo a quello di trasmissione della comunicazione.

9.3 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA

L'Impresa dovrà produrre un SAL mensile delle attività svolte nell'ambito di questo servizio che riporta:

- a) le risorse impiegate (per tipologia e individuate nominativamente) e il loro impegno (in giorni persona, per tipologia e nominativamente) nel periodo di riferimento,
- b) le attività svolte dalle singole risorse nel periodo di riferimento (per tipologia e nominativamente).

Il SAL va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto e al Responsabile INPDAP del servizio e alla segreteria della DCSI, sia in forma elettronica (formato WORD o compatibile) che cartacea.

Sarà cura dell'Impresa inserire la rendicontazione, sia quella proposta che quella approvata da INPDAP, nel Portale di governo del contratto.

Le attività svolte dal personale dell'Impresa dovranno soddisfare i livelli di servizio previsti in questo Capitolato.

La verifica della qualità e quantità di quanto fornito dall'Impresa è affidata al Responsabile INPDAP del servizio, che si avvarrà a tal fine delle informazioni fornite dall'Impresa, attraverso le rendicontazioni periodicamente fornite ovvero attraverso altre informazioni fornite su richiesta specifica.

I SAL dell'Impresa dovranno essere asseverati congiuntamente dal Responsabile INPDAP del contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio.

Il SAL deve essere trasmesso a INPDAP entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.

9.4 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DELLE RISORSE PROFESSIONALI

Il servizio è dimensionato a corpo. L'organizzazione e il dimensionamento del servizio sono definiti dall'Impresa nell'Offerta Tecnica.

Il dimensionamento va effettuato in termini di FTE (Full Time Equivalent) giornalmente assegnati al servizio al 100%, per tipologia di risorsa professionale.

Si richiede in ogni caso all'Impresa un dimensionamento complessivo minimo del servizio pari a **10 risorse** che ruotano in turnazione, delle qualifiche di Sistemista e Operatore (i sistemisti in proporzione almeno 60%). La presenza contemporanea minima assicurata di presidio, in termini di FTE, deve essere pari ad almeno **2 risorse** per turno.

Si precisa che non saranno ammesse offerte con dimensionamenti inferiori a quello minimo sopra indicato.

L'Impresa, nell'Offerta Tecnica, dovrà proporre l'organizzazione del servizio e il suo dimensionamento, con indicazione della quantità e della tipologia delle risorse professionali impiegate nel servizio. Il dimensionamento offerto dall'Impresa deve essere in grado di assicurare tutte le attività richieste a questo servizio e dovrà essere rivisto dall'Impresa in corso d'opera qualora il servizio non raggiunga i risultati attesi.

Il dimensionamento definitivo del servizio dovrà essere riportato nel Piano di lavoro del contratto di cui al § 12 e non potrà essere minore di quello Offerto. Le risorse che operano nel servizio dovranno essere individuate nominativamente nel Piano, al quale vanno anche allegati i CV di tali risorse, che devono avere le caratteristiche professionali minima indicate nell'Offerta.

INPDAP si riserva di chiedere a suo insindacabile giudizio la sostituzione di risorse offerte dall'Impresa che riterrà non adeguate per il servizio, nelle modalità di cui al § 17.

In corso d'opera, l'Impresa non potrà variare al ribasso il dimensionamento minimo offerto, né in termini di quantità, né di caratteristiche professionali. Si intende che tale dimensionamento deve rimanere costante per 12 mesi l'anno, salvo cause di forza maggiore, da dimostrare. A tale previsione si applica il livello di servizio LdS13.

In ragione della criticità del servizio, il dimensionamento previsto per il servizio deve essere sempre assicurato dall'Impresa, provvedendo immediatamente alla sostituzione di personale che, per qualsiasi ragione, non possa assicurare la propria presenza nel turno di lavoro assegnatogli.

Nel caso che su, base mensile, siano stati forniti – per cause di forza maggiore - dall'Impresa meno FTE¹ per tipologia di risorsa rispetto a quelli offerti², come risultante dal SAL del servizio, l'Impresa dovrà mettere a disposizione di INPDAP tali FTE per usi successivi, da effettuarsi sempre nell'ambito di attività afferenti ai compiti affidati a questo servizio entro il periodo di validità del contratto, sulla base di richieste che INPDAP comunicherà all'Impresa. A consuntivo, a fine contratto, gli eventuali FTE non corrisposti dall'Impresa saranno detratti dal canone del servizio utilizzando come riferimento la tariffa unitaria giornaliera della tipologia di risorsa professionale non resa disponibile.

¹ Calcolati moltiplicando il numero di FTE resi disponibili giornalmente nel mese di riferimento per il numero di giorni lavorativi del mese.

² Calcolati moltiplicando il numero di FTE giornalieri offerti per il numero di giorni lavorativi del mese di riferimento.

Il personale dell'Impresa che opera in questo servizio dovrà rispettare le prescrizioni relative all'orario di lavoro indicate nel § 17.3 e più in generale tutte le prescrizioni che regolano l'attività di personale esterno presso INPDAP richiamate in questo Capitolato.

9.5 ORARIO DI LAVORO

Il servizio deve essere assicurato tutti i giorni H24. Il personale dell'Impresa dovrà operare su turni.

9.6 MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è a canone. Il corrispettivo del servizio è corrisposto sotto forma di canoni mensili (al massimo 36) di eguale importo, determinati dall'Impresa nell'Offerta economica. Tale importo non dipende dal dimensionamento del servizio e non potrà essere aumentato in caso di aumento del numero delle risorse dell'Impresa che operano nel servizio.

Come sopra specificato, nel caso in cui decida di chiudere il servizio, l'Istituto non corrisponderà più all'Impresa i canoni a partire dal mese successivo a quello in cui è stata trasmessa all'Impresa la comunicazione di chiusura.

10. Coordinamento fornitura (Assicurazione e Controllo Qualità, Project, Resource & Risk Management)

10.1 ATTIVITÀ RICHIESTE

Si richiede all'Impresa di svolgere il coordinamento della fornitura in maniera strutturata e organizzata, prevedendo le funzioni di Assicurazione e Controllo Qualità, Project, Resource & Risk management.

Le attività richieste a questo servizio sono quelle tipiche di una gestione progetto complesso, ricavabili dalla normativa ISO in materia, lo standard ISO/IEC 12207 e gli standard della serie ISO 9000 in particolare.

Non è compito di questo servizio curare la rendicontazione delle attività del contratto, che sarà svolta dalla struttura ad hoc che affianca il Responsabile del contratto, di cui al successivo § 14.

Il personale dell'Impresa che opera in questo servizio dovrà anche supportare la DCSI nelle materie oggetto del servizio, producendo, a richiesta, documenti di carattere direzionale, nell'ambito delle tematiche oggetto di questo servizio (relazioni, documenti, analisi).

Il personale che opera in questo servizio dovrà perciò operare anche a stretto contatto della Dirigenza della DCSI, dei Responsabili INPDAP del contratto e dei servizi.

Le strutture di Assicurazione e Controllo Qualità, Project, Resource & Risk Management, saranno coordinate da un Coordinatore unico. Compito di tale Coordinatore sarà quello di organizzare il lavoro di tali strutture, assicurare che le risorse fornite conservino nel tempo gli skill necessari alla erogazione dei servizi loro richiesti, pianificare le loro attività, verificare che le attività siano svolte secondo quanto richiesto da INPDAP e nei tempi richiesti, prendere per tempo iniziative tese a correggere e/o prevenire problemi, sovrintendere alla produzione dei deliverables prodotti da tali strutture. Il coordinatore dovrà rispondere direttamente al responsabile del contratto per l'Impresa.

Sarà compito anche di questo servizio tenere costantemente aggiornata la lista – informatizzata - dei prodotti software non applicativi gestiti nelle diverse aree di competenza relative ai vari servizi oggetto dell'Appalto. La lista deve indicare anche le quantità di licenze di cui dispone INPDAP, le scadenze per il rinnovo delle manutenzioni, le politiche di licensing utilizzate dai vari fornitori.

La lista deve essere in formato elettronica e gestita nel Porta di governo del contratto.

Per la sua complessità questo servizio, pur essendo sostanzialmente unitario, è suddiviso in 2 aree di competenza, che dovranno essere comunque condotte in maniera tra loro coerente e coordinata.

10.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E CHIUSURA DEGLI INTERVENTI

Il servizio è di natura continuativa, a canone.

Il servizio sarà attivato da una comunicazione trasmessa al Responsabile del contratto per l'Impresa dal Responsabile INPDAP del contratto. La comunicazione fisserà anche la data di avvio delle attività (e di decorrenza del canone).

Il servizio proseguirà fino a diversa comunicazione da parte del Responsabile INPDAP del contratto, trasmessa nei modi definiti in questo Capitolato.

L'eventuale chiusura del servizio comunicata all'Impresa dal Responsabile del contratto per INPDAP darà luogo all'azzeramento del canone dovuto all'Impresa per tale servizio a partire dal mese successivo a quello di trasmissione della comunicazione.

10.3 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE E VERIFICA

L'Impresa dovrà produrre un SAL mensile delle attività svolte nell'ambito di questo servizio che riporta (relativamente al mese precedente a quello di emissione):

- a) le risorse impiegate (per tipologia e individuate nominativamente) e il loro impegno (in giorni persona, per tipologia e nominativamente) nel periodo di riferimento,
- b) le attività svolte dalle singole risorse nel periodo di riferimento (per tipologia e nominativamente).

Il SAL va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto, al responsabile INPDAP del servizio e alla segreteria della DCSI, sia in forma elettronica (WORD o formato compatibile) che cartacea.

Sarà cura dell'Impresa inserire la rendicontazione, sia quella proposta che quella approvata da INPDAP, nel Portale di governo del contratto.

Le attività svolte dal personale dell'Impresa dovranno soddisfare i livelli di servizio previsti in questo Capitolato.

La verifica della qualità e quantità di quanto fornito dall'Impresa è affidata al Responsabile INPDAP del servizio, che si avvarrà a tal fine delle informazioni fornite dall'Impresa, attraverso le rendicontazioni periodicamente fornite ovvero attraverso altre informazioni fornite su richiesta specifica.

I SAL dell'Impresa dovranno essere asseverati congiuntamente dal Responsabile INPDAP del contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio.

Il SAL deve essere trasmesso a INPDAP entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.

10.4 ORARIO DI LAVORO

L'orario di lavoro delle risorse che devono operare in questo servizio è riportato nel § 15.

10.5 MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è a canone. Il corrispettivo del servizio è corrisposto sotto forma di canoni mensili (al massimo 36) di eguale importo, determinati dall'Impresa nell'Offerta economica. Tale importo non dipende dal dimensionamento del servizio e non potrà essere aumentato in caso di aumento del numero delle risorse dell'Impresa che operano nel servizio.

Nel caso in cui decida di chiudere il servizio, l'Istituto non corrisponderà più all'Impresa i canoni a partire dal mese successivo a quello in cui è stata trasmessa all'Impresa la comunicazione di chiusura del servizio.

10.6 AREE DI COMPETENZA AFFERENTI AL SERVIZIO

10.6.1 ASSICURAZIONE E CONTROLLO QUALITÀ

10.6.1.1 Attività specifiche da svolgere

INPDAP assegna una particolare rilevanza alla gestione della qualità nell'ambito di questo contratto e richiede all'Impresa di svolgere le attività secondo modalità chiaramente riferibili agli standard di settore, ISO/IEC 12207, ISO 9001 e 9004, ITIL/ISO 20000

L'Impresa dovrà a tal fine prevedere al servizio del contratto una struttura di Assicurazione e Controllo Qualità che avrà, tra l'altro, i compiti di assicurare:

- la gestione, revisione e aggiornamento continuo delle procedure e manuali per la gestione della qualità adottati nel contratto, in coerenza con gli standard di riferimento,
- la predisposizione e gestione del Piano della Qualità del contratto,
- la misura, controllo e verifica del raggiungimento dei livelli di servizio attesi in questo Capitolato, la rilevazione di eventuali non conformità rispetto a quanto atteso, la individuazione di azioni correttive e il controllo della loro efficace messa in atto,
- la tempestiva e puntuale diffusione presso il personale dell'Impresa delle regole e procedure di assicurazione e gestione della qualità definite in questo contratto, e la predisposizione di ogni azione necessaria per favorirne l'adozione e la corretta applicazione,
- la verifica del rispetto da parte del personale dell'Impresa - anche attraverso appositi audit - delle linee guida, standard, norme interne in uso in INPDAP, incluso ciò che riguarda la sicurezza e la privacy,
- la raccolta e archiviazione delle registrazioni di qualità effettuate sui processi di lavoro dell'Impresa,
- la verifica e rispetto da parte del personale dell'Impresa dell'orario di lavoro e delle modalità di accesso e stazionamento nei locali INPDAP.

L'Impresa dovrà dimensionare nell'Offerta Tecnica questa struttura di Assicurazione e Controllo Qualità, individuando:

- le attività assegnate a questa funzione/struttura,
- le risorse professionali, per tipologia professionale e quantità per tipologia, che ne faranno parte, indicando anche le caratteristiche professionali minime di tali risorse (competenze specifiche, esperienza, eventuali certificazioni),
- i compiti affidati alle singole risorse e il loro impegno previsto su ogni compito (in giorni persona minimi) sul contratto,
- gli output "tipici" delle attività svolte dalla funzione e le modalità e tempistica di loro produzione,
- eventuali strumenti informatici di cui la funzione si avvarrà nel proprio lavoro,
- lo schema di massima del processo di lavoro che seguirà la struttura e le relazioni di questa funzione con le altre strutture previste dal contratto a carico dell'Impresa e con le strutture INPDAP della DCSI.

Questa struttura di Assicurazione e Controllo Qualità dovrà operare costantemente presso la sede INPDAP della DCSI, assicurando la presenza per i giorni persona previsti dall'Offerta Tecnica dell'Impresa.

Le risorse professionali facenti parte di questa struttura non potranno ricoprire altri ruoli in questo o altri contratti.

10.6.2 PROJECT, RESOURCE & RISK MANAGEMENT

10.6.2.1 Attività specifiche da svolgere

L'Impresa dovrà assicurare che il Responsabile del contratto dell'Impresa sia affiancato da una funzione di Project, Resource & Risk management che dovrà supportare il Responsabile del contratto in queste attività:

- predisposizione e attivazione del Portale di Governo del contratto, garantendone il funzionamento e aggiornamento, per tutta la durata della fornitura;
- pianificazione delle attività da svolgere per erogare i servizi richiesti all'Impresa, nella predisposizione dei documenti di pianificazione previsti dal Capitolato e nella condivisione dei piani con l'INPDAP;
- pianificazione della formazione e addestramento del personale dell'Impresa al fine di metterlo in grado di operare adeguatamente sulle infrastrutture ICT INPDAP,
- monitoraggio e della gestione dei rischi del contratto (individuazione e classificazione dei rischi potenziali e stesura dei relativi contingency plan);
- assicurare ai singoli servizi la disponibilità delle risorse necessarie in termini quantitativi e qualitativi (skill tecnici e/o competenze sistemiche), gestendo anche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), eventuali criticità derivanti da picchi di lavoro nonché la definizione dei turni di presidio e la gestione della reperibilità;
- predisposizione di tutta la documentazione di riscontro prevista dal contratto a carico dell'Impresa (SAL e rendicontazioni periodiche o estemporanee su richiesta INPDAP), svolgendo funzioni anche di Program Management;
- pubblicazione e gestione costante di tutta la documentazione di progetto sul Portale di Governo del contratto, incluso quanto riguarda i Piani, i SAL e i livelli di servizio erogati, assicurandone il costante e tempestivo allineamento con l'effettivo stato di avanzamento delle attività;
- supportare il monitoraggio del contratto, qualora attivato da INPDAP, fornendo al monitore con tempestività tutta la documentazione richiesta e facilitando gli incontri tecnici tra il monitore e il personale dell'Impresa.

L'Impresa dovrà dimensionare questa struttura di Project, Risk & Resource Management nell'Offerta Tecnica, individuando:

- le attività assegnate a questa funzione/struttura,
- le risorse professionali, per tipologia professionale e quantità per tipologia, che ne faranno parte, indicando anche le caratteristiche professionali minime di tali risorse (competenze specifiche, esperienza, eventuali certificazioni),
- i compiti affidati alle singole risorse impegnate e il loro impegno previsto su ogni compito (in giorni persona minimi) sul contratto,
- gli output "tipici" delle attività svolte dalla funzione e le modalità e tempistica di loro produzione,
- eventuali strumenti informatici di cui la funzione si avvarrà nel proprio lavoro,

- lo schema di massima del processo di lavoro che seguirà la struttura e le relazioni di questa funzione con le altre strutture previste dal contratto a carico dell'Impresa e con le strutture INPDAP della DCSI.

Questa struttura di Project, Risk & Resource Management dovrà operare costantemente presso la sede INPDAP della DCSI, salvo diversi accordi tra le parti, assicurando la presenza per tutti i giorni persona previsti dall'Offerta Tecnica dell'Impresa.

Le risorse professionali facenti parte di questa struttura non potranno ricoprire altri ruoli in questo o altri contratti.

10.7 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DELLE RISORSE PROFESSIONALI

Il servizio è dimensionato a corpo. L'organizzazione e il dimensionamento del servizio sono definiti dall'Impresa nell'Offerta tecnica, per ognuna delle 2 aree di competenza di cui sopra.

Il dimensionamento va effettuato in termini di FTE (Full Time Equivalent) giornalmente assegnati al servizio al 100%, per tipologia di risorsa professionale.

Si richiede in ogni caso all'Impresa un dimensionamento complessivo minimo del servizio pari a **5 FTE** delle qualifiche di Project Manager (non meno di 2 FTE) e Consulente IT, che operino costantemente presso INPDAP. Si precisa che non saranno ammesse Offerte con dimensionamenti inferiori a quello minimo sopra indicato.

Tra queste risorse va identificato dall'Impresa il Coordinatore del servizio. Le risorse dell'Impresa impegnate in questo servizio non potranno svolgere alcun altro ruolo nel Contratto.

Si precisa che in queste risorse non vanno conteggiate quelle eventuali aggiuntive di supporto al Responsabile del contratto per l'Impresa, di cui al § 14.2.

Il dimensionamento offerto dall'Impresa per questo servizio deve essere in grado di assicurare tutte le attività richieste a questo servizio e dovrà essere rivisto dall'Impresa in corso d'opera qualora il servizio non raggiunga i risultati attesi o rispetti i requisiti del servizio sopra riportati.

Nell'Offerta Tecnica l'Impresa dovrà motivare l'organizzazione e il dimensionamento offerti per questo servizio (differenziandoli per area di competenza) e specificare come intende periodicamente verificare in corso d'opera (al minimo ogni 2 mesi) che tale dimensionamento sia ancora adeguato.

Il dimensionamento definitivo dovrà essere riportato nel Piano di lavoro del contratto di cui al § 12 e non potrà essere minore di quello Offerito. Le risorse che operano nel servizio dovranno essere individuate nominativamente nel Piano, al quale vanno anche allegati i CV di tali risorse, che devono avere le caratteristiche professionali minime indicate nell'Offerta.

INPDAP si riserva di chiedere a suo insindacabile giudizio la sostituzione di risorse offerte dall'Impresa che riterrà non adeguate per il servizio, nelle modalità di cui al § 17.

In corso d'opera, l'Impresa non potrà variare al ribasso il dimensionamento minimo offerto, né in termini di quantità, né di caratteristiche professionali. Si intende che tale dimensionamento deve rimanere costante per 12 mesi l'anno, salvo cause di forza maggiore, da dimostrare. A tale previsione si applica il livello di servizio LdS13.

Nel caso che su, base mensile, siano stati forniti – per cause di forza maggiore - dall'Impresa meno FTE³ per tipologia di risorsa rispetto a quelli offerti⁴, come risultante dal SAL del servizio,

³ Calcolati moltiplicando il numero di FTE resi disponibili giornalmente nel mese di riferimento per il numero di giorni lavorativi del mese.



l'Impresa dovrà mettere a disposizione di INPDAP tali FTE per usi successivi, da effettuarsi sempre nell'ambito di attività afferenti ai compiti affidati a questo servizio entro il periodo di validità del contratto, sulla base di richieste che INPDAP comunicherà all'Impresa. A consuntivo, a fine contratto, gli eventuali FTE non corrisposti dall'Impresa saranno detratti dal canone del servizio utilizzando come riferimento la tariffa unitaria giornaliera della tipologia di risorsa professionale non resa disponibile.

Il personale dell'Impresa che opera in questo servizio dovrà rispettare le prescrizioni relative all'orario di lavoro indicate nel § 17.3 e più in generale tutte le prescrizioni che regolano l'attività di personale esterno presso INPDAP richiamate in questo Capitolato.

⁴ Calcolati moltiplicando il numero di FTE giornalieri offerti per il numero di giorni lavorativi del mese di riferimento.

11. Durata del contratto e dei servizi

I servizi oggetto del contratto hanno la durata massima di 36 (trentasei) mesi.

L'Impresa potrà chiedere all'Istituto di usufruire di un periodo massimo di 30 (trenta) giorni solari, senza oneri per INPDAP, a partire dalla data della stipula del contratto, per la presa in carico delle attività ad inizio fornitura. Tale periodo servirà all'Impresa a prendere conoscenza dell'ambiente in cui dovrà operare (si veda il successivo § 12.3).

In tal caso, i 36 mesi di durata massima dei servizi decorrono dal giorno successivo a quello di termine delle attività di presa in carico.

Se l'Impresa non intende usufruire di tale periodo di presa in carico, i 36 mesi di durata massima dei servizi decorrono dal giorno definito nel Piano dei fabbisogni del contratto approvato da INPDAP, di cui al successivo § 12.

INPDAP si riserva di attivare o meno tutti i servizi oggetto dell'appalto, di attivarli in momenti tra loro diversi e di interrompere in ogni momento i servizi attivati che non riterrà più necessari, inclusi quelli a canone, a suo insindacabile giudizio.

In tal senso, la data di inizio, la durata e le attività chieste ai singoli servizi saranno specificati da INPDAP nel citato Piano dei fabbisogni del contratto.

12. Pianificazione delle attività

Per gestire in corso d’opera il dimensionamento dei servizi oggetto dell’appalto dovranno essere predisposti e gestiti dall’Impresa questi Piani:

- Il Piano dei fabbisogni, che fissa il dimensionamento dei servizi;
- I Piani operativi di intervento, allegati al Piano dei fabbisogni, che definiscono, per servizio /a area di competenza, le attività chieste al personale dell’Impresa e gli obiettivi fissati a queste attività;
- Attività estemporanee da effettuare con urgenza al di fuori di quanto fissato con questi Piani sono regolate da *Schede di intervento*;
- Il Piano della reperibilità delle risorse dell’Impresa;
- Il Piano di start up del contratto (eventuale);
- Il Piano di trasferimento know how a fine fornitura;
- Il Piano della qualità del contratto.

Di seguito sono definiti i contenuti e le modalità e le scadenze di consegna a INPDAP di questi Piani. A tutte le consegne previste in questo Capitolato per tutti i Piani che l’Impresa deve produrre, in tutte le loro versioni, se non altrimenti definito, si applica il livello di servizio LdS 7. Il medesimo LdS 7 si applica anche alla consegna delle schede intervento di cui al § 12.5.

Alla pubblicazione sul Portale di governo del contratto di tutti i Piani previsti in questo capitolo si applica il livello di servizio LdS 15.

La trasmissione dei Piani a INPDAP da parte dell’Impresa, fatta salva la loro pubblicazione nel Portale di governo del contratto nei modi definiti in questo Capitolato, può avvenire via email, inviate agli indirizzi dei Responsabili INPDAP indicati nel seguito. Sarà comunque cura dell’Impresa assicurarsi della avvenuta corretta ricezione dei documenti trasmessi.

La predisposizione e gestione di questi Piani è a carico della struttura di supporto al Responsabile del contratto (v. § 14), che ne dovrà curare anche la pubblicazione e l’aggiornamento costante nel Portale di governo del contratto

12.1 PIANO DEI FABBISOGNI DEL CONTRATTO

12.1.1 CONTENUTI

L’Impresa dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornato un Piano dei fabbisogni del contratto, che rappresenta il dimensionamento dei vari servizi / aree di competenza oggetto dell’Appalto. Il Piano ha validità mensile e si riferisce alle attività del mese successivo a quello di emissione.

Il Piano dovrà riportare le seguenti sezioni.

1. Pianificazione delle attività da svolgere nei servizi a presenza.

Vanno create qui tante sotto sezioni quanti sono i servizi a presenza previsti dal contratto. Per ogni servizio vanno poi previste tante sottosezioni quante sono le *aree di competenza* afferenti al servizio. In queste sottosezioni vanno riportati:

- la previsione di dimensionamento dell’impegno (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali nel periodo di riferimento, per attività; la previsione va

presentata sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente, e va riferita sia al mese entrante, sia all'intera durata residua del contratto;

- gli orari di lavoro del personale dell'Impresa (individuato nominativamente) nei singoli servizi, processi di lavoro, interventi, inclusi gli eventuali turni;
- il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto per servizio / processo.

A valle di tali sottosezioni va riportato un riepilogo complessivo della pianificazione aggregata per singolo servizio, con le medesime informazioni – aggregate - di cui sopra.

2. Pianificazione delle attività da svolgere nei servizi di natura progettuale.

Per ogni intervento di natura progettuale previsto nel periodo, vanno riportati:

- la previsione di dimensionamento dell'impegno (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali nel periodo di riferimento; la previsione va fornita sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente e va riferita sia al mese entrante, sia all'intera durata del progetto;
- il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto su questo servizio.

3. Pianificazione delle attività da svolgere nei servizi a canone.

Vanno create qui tante sotto sezioni quanti sono i servizi a canone previsti dal contratto. In queste sezioni vanno riportati:

- la previsione di impegno (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali nel periodo di riferimento; il riepilogo va fornito sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente, e va riferita sia al mese entrante, sia all'intera durata residua del contratto;
- gli orari di lavoro del personale dell'Impresa (individuato nominativamente) nei singoli servizi, processi di lavoro, interventi, inclusi gli eventuali turni.
- il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto su questo servizio.

Nel Piano, la distribuzione delle risorse sulle attività a presenza deve essere tale da coprire l'intera durata del contratto residua rispetto alla data di efficacia del Piano, salvo diversa richiesta di INPDAP.

La quantificazione dell'impegno delle risorse professionali dell'Impresa nei vari servizi / aree di competenza indicato nel Piano deve essere motivato da adeguati razionali.

12.2 PIANI OPERATIVI DI INTERVENTO

L'Impresa dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornati dei Piani operativi di intervento, che definiscono, per i vari servizi / aree di competenza oggetto dell'Appalto, le attività da svolgere, gli obiettivi posti a queste attività, le responsabilità del personale dell'Impresa, ad integrazione dei compiti di indirizzo, coordinamento e controllo affidati al personale interno INPDAP. Tali Piani vanno allegati al Piano dei fabbisogni del contratto di cui sopra e vanno rivisti con le medesime scadenze e modalità.

Dovrà essere predisposto un Piano operativo per ogni servizio / area di competenza.

Il Piano deve definire:

- Attività da svolgere

- Durata delle attività
- Obiettivi delle attività
- Responsabilità dell'Impresa in queste attività.

Questi Piani devono essere predisposti, consegnati a INPDAP, approvati e revisionati con le medesime modalità previste per il Piano dei fabbisogni, qui di seguito definite.

12.2.1 SCADENZE E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

La prima versione del Piano dei fabbisogni e degli allegati Piani operativi deve essere inserita dall'Impresa nell'Offerta Tecnica presentata in fase di gara.

Entro i **5 (cinque) giorni** lavorativi successivi alla data di stipula del contratto, l'Impresa deve trasmettere al Responsabile INPDAP del contratto la proposta definitiva del Piano dei fabbisogni e degli allegati Piani operativi.

Tale limite è spostato a **15 giorni lavorativi**, nel caso di attivazione del Piano di start up di cui al successivo § 12.3.

Il Piano dei fabbisogni e gli allegati Piani operativi saranno poi aggiornati dall'Impresa con cadenza **mensile** (consegnandoli a INPDAP entro i **3 – tre - giorni** lavorativi precedenti la fine di ogni mese solare **precedente** a quello di riferimento), inserendovi anche gli interventi di natura progettuale che saranno via via richiesti all'Impresa da INPDAP.

I Piani devono essere pubblicati a cura dell'Impresa anche sul Portale di governo del contratto il medesimo giorno della emissione (segnalandone lo stato di “bozza” fino alla approvazione).

Ogni Piano, in ogni sua versione, deve essere presentato a INPDAP in formato elettronico, in forma di documento word (o formato compatibile) cui sono allegati eventuali fogli excel (o formato compatibile) e GANTT realizzati con MS Project o prodotto compatibile. **NOTA BENE:** la mancata consegna del Piano nel formato di cui sopra e/o la sua mancata pubblicazione a cura dell'Impresa nel Portale di governo del contratto equivalgono alla sua mancata consegna, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio.

12.2.2 APPROVAZIONE, EFFICACIA E REVISIONE DEI PIANI

INPDAP si riserva di approvare il Piano dei fabbisogni e i suoi allegati o di chiedere modifiche e/o integrazioni. In tal caso, la versione emendata dei Piani deve essere consegnata dall'Impresa a INPDAP entro i **2 (due) giorni** lavorativi successivi alla data di richiesta di modifica.

INPDAP si riserva anche di approvare i Piani in maniera parziale, attivando solo alcuni servizi, o alcune attività e/o approvando un dimensionamento dei servizi diverso da quello proposto dall'Impresa.

I Piani saranno esecutivi solo quando approvati da INPDAP (dal Responsabile del contratto).

Le attività previste nei Piani e il dimensionamento delle risorse partiranno di norma dal primo giorno del mese cui è riferita la pianificazione, ovvero dalla data esplicitamente prevista nel Piano approvato.

INPDAP si riserva di richiedere all'Impresa aggiornamenti anche estemporanei della pianificazione, a fronte di situazioni di particolare rilevanza ed urgenza. L'Impresa è in tal caso tenuta a produrre la nuova versione del Piano entro **2 (due) giorni** lavorativi dalla ricezione della richiesta. Le modifiche / integrazioni al Piano sono comunque esecutive solo previa approvazione del Piano revisionato da parte del responsabile INPDAP del contratto.

L'Impresa è tenuta a comunicare proattivamente e con la massima tempestività al Responsabile INPDAP del contratto qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che possa comportare modifiche a un Piano approvato e ad inviare una proposta di ripianificazione degli impegni e delle attività.

Si precisa che le risorse professionali previste dai Piani a supporto dei vari servizi dovranno essere operative dalla data definita nel Piano approvato da INPDAP, quindi l'Impresa deve predisporre tutti gli accorgimenti necessari a garantire l'eventuale inserimento nei servizi di nuove risorse, con adeguate competenze, in tempi molto ristretti. Nell'Offerta tecnica, l'Impresa dovrà indicare quali accorgimenti intende prendere per rispettare tale vincolo operativo.

12.3 PIANO DELLA REPERIBILITÀ

L'Impresa deve presentare nell'Offerta Tecnica, e successivamente mantenere ed aggiornare, un Piano della reperibilità del proprio personale impegnato nei servizi oggetto dell'Appalto.

Il Piano va definito sulla base dei requisiti previsti in questo Capitolato per la reperibilità delle risorse dell'Impresa nei vari servizi e deve definire - per ogni servizio per il quale è prevista la reperibilità - le risorse in reperibilità, per qualifica professionale, e l'orario ricoperto in reperibilità, nonché le modalità di chiamata dell'intervento e quelle di intervento in caso di chiamata.

Entro i **5 (cinque) giorni** lavorativi successivi alla data di stipula del contratto, l'Impresa deve trasmettere al Responsabile INPDAP del contratto la proposta definitiva del Piano di reperibilità, in cui le risorse professionali in reperibilità sono individuate nominativamente e viene fornito il numero di cellulare aziendale al quale sono reperibili.

Tale limite è spostato a **15 giorni lavorativi** in caso di attivazione del Piano di start up di cui al successivo § 12.3.

Il Piano deve essere pubblicato a cura dell'Impresa anche sul Portale di governo del contratto il medesimo giorno della emissione (segnalandone lo stato di "bozza" fino alla approvazione).

Il Piano, in ogni sua versione, deve essere presentato a INPDAP in formato elettronico, in forma di documento word (o formato compatibile) cui sono allegati eventuali fogli excel (o formato compatibile). **NOTA BENE:** la mancata consegna del Piano nel formato di cui sopra e/o la sua mancata pubblicazione a cura dell'Impresa nel Portale di governo del contratto equivalgono alla sua mancata consegna, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio.

INPDAP si riserva di approvare il Piano o di chiedere modifiche e/o integrazioni. In tal caso, la versione emendata del Piano deve essere consegnata dall'Impresa a INPDAP entro i **2 (due) giorni** lavorativi successivi alla data di richiesta di modifica.

Il Piano sarà esecutivo solo quando approvato da INPDAP (dal Responsabile del contratto).

Il Piano sarà poi aggiornato dall'Impresa con cadenza **mensile** (consegnandolo a INPDAP entro i **3 (tre) giorni** lavorativi precedenti la fine del mese **precedente** a quello di riferimento), ovvero sulla base di necessità sopravvenute.

INPDAP si riserva di richiedere all'Impresa aggiornamenti anche estemporanei del Piano, a fronte di situazioni di particolare rilevanza ed urgenza. L'Impresa è in tal caso tenuta a produrre la nuova versione del Piano entro **2 (due) giorni** lavorativi dalla ricezione della richiesta.

La predisposizione e gestione del Piano è a carico della struttura di supporto al Responsabile del contratto (v. § 14), che ne dovrà curare anche la pubblicazione e l'aggiornamento costante nel Portale di governo del contratto.

Al rispetto di quanto definito nel Piano della reperibilità si applica il LdS 11.

12.4 PIANO DI START UP (PER PRESA IN CARICO CONSEGNE A INIZIO FORNITURA)

In caso di passaggio di consegne tra fornitori, l'Impresa aggiudicataria potrà chiedere a INPDAP di effettuare, senza oneri per INPDAP, una fase di affiancamento per presa in carico del sistema IT con il fornitore uscente, da svolgersi presso l'Istituto stesso. Questa fase ha l'obiettivo di permettere al personale dell'Impresa di prendere in carico le attività richieste con questo Capitolato. La durata del passaggio di consegne non potrà superare i **30 (trenta) giorni** solari a partire dalla data di stipula del contratto.

A tal fine, l'Impresa dovrà inserire tale richiesta già nell'Offerta Tecnica, allegando una proposta di Piano di start up dei servizi oggetto dell'appalto, per affiancamento in caso di passaggio di consegne tra fornitori. Il Piano dovrà prevedere, almeno:

- per ogni servizio previsto dal contratto, per il quale si prevede l'attività di presa in carico, attività da svolgere, modalità, tempi, risorse professionali, per il passaggio di consegne con la precedente fornitura,
- eventuale documentazione che sarà prodotta dall'Impresa in questa fase,
- modalità di avvio dei nuovi servizi,
- modalità di verifica della corretta esecuzione delle attività.

Durante questo periodo la responsabilità dei servizi è in carico comunque all'Impresa.

Il Piano deve essere consegnato a INPDAP in formato elettronico, in forma di documento word (o formato compatibile) cui sono allegati eventuali fogli excel (o formato compatibile).

Dopo la stipula del contratto, l'Impresa dovrà consegnare al Responsabile INPDAP del contratto la versione definitiva del Piano di start up entro i successivi 3 (tre) giorni lavorativi.

INPDAP si riserva di approvare tale Piano o di chiederne modifiche e/o integrazioni. La versione emendata del Piano deve essere consegnata a INPDAP dall'Impresa entro i **2 (due) giorni** lavorativi successivi alla data di richiesta di modifica.

Il Piano dovrà in ogni caso essere approvato dal Responsabile INPDAP del contratto prima di diventare definitivo.

Nulla è dovuto all'Impresa per la predisposizione e gestione di tale Piano. La predisposizione e gestione del Piano è a carico della struttura di supporto al Responsabile del contratto (v. § 14), che ne dovrà curare anche la pubblicazione e l'aggiornamento costante nel Portale di governo del contratto. Questa struttura si potrà avvalere per la stesura del Piano della collaborazione della funzione di Assicurazione & Controllo Qualità, Project, Risk & Resource management dell'Impresa.

12.5 PIANO DI TRASFERIMENTO KNOW HOW A FINE FORNITURA

L'Impresa dovrà trasmettere al Responsabile INPDAP del contratto, entro i **2 (due) mesi** solari precedenti la data di conclusione del contratto, la proposta di Piano di trasferimento di know how a fine fornitura.

Il Piano deve individuare le attività da svolgere, i documenti eventuali da produrre (aggiuntivi a quelli che l'Impresa deve comunque rendere disponibili a INPDAP in esecuzione del contratto), le risorse professionali previste e il loro impegno nelle singole attività.

La durata prevista per l'affiancamento per passaggio di consegne a fine fornitura è - al massimo - di un mese solare.

Una prima proposta del Piano deve essere inserita dall'Impresa già nell'Offerta Tecnica presentata in sede di gara. Il Piano dovrà prevedere, almeno:

- per ogni servizio previsto dal contratto, attività da svolgere, modalità, tempi, risorse professionali, per il trasferimento di know how,
- eventuale documentazione aggiuntiva che sarà prodotta dall'Impresa in questa fase,
- modalità di verifica della corretta esecuzione delle attività.

Tutta la documentazione prodotta dall'Impresa a supporto del passaggio di consegne dovrà essere consegnata a INPDAP in formato elettronico, in formato word (o compatibile) con allegati in formato excel o pdf o compatibili.

INPDAP si riserva di approvare il Piano o di chiedere modifiche e/o integrazioni. La versione emendata del Piano deve essere consegnata a INPDAP dall'Impresa entro i 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di richiesta di modifica.

Il costo dell'attività di passaggio di consegne è a consumo, e sarà remunerato all'Impresa sulla base delle tariffe unitarie delle risorse professionali impegnate..

Il pagamento dei corrispettivi all'Impresa per queste attività è comunque subordinato alla verifica da parte del Responsabile del contratto INPDAP della avvenuta corretta erogazione delle attività.

La predisposizione e gestione del Piano è a carico della funzione di Assicurazione & Controllo Qualità, Project, Risk & Resource management, che ne dovrà curare anche la pubblicazione e l'aggiornamento costante nel Portale di Governo del contratto.

12.6 SCHEDA INTERVENTO

Qualora INPDAP chieda all'Impresa di effettuare interventi estemporanei non coperti dalla pianificazione periodica, che regola le attività prevedibili di natura continuativa, l'Impresa dovrà predisporre per ogni intervento richiesto una scheda descrittiva.

La scheda non va predisposta ex ante per interventi a carattere di urgenza e per interventi che hanno una durata temporale inferiore a 2 giorni lavorativi. In questo caso l'intervento la scheda va predisposta solo ex post, a consuntivo.

Il template della scheda, salvo diverse successive disposizioni di INPDAP, è il seguente (da utilizzare anche per gli interventi di tipo progettuale). Ulteriori formati potranno essere concordati tra le parti in corso d'opera.

Servizio	Codice	Denominazione		
Area di competenza	Codice	Denominazione	Responsabile Impresa	Responsabile INPDAP
Intervento	Codice	Denominazione	Referente Impresa	Referente INPDAP
Attività previste				
Risultati attesi				

Pianificazione	Data inizio prevista	Data fine prevista	Data inizio effettiva	Data fine effettiva

Dimensionamento delle risorse professionali (g-p)		
Profilo professionale	Quantità stimata	Quantità utilizzata

Analisi scostamenti e motivazioni di ripianificazione		
Motivazione della ripianificazione	Oggetti del Piano modificati	Data di ripianificazione

Le schede devono essere trasmesse a INPDAP prima dell’avvio dell’intervento. L’Intervento può essere avviato solo previa approvazione della scheda da parte del responsabile INPDAP del contratto. Nel caso di interventi urgenti e/o di durata uguale o inferiore a 2 giorni lavorativi l’intervento può essere autorizzato anche con semplice comunicazione trasmessa via email dal responsabile INPDAP del contratto al Responsabile dell’Impresa per il contratto.

Le schede, in ogni loro versione, devono essere presentate a INPDAP in formato elettronico, in forma di documento word (o formato compatibile) cui sono allegati eventuali fogli excel (o formato compatibile). Le schede devono essere pubblicate a cura dell’Impresa anche sul Portale di governo del contratto il medesimo giorno della emissione (segnalandone lo stato di “bozza” fino alla approvazione). in apposita sezione.

12.7 PIANO DELLA QUALITÀ

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 al proprio Manuale della Qualità e a standard di larga diffusione, come ad es. ISO 10005, ISO 9001 e ISO 20000 / ITIL, contenente, almeno, questi elementi:

1. gli obiettivi di qualità posti ai servizi / aree di competenza oggetto dell’Appalto, espressi, laddove previsto, in termini anche quantitativi (livelli di servizio),
2. modalità e strumenti per la misurazione, raccolta, conservazione e presentazione dei livelli di servizio previsti dal contratto e delle misure necessarie al calcolo dei livelli di servizio;
3. modalità di controllo della conformità del processo lavorativo svolto dal personale dell’Impresa rispetto alle prescrizioni del contratto e alle prescrizioni del sistema qualità dell’Impresa;
4. modalità di controllo della documentazione e dei dati prodotti dall’Impresa in attuazione del contratto;
5. per i servizi di natura progettuale, modalità di controllo della progettazione e del processo realizzativo, incluso quanto viene effettuato per verificare la rispondenza di quanto fornito a quanto richiesto (test e verifiche);
6. risorse utilizzate dall’Impresa per la gestione della qualità della fornitura e responsabilità assegnate;
7. modalità di addestramento delle risorse per garantirne il costante allineamento delle competenze rispetto alle esigenze del contratto.
8. indicazione delle attività di assicurazione e controllo qualità che saranno messe in atto dall’Impresa durante il contratto per verificare il mantenimento dei livelli di qualità attesi dal cliente in questa fornitura, con evidenziazione delle tipologie di ispezioni, revisioni,

audits etc.. che saranno effettuate, delle risorse coinvolte, del loro impegno, nonché del Piano di massima di effettuazione di tali attività.

La prima versione del Piano della Qualità deve essere inserita dall'Impresa nell'Offerta Tecnica.

Entro i 5 (**cinque**) **giorni** lavorativi successivi alla data di stipula del contratto l'Impresa deve consegnare al Responsabile INPDAP del contratto la proposta definitiva del Piano della Qualità.

Tale limite è spostato a **15 giorni lavorativi** in caso di attivazione del Piano di start up di cui al § 12.3.

Il Piano deve essere pubblicato a cura dell'Impresa anche sul Portale di governo del contratto il medesimo giorno della emissione (segnalandone lo stato di “bozza” fino alla approvazione). A questa previsione si applica il Livello di servizio LdS 15.

Il Piano, in ogni sua versione, deve essere presentato a INPDAP in formato elettronico, in forma di documento word (o formato compatibile) cui sono allegati eventuali fogli excel (o formato compatibile) e GANTT realizzati con MS Project o prodotto compatibile. **NOTA BENE:** la mancata consegna del Piano nel formato di cui sopra e/o la sua mancata pubblicazione a cura dell'Impresa nel Portale di governo del contratto equivalgono alla sua mancata consegna, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio.

INPDAP si riserva di approvare il Piano o di chiedere modifiche e/o integrazioni. La versione emendata del Piano deve essere consegnata dall'Impresa a INPDAP entro i **2 (due) giorni** lavorativi successivi alla data di richiesta di modifica.

Il Piano della Qualità dovrà essere comunque approvato dal Responsabile INPDAP del contratto prima di diventare operativo.

Il Piano sarà poi aggiornato dall'Impresa su richiesta di INPDAP ovvero ogni volta sia necessario, in relazione al modificarsi del contesto di svolgimento del contratto.

La predisposizione e gestione del Piano è a carico della funzione di Assicurazione & Controllo Qualità, Project, Risk & Resource management, che ne dovrà curare anche la pubblicazione e l'aggiornamento costante nel Portale di governo del contratto dell'Impresa.

13. Rendicontazione dello stato di avanzamento del contratto

Oltre i vari SAL previsti a carico dell'Impresa definiti nei precedenti capitoli che descrivono le specifiche di realizzazione dei vari servizi oggetto dell'Appalto, l'Impresa dovrà predisporre e trasmettere **mensilmente** a INPDAP il documento di "Stato Avanzamento Lavori (SAL) del Contratto". Tale documento dovrà riportare le seguenti sezioni.

1. Riepilogo attività svolte nei servizi a presenza.

Vanno create qui tante sotto sezioni quanti sono i servizi a presenza previsti dal contratto. Per ogni servizio vanno poi previste tante sotto sezioni quanti sono le aree di competenza afferenti al servizio. In queste sottosezioni vanno riportati:

- Il consumo (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali impiegate nel periodo di riferimento; il riepilogo va fornito sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente, e va riferito alle attività svolte nel periodo, come previste dal Piano di lavoro;
- Il costo complessivo dell'uso delle risorse professionali impiegate nel periodo;
- il confronto con le previsioni contenute nel Piano di progetto del contratto e le motivazioni di eventuali difformità tra quanto pianificato e quanto consuntivato (in termini di uso risorse e spese);
- il costo cumulato alla data a partire dalla data di inizio del contratto;
- il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto su questo servizio / processo.

A valle di tali sottosezioni va riportato un riepilogo complessivo aggregato per servizio, con le medesime informazioni di cui sopra. Qualora un servizio non abbia aree di competenza, questa sezione riepilogativa non è necessaria.

2. Riepilogo attività svolte nei servizi di natura progettuale.

Per ogni intervento di natura progettuale vigente nel periodo, vanno riportati:

- Il consumo (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali impiegate nel periodo di riferimento; il riepilogo va fornito sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente, e va riferito alle attività svolte nel periodo;
- Il costo complessivo dell'uso delle risorse professionali impiegate nel periodo;
- il confronto con le previsioni contenute nel Piano di progetto del contratto e le motivazioni di eventuali difformità tra quanto pianificato e quanto consuntivato (in termini di uso risorse e spese);
- il costo cumulato alla data per l'intervento e il residuo a finire;
- il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto su questo servizio.

3. Riepilogo attività svolte nei servizi a canone.

Vanno create qui tante sotto sezioni quanti sono i servizi a canone previsti dal contratto. In queste sezioni vanno riportati:

- Il consumo (in giorni persona o frazioni) di risorse professionali impiegate nel periodo di riferimento; il riepilogo va fornito sia per tipologia di risorsa, sia nominativamente, e va riferito alle attività svolte nel periodo;
- Il costo complessivo dell'uso delle risorse professionali impiegate nel periodo;

- il confronto con le previsioni contenute nel Piano di progetto del contratto e le motivazioni di eventuali difformità tra quanto pianificato e quanto consuntivato (in termini di uso risorse e spese);
 - il costo cumulato alla data a partire dalla data di inizio del contratto;
 - il residuo di giorni persona, per tipologia, disponibili nel contratto su questo servizio.
4. Riepilogo complessivo dello stato dei servizi.

In questa sezione vanno riportati:

- il consumo complessivo di risorse (in giorni persona per tipologia di profilo professionale), alla data, nel contratto
 - le disponibilità residue di risorse (in giorni persona per tipologia di profilo professionale) nel contratto,
 - il costo cumulato del contratto e il residuo da spendere.
5. Riepilogo dei livelli di servizio.

In questa sezione va riportato un riepilogo dei livelli di servizio conseguiti nel periodo di riferimento e del trend dei livelli di servizio dall’inizio del contratto, con riepilogo anche delle penalità comminate (nel periodo e in totale).

Lo “Stato Avanzamento Lavori del contratto” deve essere trasmesso dall’Impresa al Responsabile INPDAP del contratto entro i **3 (tre) giorni** lavorativi successivi alla fine del mese di riferimento.

Il documento deve essere trasmesso dall’Impresa anche a tutti i Responsabili INPDAP dei servizi oggetto dell’Appalto, entro la medesima scadenza.

Il documento deve essere pubblicato a cura dell’Impresa nel Portale di governo del contratto entro il medesimo giorno della emissione (segnalandone lo stato di “bozza” fino alla sua approvazione). A questa previsione si applica il Livello di servizio LdS 15.

Il documento, in ogni sua versione, deve essere presentato a INPDAP in formato elettronico, in forma di documento word (o formato compatibile) cui sono allegati eventuali fogli excel (o formato compatibile). **NOTA BENE:** la mancata consegna del documento nel formato di cui sopra e/o la sua mancata pubblicazione a cura dell’Impresa nel Portale di governo del contratto equivalgono alla sua mancata consegna, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio.

La trasmissione del documento a INPDAP, fatta salva la sua pubblicazione nel Portale di governo del contratto, può avvenire via email, inviate agli indirizzi dei destinatari INPDAP sopra referenziati. Sarà comunque cura dell’Impresa assicurarsi della avvenuta corretta ricezione del documento trasmesso.

Il Responsabile INPDAP del Contratto potrà chiedere all’Impresa integrazioni e/o precisazioni al documento, che l’Impresa si impegna a effettuare nel più breve tempo possibile e comunque al massimo entro i successivi **5 (cinque) giorni** lavorativi.

La predisposizione e gestione del Piano è a carico della struttura di supporto al Responsabile del contratto (v. §14), che ne dovrà curare anche la pubblicazione e l’aggiornamento costante nel Portale di governo del contratto.

Alla consegna a INPDAP dello Stato Avanzamento Lavori, per tutte le sue versioni, se non altrimenti definito, si applica il livello di servizio LdS 8.

14. Responsabili del contratto, servizi, aree di competenza

Il governo delle attività richieste in questo appalto sarà basato su una catena distribuita di responsabilità descritta in questo stesso Capitolato e in particolare riepilogata nei paragrafi che seguono, comunque posta complessivamente in capo, per quanto attiene all'Impresa, al Responsabile del contratto.

I servizi a presenza compresi nell'oggetto dell'Appalto sono composti - di norma - da "processi lavorativi" (che corrispondono ad "Aree di competenza" tematica del sistema ICT INPDAP) a loro volta composti da specifici "interventi" volti a una specifica realizzazione nell'ambito di tale area tematica. Ognuno di questi servizi, processi e interventi deve avere un responsabile, sia INPDAP, sia dell'Impresa.

I servizi di natura più progettuale devono a loro volta avere un Responsabile specifico sia dell'Impresa sia di INPDAP, anch'esso operante sotto la responsabilità complessiva e la supervisione del Responsabile del contratto.

14.1 RESPONSABILE DEL CONTRATTO PER INPDAP

INPDAP nominerà un Responsabile unico del contratto, il quale sarà l'interlocutore formale dell'Impresa per tutte le questioni contrattuali. Per svolgere il suo ruolo si avvarrà del supporto dei Responsabili INPDAP dei servizi e dei Responsabili INPDAP dei processi / Aree di competenza.

14.2 RESPONSABILE DEL CONTRATTO PER L'IMPRESA

L'Impresa dovrà individuare un Responsabile unico del contratto - una figura di livello Dirigenziale - che costituirà il referente unico dell'Impresa nei confronti dell'INPDAP per tutti gli aspetti generali della gestione del contratto e dei servizi acquisiti dall'Istituto.

Il Responsabile dell'Impresa dovrà, in particolare:

- assicurare il coordinamento generale e la pianificazione del lavoro delle risorse dell'Impresa che operano sul contratto, avendone conoscenza diretta,
- curare la predisposizione e consegna della documentazione di pianificazione e rendicontazione prevista a carico dell'Impresa dal contratto e curare la sua pubblicazione sul Portale di governo del contratto,
- interfacciare, se necessario e richiesto da INPDAP, altri fornitori e altre amministrazioni,
- predisporre relazioni e documenti di carattere strategico per la Dirigenza della DCSI, attinenti le materie del contratto e della conduzione del sistema ICT INPDAP,
- sovrintendere alle funzioni di governo e controllo dell'Impresa che operano sul contratto, alla gestione dei rischi e della qualità,
- fornire consulenza di alto livello alla Dirigenza della DCSI sulle tematiche oggetto di questo Capitolato, al fine di individuare eventuali problemi, azioni correttive, innovazioni tecnologiche e soluzioni a esigenze delle Direzioni Utente.

E' altresì responsabile dei livelli di servizio erogati dall'Impresa e della corretta applicazione da parte del personale dell'Impresa delle linee guida, standard, norme interne e manuali o altri documenti metodologici adottati in INPDAP, offerti dall'Impresa in sede di gara e referenziati in questo contratto.

Il Responsabile del Contratto per l'Impresa dovrà sovrintendere anche alla corretta e puntuale predisposizione di tutta la documentazione contrattuale inerente la pianificazione e consuntivazione delle attività e al tempestivo inserimento di tale documentazione nel Portale di governo del contratto.

A tal fine, dovrà essere affiancato da una adeguata struttura operativa di supporto, senza oneri per INPDAP. L'Impresa dovrà dimensionare tale struttura nell'Offerta tecnica e indicare le qualifiche del personale che ne farà parte e la percentuale di presenza mensile di tale personale presso INPDAP.

Il Responsabile del Contratto per l'Impresa deve, al fine di poter operare nel suo incarico, possedere una profonda conoscenza delle architetture e dei sistemi tecnologici INPDAP, nonché della sua struttura organizzativa e di servizio.

Il Responsabile del contratto dell'Impresa è, inoltre, l'interlocutore primario per le attività di monitoraggio sul contratto svolte dall'INPDAP o da terzi designati dall'Istituto.

Il costo del Responsabile del contratto per l'Impresa, così come quello della struttura che lo affianca per la predisposizione della documentazione di cui sopra, è a totale carico dell'Impresa e sarà senza oneri per INPDAP.

Il Responsabile del contratto per l'Impresa non potrà svolgere altre attività in questo o altri contratti e dovrà risiedere a tempo pieno presso INPDAP.

Il profilo professionale del Responsabile del contratto per l'Impresa dovrà corrispondere a quello di Project Manager ma avere nello stesso tempo le competenze del consulente in ambiente IT (secondo quanto definito in questo Capitolato). Nell'Offerta Tecnica, dovrà essere riportato il CV del Responsabile proposto dall'Impresa, dal quale dovrà evidenziarsi sia la competenza e l'esperienza nel ruolo di Project Manager, sia la competenza ed esperienza specifica nel settore IT e sull'ambiente tecnologico di svolgimento del servizio in INPDAP.

Si intende che il Responsabile effettivo in corso d'opera dovrà essere quello indicato nell'Offerta, salvo cause di forza maggiore da dimostrare. In tal caso, il profilo e le caratteristiche del sostituto proposto dovranno essere almeno pari o superiori di quelle del responsabile che va a sostituire.

INPDAP si riserva in corso d'opera di chiedere la sostituzione del Responsabile del contratto per l'Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore (rispetto alle caratteristiche presentate in sede di Offerta) 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, senza costi per INPDAP.

Il Responsabile del contratto per l'Impresa potrà avvalersi per svolgere i compiti affidatigli della struttura di Assicurazione e Controllo Qualità, Resource & Risk Management di cui all'oggetto dell'Appalto.

14.3 RESPONSABILI DEI SERVIZI

INPDAP nominerà un Responsabile per ognuno dei servizi oggetto dell'Appalto, 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, coadiuvato in questo dai Responsabili di processo INPDAP (di cui più avanti). Il Responsabile del servizio INPDAP riferirà costantemente dell'andamento del contratto al Responsabile INPDAP del Contratto, attraverso relazioni periodiche.

L'Impresa nominerà un proprio Responsabile per ognuno dei servizi oggetto dell'Appalto, con i seguenti compiti:

- assicurare l'organizzazione e il coordinamento delle risorse dell'Impresa impegnate nel servizio, definendo a tal fine il Piano del servizio, su richiesta di INPDAP,
- costituire l'interfaccia del Responsabile INPDAP del servizio e del Responsabile INPDAP del Contratto per le questioni inerenti la pianificazione, la consuntivazione e le verifiche sull'andamento del servizio,
- costituire il destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti in esecuzione del servizio,
- svolgere funzioni di consulenza - anche proattiva - sulla organizzazione dei servizi, provvedendo alla stesura, su richiesta INPDAP, di relazioni, progetti, documenti di scenario e di analisi delle tecnologie e dei problemi di utilizzo delle tecnologie in ambito INPDAP
- operare per assicurare, con il supporto del Referente Qualità dell'Impresa e sotto il coordinamento del responsabile del contratto per l'Impresa, il rispetto dei parametri di qualità previsti dal contratto,
- assicurare la coerenza tra le attività svolte nei diversi servizi, interfacciando, se necessario, le corrispondenti strutture INPDAP,
- supportare il Responsabile del contratto nella predisposizione dei Piani e della rendicontazione periodica sull'andamento dei servizi.

L'Impresa si impegna a nominare i Responsabili dei servizi entro i **5 (cinque) giorni** lavorativi successivi alla ricezione della richiesta in tal senso trasmessa da INPDAP.

Il Responsabile dell'Impresa del servizio dovrà anche operare sugli aspetti tecnici del servizio, costituendo un livello di competenza specialistico di riferimento per il personale dell'Impresa assegnato al servizio stesso.

Il Responsabile dell'Impresa del servizio dovrà assicurare la presenza costante presso INPDAP - comunque secondo le richieste dell'Istituto - e non potrà essere impegnato in altri servizi e/o altri contratti.

Il profilo professionale del Responsabile del servizio per l'Impresa dovrà corrispondere a quello più alto tra quelli richiesti per quel servizio. Nell'Offerta Tecnica, l'Impresa dovrà inserire il CV del Responsabile proposto per ognuno dei servizi oggetto dell'appalto.

Dal CV del Responsabile del servizio dovrà risultare sia la competenza e l'esperienza nel ruolo, sia la competenza ed esperienza specifica sul servizio - e sull'ambiente tecnologico di svolgimento del servizio - su cui dovrà operare.

Si intende che il Responsabile effettivo in corso d'opera dovrà essere quello indicato nell'Offerta, salvo cause di forza maggiore da dimostrare. In tal caso, il profilo e le caratteristiche del sostituto proposto dovranno essere almeno pari o superiori di quelle del responsabile che va a sostituire.

INPDAP si riserva in corso d'opera di chiedere la sostituzione di un Responsabile del servizio per l'Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore (rispetto alle caratteristiche presentate in sede di Offerta) entro i **5 (cinque) giorni** lavorativi successivi alla ricezione della richiesta. In caso di sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di know how a quello entrante, senza costi per INPDAP.

14.4 RESPONSABILI E REFERENTI DEI PROCESSI LAVORATIVI / AREE DI COMPETENZA E DEGLI INTERVENTI

INPDAP individuerà tra i propri funzionari i Responsabili dei processi di lavoro / aree di competenza che afferiscono ai vari servizi cui si chiede all'Impresa di dare supporto.

Tali Responsabili di processo dovranno coadiuvare il Responsabile INPDAP del servizio nell'indirizzamento e coordinamento delle attività delle risorse dell'Impresa, nella pianificazione e verifica delle attività da svolgere - per l'ambito di loro competenza - e nella predisposizione delle relazioni periodiche al Responsabile INPDAP del contratto, di cui sopra.

I Responsabili INPDAP del processo dovranno validare i SAL delle attività svolte dal personale dell'Impresa che opera su un servizio, unitamente al Responsabile INPDAP del servizio interessato.

L'Impresa dovrà individuare a sua volta un Referente per ogni processo di lavoro / area di competenza. Tale Referente dovrà:

- assicurare l'organizzazione e il coordinamento delle risorse dell'Impresa impegnate nel processo lavorativo, collaborando alla definizione del Piano del servizio,
- sovrintendere alla erogazione e la monitoraggio degli interventi attivati nell'ambito del processo lavorativo (dell'area di competenza), risolvendo per quanto di competenza i problemi di natura tecnica, organizzativa etc,
- costituire l'interfaccia diretta del Responsabile INPDAP del processo per le questioni inerenti l'andamento degli interventi attivati nell'ambito del processo,
- svolgere funzioni di consulenza - anche proattiva - sulla organizzazione del processo lavorativo, provvedendo alla stesura, su richiesta INPDAP, di relazioni, progetti, documenti di scenario e di analisi delle tecnologie e dei problemi di utilizzo delle tecnologie in ambito INPDAP,
- assicurare la coerenza tra le attività svolte nei diversi processi lavorativi, interfacciando, se necessario, le corrispondenti strutture INPDAP,
- supportare il Responsabile del contratto e quello del servizio nella predisposizione dei Piani e della rendicontazione periodica sull'andamento dei servizi di competenza.

Il Referente dell'area di competenza per l'Impresa dovrà anche operare sugli aspetti tecnici richiesti dal processo in cui opera, costituendo un livello di competenza specialistico di riferimento per il personale dell'Impresa che opera sul contratto.

Il Referente dell'area di competenza per l'Impresa dovrà assicurare la presenza costante presso INPDAP - comunque secondo le richieste dell'Istituto - e non potrà essere impegnato in altri processi e/o altri servizi e/o contratti.

L'Impresa si impegna a nominare i Responsabili delle aree di competenza entro i **5 (cinque) giorni** lavorativi successivi alla ricezione della richiesta in tal senso trasmessa da INPDAP.

Il profilo professionale del Referente dell'area di competenza per l'Impresa dovrà corrispondere a quello più alto tra quelli richiesti per quell'area di competenza. Nell'Offerta Tecnica, l'Impresa dovrà inserire il CV dei Responsabili proposti per ognuna delle aree di competenza oggetto dell'Appalto. Si intende che il Responsabile effettivo in corso d'opera dovrà essere quello indicato nell'Offerta, salvo cause di forza maggiore da dimostrare. In tal caso, il profilo e le caratteristiche del sostituto proposto dovranno essere almeno pari o superiori di quelle del responsabile che va a sostituire.

INPDAP si riserva in corso d'opera di chiedere la sostituzione dei Referenti di area di competenza, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore (rispetto alle caratteristiche presentate in sede di Offerta) entro i **5 (cinque) giorni** lavorativi successivi alla ricezione della richiesta. In caso di sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di know how a quello entrante, senza costi per INPDAP.

Per ogni intervento estemporaneo attivato nell'ambito di un processo lavorativo, non già ricompreso nella pianificazione mensile approvata, e per ogni eventuale intervento a carattere "progettuale" richiesto da INPDAP, l'Impresa dovrà individuare un Responsabile, che potrà essere anche il Referente stesso dell'area di competenza interessata dall'intervento, purché sia dimostrabile che tale incarico non incide negativamente sullo svolgimento degli altri compiti assegnatigli.

Il Responsabile di intervento per l'Impresa dovrà essere l'interfaccia diretta del personale INPDAP impegnato negli interventi attivati nell'ambito dei processi di lavoro e dovrà:

- definire e gestire la "scheda intervento", su richiesta di INPDAP, definendo le attività da svolgere, la pianificazione delle attività, gli skill necessari e l'impegno delle singole risorse,
- gestire il personale dell'Impresa affidatogli affinché realizzi nei tempi concordati gli interventi e raggiunga gli obiettivi previsti, seguendo personalmente la realizzazione delle attività,
- assicurare la risoluzione dei problemi che si verificano in corso d'opera (anomalie, incidenti,..), prevedendo le eventuali azioni correttive, e/o migliorative e/o ripianificazioni delle attività,
- verificare il rispetto dei risultati, dei tempi e dei costi concordati, formalizzati nella relativa scheda intervento,
- assicurare che vengano rispettati nelle attività gli standard in uso in INPDAP,
- predisporre la rendicontazione degli interventi.

Il profilo professionale del Referente dell'intervento progettuale per l'Impresa dovrà corrispondere a quello più alto tra quelli previsti per l'intervento nella scheda intervento.

15. Luogo di lavoro, orario e dotazioni di lavoro

15.1 LUOGO DI LAVORO

Le attività richieste dovranno essere svolte dal personale dell'Impresa presso le sedi INPDAP dove opera la DCSI e in particolare nei locali della DCSI e del Data Center di viale A. Ballarin in Roma, di via Quintavalle.

L'Istituto potrà comunque chiedere all'Impresa di svolgere alcune attività presso altre sedi sempre nel Comune di Roma, che l'Istituto si riserva di comunicare all'Impresa anche con brevissimo preavviso.

INPDAP consentirà al personale dell'Impresa l'accesso ai propri locali e al proprio Data Center in maniera controllata, previa identificazione e timbratura dell'ingresso.

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.

INPDAP metterà a disposizione del personale dell'Impresa che opera presso sedi dell'Istituto le stanze, di dimensioni compatibili con il numero degli addetti che ospitano, le attrezzature di ufficio, esclusa la dotazione informatica, i telefoni fissi, con abilitazioni a telefonate urbane, le connessioni di rete e gli indirizzi di email, da utilizzare esclusivamente per ragioni di servizio e nell'ambito delle policy che ne regolano l'uso in INPDAP.

Il personale dell'Impresa che opera presso le sedi INPDAP dovrà sempre indossare il cartellino di riconoscimento.

INPDAP si riserva di verificare, nelle maniere che riterrà opportune, che il personale dell'Impresa rispetti tali disposizioni. INPDAP si riserva di chiedere la sostituzione per inadeguatezza del personale dell'Impresa che non rispetta tali disposizioni.

INPDAP potrà chiedere all'Impresa, anche con minimo preavviso, la presenza di personale dell'Impresa presso la sede del Centro Unico di Backup (CUB) di via degli Estensi, dove è ubicato il sito di disaster recovery di INPDAP. Il contratto attuale è in vigore fino a fine 2010.

INPDAP ha nel frattempo bandito, in collaborazione con DigitPA, una gara a procedura aperta per selezionare un nuovo fornitore del servizio di disaster recovery. La gara è stata pubblicata sulla GURI del 9.7.2010. La gara prevede che il sito di disaster recovery sia ubicato fuori dal Comune e della Provincia di Roma. La sede sarà comunicata tempestivamente all'Impresa, non appena aggiudicata la gara. Il personale dell'Impresa, dopo l'aggiudicazione, potrà essere chiamato a operare presso tale sito, in caso di necessità, per un periodo di tempo non predefinibile a priori. L'Impresa si impegna fin da ora a rendere disponibile il proprio personale, secondo le indicazioni che saranno fornite da INPDAP, per operare presso tale sito. Al personale in questione sarà riconosciuto le medesime tariffe unitarie previste per il lavoro ordinario presso la sede della DCSI di Roma, salvo il trattamento di trasferta di cui nel successivo paragrafo.

15.2 TRASFERTE

Il personale dell'Impresa potrà essere chiamato ai operare presso sedi INPDAP ubicate fuori dalla Provincia di Roma, ad esempio presso il sito di Disaster Recovery che sarà individuato a seguito della gara in corso di espletamento, in collaborazione con DigitPA.

In caso di trasferte, verrà riconosciuto all'Impresa, oltre l'orario di lavoro prestato dal personale impiegato, il prezzo a forfait della trasferta, oltre quello giornaliero della risorsa professionale utilizzata, sulla base di quanto previsto nell'Offerta economica dell'Impresa.

Le giornate di trasferta a massimale previste in questo contratto sono 400.

Si precisa che le trasferte effettuate nella Provincia di Roma sono assimilati alla attività nel Comune di Roma e, pertanto, non danno luogo a rimborso all'Impresa delle spese di trasferta sostenute.

15.3 ORARIO DI LAVORO

15.3.1 Disposizioni generali

Il personale dell'Impresa dovrà osservare l'orario di lavoro di seguito definito:

- a) tutti i giorni compresi i festivi⁵, 7 giorni su 7, H24, per le figure professionali di "operatore", "sistemista" e "sistemista senior" che operano nel servizio di gestione operativa del CED H24;
- b) dal lunedì al venerdì di tutti i giorni non festivi, 8 ore da erogare in 2 turni nella fascia oraria 7.30-20.30, per le figure professionali di "sistemista" e "DBA" impegnate nei servizi / aree di competenza in cui sono previsti turni;
- c) dal lunedì al venerdì di tutti i giorni non festivi, 8 ore da erogare nella fascia oraria 8.00-18.00, per le figure professionali di "sistemista" e "DBA" impegnate nei servizi / aree di competenza in cui non sono previsti turni;
- d) dal lunedì al venerdì di tutti i giorni non festivi, 8 ore da erogare nella fascia oraria 8.00-18.00, per tutte le altre figure professionali.

Le 8 ore vanno intese eventuale pausa pranzo esclusa. La pausa pranzo deve essere di 30 minuti e va collocata in una fascia oraria della giornata che le risorse dell'impresa che operano nei vari servizi / aree di competenza dovranno concordare con i Responsabili INPDAP di riferimento.

Si precisa che, qualora una risorsa professionale dell'Impresa che opera in uno dei servizi oggetto dell'appalto dovesse effettuare meno di 8 ore di lavoro in una giornata – per motivi comunque sempre da concordare preventivamente con il Responsabile INPDAP di ogni servizio e area di competenza, salvo cause di forza maggiore da dimostrare - l'impegno contabilizzato dall'Impresa nel relativo SAL di quella risorsa dovrà essere, per tale giornata, proporzionale alle ore di servizio effettivamente erogate.

Il Piano di progetto del contratto (di cui al § 12) riporterà, sulla base delle richieste dell'Istituto, la quantità e la tipologia di risorse professionali dell'Impresa che dovranno operare, per tipologia, per servizio / area di competenza, negli orari di cui sopra, indicando anche, per ogni risorsa, l'orario di ingresso, che dovrà essere accuratamente rispettato dalle figure professionali in turnazione, per poter assicurare il servizio richiesto e il presidio dei sistemi informatici.

Le parti potranno in corso d'opera definire congiuntamente fasce orarie diverse da quelle sopra indicate, fatto salvo comunque il rispetto del limite giornaliero di impiego delle risorse sopra definito.

⁵ 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.

L'orario pianificato nel Piano di progetto del contratto sarà vigente fino alla approvazione della successiva versione del Piano da parte di INPDAP (con efficacia dal giorno successivo alla approvazione). L'Impresa si impegna ad assicurare il rispetto di quanto definito nel Piano.

INPDAP potrà comunque modificare il suddetto Piano anche in maniera estemporanea, per soddisfare sopraggiunte esigenze specifiche di servizio.

Le modifiche estemporanee all'orario di lavoro definito nel Piano di progetto del contratto devono essere comunicate, via email, dal Responsabile INPDAP del servizio al Responsabile del servizio per l'Impresa con almeno 2 (due) giorni lavorativi di preavviso. L'Impresa si impegna ad adeguarsi a quanto richiesto, salvo cause di forza maggiore da dimostrare.

Il personale dell'Impresa potrà essere chiamato in caso di urgenza - anche con minimo preavviso - a estensioni dell'orario di lavoro non pianificate, in giorni prefestivi, festivi e in orario notturno, nonché ad assicurare la reperibilità per interventi extra orario ordinario base (v. § 15.3).

Il personale dell'Impresa è tenuto a osservare strettamente l'orario di lavoro pianificato. Eventuali ritardi in ingresso, uscite anticipate, orari parziali, devono essere sempre preventivamente autorizzati dal Responsabile INPDAP del servizio e del processo interessati, salvo cause di forza maggiore da dimostrare.

Oltre l'orario ordinario base e quello in turnazione, è chiesto all'Impresa di assicurare la presenza del proprio personale presso INPDAP anche per estensioni di orario di lavoro non pianificabili e comunicate con minimo preavviso, per far fronte a criticità e/o ai picchi di attività.

L'estensione di orario potrà riguardare i giorni feriali, festivi e prefestivi e l'orario notturno. Per "notturno" si deve intendere l'orario di lavoro dalle 21 alle 7 di mattina. Il preavviso minimo è di 1 ora solare per i giorni festivi, 2 ore per lavoro prestato nei festivi e prefestivi e per l'orario notturno.

In queste estensioni, l'orario di lavoro richiesto al personale dell'Impresa e la finestra temporale di lavoro potranno essere differenti da quello ordinario base o in turnazione previsto per i vari servizi oggetto dell'appalto.

La possibilità di estensione di orario potrà riguardare tutti i servizi oggetto dell'appalto e tutte le figure professionali dell'Impresa.

La comunicazione di richiesta di estensione dell'orario di lavoro va inoltrata, via email, dal Responsabile INPDAP del contratto o dal Responsabile INPDAP del servizio interessato al Responsabile del contratto per l'Impresa e al Responsabile dell'Impresa del servizio interessato.

Nella comunicazione vanno indicati i servizi e processi lavorativi per cui è richiesta l'estensione, la quantità di risorse per tipologia professionale richiesta, l'orario esteso richiesto alle risorse professionali. L'Impresa si impegna ad adeguarsi a quanto richiesto.

Si intende che questo tipo di estensioni non ha carattere continuativo ed è finalizzato a risolvere problemi urgenti, non prevedibili e che richiedono interventi non procrastinabili.

L'Impresa dovrà assicurare la propria incondizionata disponibilità ad accettare le richieste di estensione dell'orario di lavoro presentate dall'Istituto e a garantire l'erogazione dei servizi richiesti.

Alcune prestazioni extra orario ordinario potranno essere assicurate dal personale dell'Impresa, su autorizzazione preventiva di INPDAP, anche da remoto, fatto salvo quanto necessario ad assicurare la sicurezza del collegamento e la possibilità di verifica del buon fine delle operazioni svolte, che in tal caso compete al personale stesso dell'Impresa. L'autorizzazione ad operare

con tale modalità dovrà essere rilasciata al personale dell'Impresa via email dal Responsabile INPDAP del contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio interessato.

Si precisa che le prestazioni a presenza effettuate dal personale dell'Impresa negli orari estesi, notturni, festivi, prefestivi e in turnazione saranno remunerate da INPDAP secondo le tariffe offerte dall'Impresa per il lavoro svolto nell'orario ordinario base, ripartendo la tariffa giornaliera per le ore (o frazioni) di servizio prestato.

Al rispetto dell'orario di lavoro definito nel Piano di progetto si applicano il livello di servizio LdS 9 e il LdS 12.

Al rispetto delle disposizioni date in questo paragrafo e più in generale in questo capitolo riguardo l'orario di lavoro sono tenute anche le risorse che operano nel servizio di coordinamento della fornitura.

15.3.2 Verifica della presenza

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.

L'Impresa dovrà installare a suo carico e spese, presso le sedi di lavoro indicate dall'Istituto, un sistema per la rilevazione delle presenze del personale operante presso INPDAP nell'ambito della fornitura, basato su un badge magnetico.

La gestione del sistema è a carico dell'Impresa, in tutte le sue componenti (base dati, archiviazione, back up, fornitura apparati e software, badge, manutenzione degli apparati e dei software etc).

I dati raccolti su tale sistema dovranno essere trasferiti a INPDAP in formato elettronico, in maniera automatizzata, usando un formato e una modalità che saranno comunicate all'Impresa da INPDAP dopo la stipula del contratto. Lo scarico dovrà avvenire entro le ore 8 di ogni giorno lavorativo successivo a quello cui sono riferiti i dati trasmessi.

In ogni caso, l'Impresa dovrà fornire - nei giorni feriali - giornalmente a INPDAP (Segreteria della DCSI) un foglio excel di riepilogo con l'elenco dei nominativi dell'impresa presenti presso le sedi dell'Istituto. Il foglio andrà inviato, entro le ore 12 del giorno stesso, via email all'indirizzo che verrà comunicato da INPDAP. Entro le ore 16 del giorno successivo, l'Impresa dovrà fornire alla segreteria della DCSI - nei giorni feriali - il foglio excel di cui sopra aggiornato con l'orario di entrata ed uscita delle risorse.

Con cadenza settimanale l'Impresa dovrà trasmettere a INPDAP (Segreteria della DCSI) un foglio excel di riepilogo delle stanze in cui sono ospitate le risorse professionali dell'impresa presenti presso le sedi dell'Istituto. Il foglio andrà inviato via email all'indirizzo che verrà comunicato da INPDAP, corredato da una piantina della sistemazione delle risorse, prodotta in formato Visio o formato compatibile.

Al rispetto delle 4 previsioni di consegna a INPDAP da parte dell'Impresa dei dati riguardanti l'orario di lavoro prestato dal personale dell'Impresa che opera presso l'Istituto si applica il livello di servizio LdS 14.

L'Impresa prende atto fin da ora che la sistemazione nei locali dell'Istituto delle risorse professionali che opereranno presso INPDAP sarà decisa da INPDAP a suo insindacabile giudizio e non potrà essere per nessun motivo variata dall'Impresa.

Per le attività svolte da personale dell'Impresa da remoto o presso sedi dove non è disponibile il sistema di rilevazione delle presenze di cui sopra, il personale dell'Impresa stesso dovrà autocertificare la prestazione svolta e l'impegno erogato, con apposita comunicazione inviata ai Responsabili INPDAP del servizio e ai Responsabili INPDAP dei processi coinvolti.

L'Impresa dovrà inoltre provvedere ad aggiornare - giornalmente - il Portale di governo del contratto con i dati relativi alle presenze del personale. L'aggiornamento deve essere effettuato entro il giorno lavorativo successivo a quello di riferimento. Al rispetto di questa previsione si applica il livello di servizio LdS 15.

15.3.3 Reperibilità

L'Impresa dovrà assicurare, senza oneri per INPDAP, la reperibilità di un numero adeguato di risorse per interventi di emergenza extra orario ordinario base (inclusi prefestivi, festivi e orario notturno), non pianificabili e richiesti nei modi di cui sopra, nei servizi di:

- a) Conduzione tecnica dei sistemi centrali e periferici IT, per tutte le aree di competenza,
- b) Esercizio del CED INPDAP e degli apparati di rete TLC,
- c) Gestione della sicurezza IT,
- d) Progettazione e Gestione delle architetture IT.

La reperibilità richiesta al personale dell'Impresa va dalle ore 21 alle ore 7 dei giorni feriali e nelle 24 ore nei festivi e pre festivi. I soggetti reperibili devono poter intervenire on site presso il Data Center INPDAP di Roma in tempi brevi (al massimo entro 1 ora solare dalla chiamata, salvo diversi accordi tra le parti da prendersi caso per caso). Il personale dell'Impresa potrà anche effettuare interventi da remoto, purché preventivamente autorizzati da INPDAP, nel rispetto delle norme e politiche di sicurezza dell'Istituto, utilizzando una abilitazione messa loro a disposizione da INPDAP, secondo modalità che saranno concordate tra le parti.

Si precisa che, al fine di garantire la reperibilità richiesta alla risorse dell'Impresa, le risorse professionali individuate dall'Impresa per coprire tale esigenza dovranno essere dotate dall'Impresa stessa di cellulare di servizio il cui numero dovrà essere comunicato preventivamente a INPDAP (nel Piano della reperibilità). Inoltre, ogni risorsa dovrà disporre di un indirizzo di email fornito dall'Impresa, parimenti tempestivamente comunicato a INPDAP. Si intende a carico dell'Impresa ogni costo da sostenere per dotare tali risorse di strumenti atti a facilitarne la reperibilità.

L'intervento in reperibilità verrà attivato a seguito di una chiamata inviata per telefono e/o email dal Responsabile INPDAP del contratto o del servizio interessato, o del processo / area di competenza, alla risorsa dell'Impresa da attivare e per conoscenza al Responsabile del contratto per l'Impresa e al Responsabile per l'Impresa del servizio interessato. In caso di urgenza e/o irreperibilità di tali Responsabili, la richiesta di intervento può essere inoltrata al solo soggetto in reperibilità

Nell'Offerta Tecnica, l'Impresa dovrà presentare una prima versione del Piano della reperibilità, definendo come intende organizzare la reperibilità delle risorse, in quali orari, con quali modalità intervento (inclusi i tempi) e quante risorse per tipologia professionale intende rendere disponibili per tale esigenza.

Si precisa che, per i servizi sopra indicati, dovranno essere previsti in reperibilità almeno un tecnico di provata esperienza per ogni turno di reperibilità definito nel Piano.

Al rispetto di quanto definito nel Piano della reperibilità del contratto si applica il LdS 11.

15.4 DOTAZIONE INFORMATICA DEL PERSONALE DELL'IMPRESA

Tutta l'attrezzatura informatica necessaria alle attività chieste in questo Capitolato al personale dell'Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di ogni tipologia, le stampanti con relativi consumabili) deve essere fornita dall'Impresa stessa al proprio personale. Tutte le attrezzature informatiche in dotazione al personale dell'Impresa che opera presso INPDAP dovranno essere compatibili con la tecnologia in uso in Istituto ed essere di caratteristiche adeguate a poter supportare le attività affidate al personale stesso.

A tal fine, sarà tempestivamente fornita da INPDAP all'Impresa la configurazione software che dovrà essere presente sui PC del personale dell'Impresa e che l'Impresa si obbliga scrupolosamente a rispettare.

Si precisa in tal senso 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 – sia attraverso auditing, sia con strumenti informatici - 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.

L'Impresa prende atto di tali disposizioni e si impegna a dare seguito a quanto verrà richiesto da INPDAP.

Il personale dell'Impresa deve essere dotato di telefono cellulare aziendale, il cui numero va messo a disposizione di INPDAP.

INPDAP si riserva di permettere all'Impresa il collegamento da remoto al proprio ambiente informatico, per risolvere specifiche esigenze, fatte salve le esigenze di sicurezza e le politiche INPDAP per l'uso delle risorse informatiche. L'accesso sarà possibile tramite soluzioni che verranno definite dall'Istituto, sentita l'Impresa.

INPDAP si riserva di permettere al personale dell'Impresa che opera presso le proprie sedi il collegamento alla rete internet.

16. Portale di governo del contratto

E' richiesto all'Impresa di predisporre, rendere disponibile a INPDAP e gestire in corso d'opera – senza oneri aggiuntivi per INPDAP - un Portale di governo della fornitura.

Il portale, che dovrà essere di tipo web based, dovrà essere installato a cura dell'Impresa presso il Data Center INPDAP e dovrà essere interrogabile dal personale INPDAP in una sezione del sito intranet dell'Istituto, utilizzando i web browser in uso in INPDAP (Internet explorer v 1.6 e successive).

Il Portale dovrà svolgere diverse funzioni a supporto del governo della fornitura. In particolare, si richiede che il Portale offra almeno queste funzioni:

- L'archiviazione, distribuzione, consultazione e modifica dei piani e consuntivi periodici prodotti dall'Impresa in esecuzione del contratto,
- L'archiviazione, distribuzione, consultazione e modifica degli ulteriori documenti prodotti dalle parti in esecuzione del contratto,
- La consultazione di riepiloghi dell'utilizzo delle risorse contrattuali, per tipologia, per l'intero contratto, per servizio e per area di competenza; i dati devono essere pubblicati sul portale sia con riferimento al periodo "mese", sia con riferimento all'intero periodo di vigenza contrattuale;
- La consultazione di riepiloghi dell'utilizzo del budget contrattuale, per l'intero contratto, per servizio e per area di competenza; i dati devono essere pubblicati sul portale sia con riferimento al periodo "mese", sia con riferimento all'intero periodo di vigenza contrattuale;
- La consultazione dei livelli di servizio erogati dall'Impresa;
- Il calcolo delle penali per inadempienze relative ai livelli di servizio;
- La gestione in modo collaborativo delle attività previste dal Capitolato (assegnazione compiti da parte dei referenti INPDAP, comunicazioni, richieste interventi etc),
- La consultazione dell'orario di lavoro effettivamente prestato dalle risorse dell'Impresa presso INPDAP (nominativamente, per servizio / processo di lavoro cui sono assegnate); questi dati devono essere aggiornati giornalmente.

Le componenti hardware e software che costituiscono la soluzione offerta dall'Impresa ed i relativi servizi di installazione, configurazione e gestione dovranno essere resi disponibili a INPDAP dall'Impresa senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto. Quanto fornito dovrà integrarsi nell'architettura ICT INPDAP senza creare vincoli e/o necessità di aggiornamenti e/o acquisto di nuovi prodotti.

La soluzione offerta deve basarsi su una unica piattaforma e un unico repository, in modo da massimizzare il livello di automazione e di integrazione delle componenti di gestione della documentazione, dei livelli di servizio e della pianificazione relativi al contratto.

Il Portale deve essere in grado anche di generare allarmi volti a supportare una gestione proattiva delle performance dei servizi oggetto dell'Appalto.

I risultati delle analisi sulle performance contrattuali devono essere disponibili a INPDAP attraverso funzionalità di reporting e dashboard. E' richiesto che le informazioni graficamente rappresentate siano navigabili verso livelli di dettaglio maggiori.

La soluzione deve essere flessibile e supportare eventuali variazioni agli accordi contrattuali, aggiungendo / variando livelli di servizio, servizi, aree di competenza e applicando, nel caso, dinamicamente i nuovi livelli di servizio ai dati archiviati ricalcolando i benefici e le penali contrattualizzati.

Deve essere possibile gestire ruoli ed accessi differenziati al Portale e gestire i privilegi in accesso/modifica di tutte le informazioni archiviate nel repository.

L'Impresa dovrà produrre nell'Offerta tecnica una descrizione della soluzione proposta in tutti i suoi aspetti, funzionali e tecnici, nonché un piano di messa in opera della soluzione in INPDAP, che tenga conto dei vincoli tecnologici e architettonici presenti in Istituto.

Il Portale dovrà essere reso operativo in INPDAP – a cura ed onere dell'Impresa - al massimo entro **30 (trenta)** giorni solari dalla data di stipula del contratto. L'avvenuta messa in esercizio del Piano presso INPDAP, con le funzioni previste dal Capitolato e dall'Offerta dell'Impresa, sarà attestata da apposita verifica svolta dal Responsabile INPDAP del Contratto o da persona da egli delegato. A questo requisito si applica il livello di servizio LdS 10.

17. Risorse professionali richieste all'Impresa

Utilizzo delle risorse

Nei limiti dei massimali di impiego delle risorse professionali definiti in questo Capitolato nelle specifiche di realizzazione dei servizi a presenza oggetto dell'Appalto, INPDAP definirà di volta in volta, nel Piano di progetto del contratto, la quantità di risorse professionali, per tipologia, che dovrà operare nei vari servizi oggetto dell'Appalto. La quantità e tipologia di risorse richieste potrà variare ad ogni nuova versione del Piano, ma INPDAP si riserva anche di variare il dimensionamento delle risorse richieste in ogni momento, con le modalità definite nel § 12.1.

Le risorse professionali previste nel Piano devono essere immediatamente disponibili per operare presso INPDAP, secondo quanto previsto nel § 12.1.

Si precisa che nessuna risorsa professionale dell'Impresa potrà essere allocata e impiegata in più di un servizio contemporaneamente, salvo esplicita autorizzazione preventiva da parte del Responsabile del contratto per INPDAP. Tale possibilità è in ogni caso esclusa per le risorse che operano nei servizi a canone.

Massimali di impiego

Le risorse professionali chieste a massimale all'Impresa nei servizi a presenza, per tipologia e quantità, sono riportate nelle sezioni di questo Capitolato che definiscono le specifiche di realizzazione dei servizi oggetto dell'Appalto.

Si precisa che INPDAP si riserva di apportare compensazioni quantitative tra i massimali di impiego di risorse previsti per i vari servizi e aree di competenza nel Capitolato, fermo restando l'importo contrattuale.

Si precisa che INPDAP si riserva di utilizzare i massimali di cui sopra in tutto o in parte, secondo le proprie esigenze e a proprio insindacabile giudizio.

Nella tabella che segue sono riepilogati i massimali di giorni persona richiesti all'Impresa per i servizi a consumo, nel periodo di validità del contratto, per servizio e qualifica professionale.

Tabella OE1 – Dimensionamento a massimale in giorni persona delle risorse professionali richieste per servizio (a consumo)

1	Conduzione tecnica sist. IT	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore
	Area di competenza						
1.1	Sistemi centrali		600	2.000	4.100		
1.2	Portali		500	1.400	1.000		
1.3	Application server		547	1.600	3.100		
1.4	Ambienti Microsoft			2.700	4.800		
1.5	Reportistica e B.I.			700	700		
1.6	Gest. Piattaforma Citrix			500	400		
1.7	Gest. Piattaforma Axway			320	320		
1.8	Gest. Piatt. HP, \$Universe, CV			600			
1.9	Amministrazione Basi Dati					6.000	
1.10	Configuration Management			1.400	500		
1.11	Gest. Postazione Lavoro				2.400		
1.12	Gestione Storage			1.350	2.000		
1.13	Gestione Data Base SQL				700	1.300	
1.14	Gest. Piattaforma Adobe				400	400	
	Totale		1.647	12.570	20.420	7.700	

2	Esercizio CED e TLC	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore
	Area di competenza						
2.1	Gest. Infrastrut. CED			1.125	750		
2.2	Gestione TLC			1.200	2.550		
	Totale			2.325	3.300		

3	Progett. e gest. Architetture IT	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore
			2.250	1.125			

4	Gest. Sicurezza IT						
	Area di competenza	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore
4.1	Gest. Sist. Contr. Accessi		750	2.250	3.750		
4.2	Politiche Sicurezza & Privacy	375		1.875			
4.3	Unità Loc. Sicurezza		750	1.500	2.250		
	Totale	375	1.500	5.625	6.000		

5	Supporto Governo strategico ICT						
	Area di competenza	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore
5.1	Gest. Contab. Contr. Gestione	1.500					
5.2	Pianific. Strategica e operativa	1.500					
5.3	Relazioni e documenti	1.500					
	Totale	4.500					

6	Gest. proced. in esercizio, utenze e profili di accesso						
	Area di competenza	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore
6.1	Gestione procedure in esercizio			400	420		
6.2	Gest. utenze e profili di accesso				3.750		
6.3	Monitoraggio applicazioni			410	420		
	Totale			810	4.590		

Requisiti delle risorse

Le figure professionali proposte dall'Impresa per lo svolgimento dei servizi oggetto dell'Appalto dovranno essere in possesso dei requisiti minimi descritti in Appendice 3. Questi requisiti minimi hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto INPDAP si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa offerta per svolgere una data attività e ricoprire un dato ruolo professionale sulla base di una propria valutazione delle sue effettive capacità, esperienze ed attitudini, al di là di quanto riportato nel suo curriculum vitae (CV). Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una cultura equivalente ad una laurea in discipline scientifiche.

I CV del personale dell'Impresa da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a INPDAP nel template riportato in Appendice 3.

Tale template dovrà essere utilizzato sia in sede di Offerta, sia in corso d'opera per qualificare gli eventuali nuovi ingressi nei servizi.

Nell'Appendice 3, le caratteristiche delle risorse professionali sono riferite alla tipologia di risorsa professionale richiesta. In aggiunta a tali caratteristiche base, le risorse che opereranno sul contratto dovranno possedere, in ragione del servizio / area di competenza dove opereranno, le ulteriori competenze specifiche necessarie a operare.

Le attività richieste al personale dell'Impresa sono definite in questo Capitolato in base all'architettura attuale del sistema ICT INPDAP e alle esigenze attuali. Tale scenario può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate e delle esigenze dell'Istituto. Pertanto, si precisa che INPDAP potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto all'Impresa competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie, sempre attinenti la conduzione tecnica e il governo dei sistemi ICT.

Nell'Offerta Tecnica, l'Impresa dovrà produrre i CV del Responsabile del contratto, di tutti i Responsabili dei servizi e delle aree di competenza oggetto dell'Appalto e inoltre di almeno 3 Consulenti IT, 2 Architetti IT, 3 DBA e 11 Sistemisti senior.

Dovranno inoltre essere indicati nell'Offerta, per servizio / aree di competenza, i certificati posseduti dalle risorse professionali offerte, in particolare per gli ambienti seguenti (tra parentesi sono indicate le certificazioni che dovranno essere possedute dalle risorse che opereranno sul contratto):

Ambiente sistemi centrali

- IBM Certified System Administrator - AIX 6.1 Administration,
- IBM Certified Systems Expert - Enterprise Technical Support for AIX and Linux
- IBM Certified Administrator - Tivoli Monitoring V6
- IBM Certified Administrator - Tivoli Storage Manager V6

Ambiente Oracle

- OCP – ORACLE Database 10g Administrator Certified Professional

Ambiente Microsoft

- MCSA – Windows Server 2003
- MCSE – Windows Server 2003
- MCTS – Microsoft Exchange server 2007 – Configuration

- MCTS – Microsoft SharePoint server 2007 – Configuration
- MCTS - Microsoft Certified Technology Specialist - Windows Server 2008 Network Infrastructure Configuration
- MCTS - Microsoft Certified technology Specialist - Microsoft Office Communications Server 2007, Configuration

Ambiente Portali

- IBM WebSphere Portal V6 Deployment & Administration
- IBM WebSphere Application Server Network Deployment V6

Ambiente SAP Business Objects

- BO Enterprise XI 3.0 (sabe201, sabe301, sabe401, sabe501)

Ambiente CA

- CA Accredited Professional : CA Siteminder r6 Advanced 300
- CA Accredited Professional : CA Siteminder Federation Security Svs r6 300

Ambiente Sicurezza

- CISA (Certified Information System Auditor)
- CISSP (Certified Information System Security Professional)
- CISM (Certified Information Security Manager)

Ambiente CITRIX

- CCA for Citrix XenApp 5

ITIL

- Foundation Certificate in ITIL vers3 - Service management

Si intende che le risorse che opereranno nel contratto dovranno poi effettivamente possedere le certificazioni indicate nell'Offerta, in numero e tipologia, e che dovranno mantenerle per l'intera durata del contratto o comunque fino a quando opereranno presso INPDAP.

Nell'Offerta tecnica (sezione 3) deve essere indicato il codice identificativo della risorsa, mentre i nominativi dovranno essere riportati in associazione con i codici in una busta chiusa – che sarà aperta solo in caso di aggiudicazione all'Impresa – da inserire nella Busta B.

I CV presentati non dovranno superare le 3 pagine ognuno.

Ad inizio fornitura l'Impresa aggiudicataria dovrà sottoporre all'approvazione dell'Istituto l'elenco di tutte le risorse che saranno impiegate nei vari servizi e i loro curricula (allegando tale elenco e i CV al Piano di Progetto del contratto di cui al § 12.1).

Verifica possesso requisiti

INPDAP si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento con il personale proposto dall'Impresa, per verificare la corrispondenza delle competenze possedute a quelle referenziate nel CV. INPDAP si riserva altresì di chiedere la dimostrazione del mantenimento del possesso da parte del personale dell'Impresa delle certificazioni presentate in sede di offerta.

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 servizio, che può essere trasmessa anche solo via email all'indirizzo di posta elettronica del Responsabile per l'Impresa del contratto. Nel solo caso di richiesta di sostituzione del Responsabile del contratto, la richiesta sarà inoltrata all'Impresa dal Responsabile INPDAP del contratto.

A fronte di tale richiesta, la proposta di sostituzione deve essere trasmessa dall'Impresa al richiedente INPDAP – anche solo via email - entro i **2 (due) giorni** lavorativi successivi alla richiesta (Livello di servizio LdS1).

La sostituzione deve avvenire entro i **2 (due) giorni** lavorativi successivi alla data di approvazione della sostituzione da parte di INPDAP (Livello di servizio LdS2). L'approvazione sarà comunicata all'Impresa mediante invio di una email da parte del Responsabile INPDAP all'indirizzo di posta elettronica del Responsabile per l'Impresa del contratto. L'avvenuta sostituzione sarà comprovata dalla certificazione della presenza della risorsa in INPDAP.

La risorsa proposta in sostituzione deve essere possesso delle competenze ed esperienze minime richieste dal Capitolato per quel ruolo e presentate in sede di Offerta dall'Impresa.

Sostituzioni su richiesta dell'Impresa

I servizi richiesti con questo appalto, anche quando a presenza, sono in gran parte di natura continuativa, in quanto richiedono, per poter essere svolti, una adeguata conoscenza dell'ambiente IT INPDAP, conoscenza che si acquista di norma dopo un periodo di costante di attività sulla conduzione del sistema ICT INPDAP.

Perciò, le risorse offerte dall'Impresa e definite nel Piano di progetto del contratto dovranno essere stabilmente allocate sul contratto. Eventuali variazioni nei piani di allocazione o sostituzioni, non concordate con INPDAP e non dovute a richieste di INPDAP e/o a motivi di forza maggiore, da dimostrare, daranno luogo all'applicazioni di penali.

Nel caso di sostituzioni dovute a cause di forza maggiore, l'Impresa si impegna a proporre in sostituzione risorse professionali dotate di competenza ed esperienza almeno equivalenti a quella delle risorse da sostituire e comunque in possesso delle caratteristiche minime richieste dal Capitolato per quel ruolo e presentate in sede di Offerta dall'Impresa.

La proposta di sostituzione deve essere trasmessa – anche solo via email – dal Responsabile per l'Impresa del contratto al Responsabile INPDAP del servizio coinvolto entro i **2 (due) giorni** lavorativi successivi alla cessazione dal servizio presso INPDAP della risorsa da sostituire (Livello di servizio LdS3). Per la sola sostituzione del Responsabile del contratto, la richiesta va inoltrata al responsabile INPDAP del contratto.

La sostituzione deve avvenire entro i **2 (due) giorni** lavorativi successivi alla data di approvazione della sostituzione da parte di INPDAP (Livello di servizio LdS2). L'approvazione sarà comunicata all'Impresa mediante invio di email da parte del Responsabile INPDAP del servizio all'indirizzo di posta elettronica del Responsabile per l'Impresa del contratto. L'avvenuta sostituzione sarà comprovata dalla certificazione della presenza della risorsa in INPDAP.

Assenze

In caso di assenza del personale dell'Impresa per un periodo superiore a **3 (tre) giorni** lavorativi ma non definitiva - per malattia e/o ferie (queste ultime da concordare preventivamente con il Responsabile INPDAP del servizio nel quale le risorse dell'Impresa operano) - l'Impresa dovrà proporre a INPDAP (al Responsabile del servizio) una sostituzione temporanea, con risorsa dotata di skill perlomeno pari a quello della risorsa assente. La proposta può essere trasmessa anche solo via email all'indirizzo di posta elettronica del

Responsabile INPDAP del servizio. INPDAP si riserva o meno di accettare la sostituzione temporanea, a suo insindacabile giudizio.

La proposta di sostituzione deve essere trasmessa al Responsabile INPDAP del servizio coinvolto entro i **3 (tre) giorni** lavorativi successivi dalla data di inizio dell’assenza (compresa) (Livello di servizio LdS4).

La sostituzione deve avvenire entro le **24 (ventiquattro) ore** solari successive alla data di approvazione della sostituzione da parte di INPDAP (Livello di servizio LdS5). L’approvazione sarà comunicata all’Impresa mediante invio di email da parte del Responsabile INPDAP del servizio all’indirizzo di posta elettronica del Responsabile per l’Impresa del contratto. L’avvenuta sostituzione sarà comprovata dalla certificazione della presenza della risorsa in INPDAP.

NOTA BENE: Si intende che tutte le proposte di sostituzione trasmesse a INPDAP dall’Impresa per le motivazioni esposte in questo capitolo devono essere riferite a risorse professionali in possesso di requisiti in linea con quelli minimi definiti nel Capitolato. Proposte che non rispettano tali requisiti non saranno considerate pervenute, ai fini di calcolo delle penali per inadempienza. Qualora ciò avvenga, INPDAP darà all’Impresa tempestiva e motivata comunicazione di tale contestazione.

Turn Over

Stante la necessaria continuità che deve essere assicurata ai servizi oggetto dell’appalto, e la complessità dell’ambiente tecnico INPDAP che richiede una approfondita conoscenza per potervi efficacemente operare, le risorse professionali dell’Impresa che operano nei servizi oggetto dell’appalto dovranno avere un tasso di turn over il più possibile ridotto. In tal senso, è richiesto all’Impresa di contenere tale tasso per le sostituzioni non dipendenti dalla sua volontà e per cause di forza maggiore. A questo requisito si applica il livello di servizio LdS 6.

18. Livelli di servizio

I livelli di servizio applicabili ai servizi oggetto dell'Appalto sono riportati in Appendice 2.

La raccolta dei dati necessari al calcolo dei livelli di servizio, il loro calcolo e messa a disposizione di INPDAP 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'importo effettivo sarà poi deciso da INPDAP).

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.

Tutte le informazioni relative ai livelli di servizio attesi e conseguiti e alle penalità devono essere inserite a cura dell'Impresa nel Portale di governo del contratto.

19. Customer Satisfaction

Le attività svolte dal personale dell'Impresa saranno soggette anche a misurazioni di customer satisfaction, come previsto dal D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82 e in particolare gli artt. 7, 17 e 63 di tale normativa (a questa previsione si applica il livello di servizio LdS 16 e il LdS 17).

A tal fine, l'Impresa dovrà presentare nell'Offerta Tecnica due proposte di questionario da somministrare agli utenti dei servizi acquisiti con l'appalto cui è riferito questo Capitolato.

Il primo questionario è rivolto agli utenti interni INPDAP – ma non della DCSI e riguarda la soddisfazione circa i seguenti servizi / aree di competenza:

Conduzione tecnico-sistemistica dei sistemi IT centrali e periferici.

- Ambiente Portali (sito web internet e intranet)
- Ambienti Microsoft (posta elettronica, sistemi di collaboration)
- Ambienti di Reportistica e Business Intelligence (B.O. e SAS)
- Ambiente Citrix (telelavoro)
- Gestione delle postazioni di lavoro informatiche

Esercizio del CED INPDAP e degli apparati di rete TLC.

- Gestione e monitoraggio delle reti di telecomunicazione

Gestione della sicurezza informatica.

- Gestione del sistema di controllo accessi alle risorse IT INPDAP



Il secondo questionario è rivolto agli utenti interni alla DCSI INPDAP, i responsabili di processo delle aree di competenza, e riguarda la soddisfazione circa tutti i servizi / aree di competenza oggetto dell'appalto.

Per quanto riguarda il servizio di coordinamento della fornitura, il referente che dovrà compilare il questionario è il Responsabile del contratto per INPDAP.

Entrambi i questionari devono prevedere, per ognuna delle aree di competenza di cui sopra, una misurazione della customer satisfaction su una scala ordinale 0-10. Il questionario deve essere compilabile on line dagli utenti (pubblicandolo sul sito intranet INPDAP e mandandolo agli utenti via email).

La rilevazione avrà cadenza trimestrale. L'Impresa dovrà proporre nell'Offerta anche le modalità di rilevazione da utilizzare (strumenti, tempi, metodi per valutare l'oggettività delle risposte pervenute etc).

20. Monitoraggio del contratto

INPDAP si riserva di procedere al monitoraggio del contratto previsto dall'art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/1993 secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001.

INPDAP si riserva di affidare il servizio di monitoraggio a Società specializzata, in possesso dei requisiti fissati da CNIPA (ora DigitPA).

L'Impresa si impegna a fornire a INPDAP e al monitore tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

L'Impresa si impegna anche a rendere disponibile a INPDAP e al monitore la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza effettuate della società che verifica la sussistenza dei requisiti della certificazione ISO 9001, al massimo entro un mese dalla data della verifica. L'Impresa potrà togliere dall'eventuale documentazione trasmessa le parti che riterrà coperte da privacy e/o da privativa industriale.

L'Impresa prende atto che INPDAP potrà effettuare, anche presso i subfornitori dell'Impresa che operano sul contratto, verifiche ispettive svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011.

L'Impresa renderà disponibile il proprio personale a partecipare ad incontri con il monitore, laddove richiesto dal monitore stesso e/o da INPDAP.

21. Comunicazioni tra le parti

Se non diversamente prescritto in questo Capitolato, le comunicazioni tra le parti possono avvenire mediante posta elettronica. A tal fine, l'Impresa dovrà allegare al Piano di progetto del contratto, fin dalla sua prima versione, l'elenco degli indirizzi di posta elettronica di tutti i responsabili e referenti dell'Impresa che opereranno sui diversi servizi oggetto dell'appalto, e del personale tutto che opererà nei diversi servizi.

INPDAP invierà le comunicazioni a tali indirizzi. Sarà cura dell'Impresa assicurarsi del corretto funzionamento del proprio sistema di posta elettronica e della disponibilità delle varie caselle di posta comunicate a INPDAP, nonché della loro capacità di ricevere comunicazioni, eventualmente con allegati di dimensioni pari fino a 6 MB.

APPENDICI

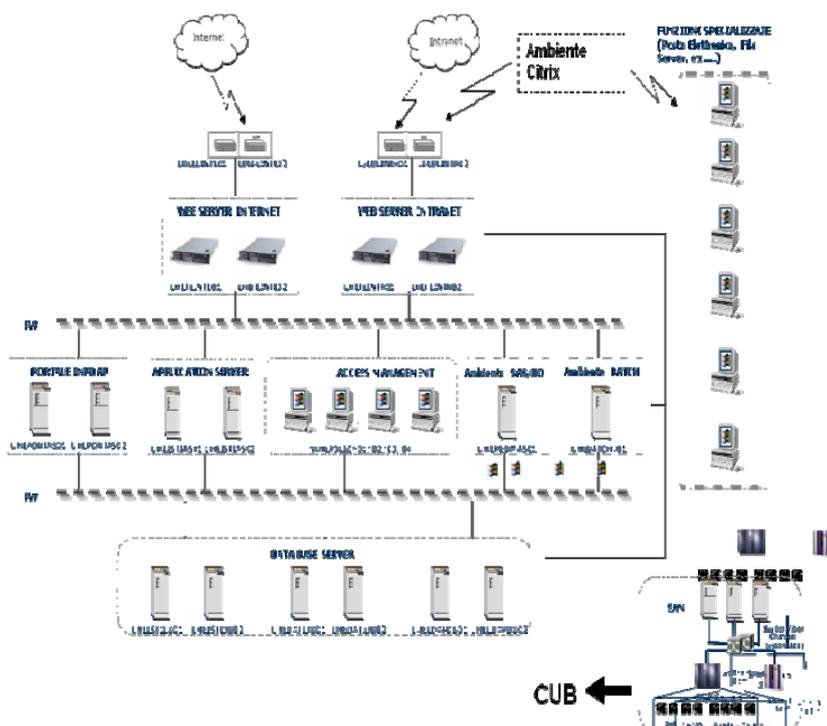
Appendice 1 – Il Sistema ICT INPDAP

L’architettura hardware e software del sistema informativo INPDAP è stata disegnata in funzione del nuovo assetto organizzativo dell’Istituto e della volontà di offrire un sempre più ricco portafoglio di servizi agli utenti in modalità online, tramite WEB/Internet.

Le componenti della infrastruttura dell’INPDAP prevedono:

- L’adozione di prodotti/piattaforme aperte relativamente ai servizi primari del sistema:
 - Web e Application Server
 - Sistema di Access & Identity management
 - Servizi di Portale e Content Management
 - Prodotti di System and Network Management
 - RDBMS
- un sottosistema di Storage (SAN) a garanzia della massima efficienza nell’accesso ai dati e della disponibilità e integrità delle informazioni;
- la separazione ai fini della sicurezza dell’area di accesso al sistema (front-end) dall’area di produzione dei servizi (back-end);
- la separazione logica/fisica dei sistemi in rapporto alle finalità di utilizzo (esercizio, supporto/sviluppo, sistemi legacy).

Di seguito è riportato il disegno complessivo della infrastruttura tecnologica del sistema.



L'ambiente tecnologico ospita le applicazioni e i dati per l'ambiente di produzione e di supporto ed è progettato per rispondere ad elevati requisiti di bilanciamento dinamico del carico, continuità del servizio e sicurezza ed integrità dei dati.

L'ambiente di supporto comprende i sistemi di Integrazione, Manutenzione, Collaudo, Pre-esercizio, Esercizio e Formazione.

L'architettura prevede una separazione sia per l'ambiente di esercizio che di supporto nei sottosistemi seguenti:

- **Web Server**, configurati in bilanciamento di carico ove è implementata la componente di front-end, sia verso l'esterno (Internet) che verso la Intranet dell'Istituto;
- **Application Server**, anch'essi configurati in bilanciamento di carico ospitano la componente dei servizi applicativi (istituzionali e di autogoverno);
- **DataBase Server**: che realizza la componente di accesso ai dati (configurato in cluster per garantire l'alta affidabilità);

Il livello **Web server** è costituito da server IBM x-series, con sistema operativo Linux e http server Apache.

Il livello **Application Server** è realizzato su sistemi IBM P595 con IBM Websphere Application Server Network Deployment ed Extended Deployment Versione 6 o successive per l'ambiente Istituzionale e SAP per il sistema di Sistema Autogoverno.

Il livello **Data server** è realizzato su sistemi IBM P595 con RDBMS Oracle 10g Enterprise Edition con l'opzione Real Application Cluster (RAC).

L'architettura comprende inoltre server di tecnologia Intel/Microsoft per i servizi di supporto (posta elettronica, desktop remoto, policy server...)

In particolare sono presenti:

- n° 9 sistemi IBM P595 con la seguente configurazione hardware e software complessiva:
 - n° 298 CPU da 1,65 GHz a 2,3 GHz;
 - 1732 GB di RAM;
 - S.O. AIX 5.3, con HACMP
 - Virtual IO Server;
 - Partition Load Manager;sui quali sono realizzate 179 partizioni, di cui 110 virtuali
- n° 1 sistema IBM P690 con la seguente configurazione hardware e software complessiva:
 - n° 26 cpu;
 - 55 GB di RAM;
 - S.O. AIX 5.2;
- n° 284 sistemi Intel di vari produttori e modelli, di cui n. 11 virtualizzati per ottenere ulteriori circa 100 server virtuali

Negli ambienti di esercizio e di supporto sono compresi i sottosistemi di storage e di back-up:

- n. 2 sistemi storage IBM 8100 e n. 1 IBM 8300 collegati in SAN, per un totale di circa 132 TB
- n. 1 libreria di backup IBM 3582 con 8 drive LTO4

La configurazione degli ambienti software dell’Istituto si completa con l’utilizzo delle seguenti tecnologie:

- IBM Portal v. 6.0 con LWWCM
- IBM MQ*Series
- CA ETrust SiteMinder e Sun Java System IdM
- LDAP Tivoli Directory server v.6.0
- Suite AXWAY XFB
- IBM Porta di dominio
- Business Objects
- SAS
- Orsyp \$UNIVERSE (scheduler batch)
- Adobe per la produzione delle stampe
- CITRIX
- HP BTO Business Technology Optimization
- BMC Remedy
- SQL Server
- VMWare
- MS HyperVisor
- MS Office Communications Server (OCS)
- Share Point
- Exchange 2007
- Active Directory
- CaseWise

Il Centro Unico di Backup

L’Istituto, per esigenze inerenti la tutela del patrimonio dati (con particolare riferimento ai servizi critici), la protezione da disastro informatico, la disponibilità dei servizi anche a fronte di eventi indesiderati “non disastrosi” (malfunzionamenti degli apparati hardware, indisponibilità parziale dell’infrastruttura etc.), ma che possono generare significative interruzioni di servizio con importanti ripercussioni sulle prestazioni erogate al cittadino e/o ad altri enti, ha stipulato con la società IBM Italia un contratto per la realizzazione del progetto di Business Continuity e Disaster Recovery in vigore fino al termine del 2010.

La soluzione adottata per la replica dei dati presso il centro unico di backup (CUB), operativa da dicembre 2006, prevede le seguenti due tipologie di copia:

- “**a caldo**” (allineamento in tempo reale dei dati con il centro di backup) per le applicazioni già presenti sulla nuova piattaforma (tramite SAN)
- “**a freddo**” (backup in asincrono ed allineamento differito con il centro di backup) per le piattaforme in via di dismissione o sulle quali risiedono applicazioni non critiche

L’infrastruttura prevista, attiva presso il CUB si compone di:

- n. 2 Server Unix IBM P595
- n. 1 Sistema Sun Solaris E10000
- n. 71 Sistemi server Intel
- n. 1 Storage Area Network (SAN)
- n. 1 libreria robotizzata
- apparati di rete
- n. 30 postazioni di lavoro

Appendice 2 – Livelli di servizio

Di seguito sono riportati i livelli di servizio previsti per questa fornitura.

La rendicontazione dei livelli di servizio deve essere effettuata dall'Impresa nello “Stato Avanzamento Lavori del Contratto” di cui al § 13 del Capitolato e i livelli di servizio devono essere pubblicati anche nel Portale di Governo del contratto, come specificato nel Capitolato.

I Livelli di servizio previsti sono riepilogati nella tabella che segue.

ID	Sintesi del livello di servizio	
LdS 1	Tempestività di trasmissione della proposta di sostituzione delle risorse professionali ritenute da INPDAP non adeguate	
LdS 2	Tempestività di sostituzione da parte dell'Impresa delle risorse professionali ritenute da INPDAP non adeguate	
LdS 3	Tempestività di trasmissione della proposta di sostituzione di risorse professionali che cessano dal servizio non su richiesta di INPDAP (gestione turn over del personale)	
LdS 4	Tempestività di trasmissione della proposta di sostituzione di risorse professionali temporaneamente assenti dal servizio	
LdS 5	Tempestività di sostituzione da parte dell'Impresa delle risorse professionali temporaneamente assenti	
LdS 6	Tasso di Turn Over del personale dell'Impresa che opera presso INPDAP	
LdS 7	Ritardo nella consegna dei Piani previsti dal capitolato.	
LdS 8	Ritardo nella consegna del SAL del contratto	
LdS 9	Mancato rispetto dell'orario di lavoro (quantità di ore) definito nel Piano di progetto	
LdS 10	Ritardo nella consegna del Portale di Governo del contratto	
LdS 11	Mancato rispetto di quanto previsto nel Piano delle reperibilità	
LdS 12	Mancato rispetto dell'orario di ingresso al lavoro definito nel Piano di progetto	
LdS 13	Mancato rispetto del dimensionamento minimo per i servizi a canone offerto dall'Impresa	
LdS 14	Ritardo nella trasmissione a INPDAP dei dati sull'orario di lavoro prestato dal personale dell'Impresa	
LdS 15	Ritardo nella pubblicazione di dati e documenti nel Portale di governo del contratto	
LdS 16	Customer Satisfaction sui servizi erogati (utenti esterni alla DCSI)	
LdS 17	Customer Satisfaction sui servizi erogati (utenti interni alla DCSI)	
LdS 18	Disponibilità dei sistemi e prodotti gestiti dai servizi di conduzione	

LDS 1

Caratteristica da misurare	Tempestività (T1) di trasmissione a INPDAP da parte dell'Impresa della proposta di sostituzione delle risorse professionali ritenute da INPDAP non adeguate
Fonte delle misure	Comunicazioni formali scambiate tra le parti, come definito nel § 17 del Capitolato
Frequenza di misurazione	Ad ogni richiesta di sostituzione inviata da INPDAP all'Impresa
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Intervallo temporale tra l'invio all'Impresa da parte di INPDAP della richiesta di sostituzione e l'invio a INPDAP da parte dell'Impresa della proposta di sostituzione
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutte le richieste di sostituzione trasmesse da INPDAP all'Impresa nel periodo di riferimento
Formula di calcolo	$T1 = T_p - T_r$ dove T_r è la data (gg/mm/aaaa/hh) dell'invio all'Impresa da parte di INPDAP della richiesta e T_p è la data (gg/mm/aaaa/hh) di invio a INPDAP da parte dell'Impresa della proposta
Regole di calcolo	T1 va calcolato in giorni lavorativi o frazioni. Il calcolo si applica ad ogni richiesta di sostituzione trasmessa da INPDAP nel mese di riferimento. Per il calcolo del livello di servizio vengono utilizzate le proposte dell'Impresa in risposta a tali richieste, anche qualora trasmesse in un mese successivo a quello della richiesta INPDAP
Unità di misura	Giorni lavorativi
Regole di arrotondamento	Per giorno lavorativo si intende giorno intero o frazione
Valore di soglia	La proposta deve essere trasmessa entro i 2 giorni lavorativi successivi alla data di richiesta di sostituzione nel 100% dei casi ($T1 \leq 2$ giorni lavorativi nel 100% dei casi)
Penali / azioni contrattuali	Per ogni ritardo rilevato, sarà applicata una penale pari a 300 (trecento) euro per ogni giorno lavorativo - o frazione - di ritardo rispetto al valore di soglia
Eccezioni	Sostituzioni preventivamente ed esplicitamente concordate tra le parti con scadenze diverse da quelle definite nel § 17 del Capitolato.

LDS 2

Caratteristica da misurare	Tempestività (T2) di sostituzione da parte dell'Impresa delle risorse professionali ritenute da INPDAP non adeguate
Fonte delle misure	Comunicazioni formali scambiate tra le parti, come definito nel § 17 del Capitolato, certificazione della presenza del sostituto presso INPDAP
Frequenza di misurazione	Ad ogni approvazione di proposta di sostituzione definitiva inviata da INPDAP all'Impresa
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Intervallo temporale tra l'approvazione da parte di INPDAP della proposta di sostituzione e la sostituzione effettiva
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutte le approvazioni delle proposte di sostituzione effettuate da INPDAP nel periodo di riferimento
Formula di calcolo	$T2 = T_s - T_a$ dove T_a è la data (gg/mm/aaaa/hh) dell'invio all'Impresa da parte di INPDAP della approvazione della proposta di sostituzione e T_s è la data (gg/mm/aaaa/hh) di sostituzione effettiva della risorsa presso INPDAP
Regole di calcolo	T2 va calcolato in giorni lavorativi o frazioni. Il calcolo si applica ad ogni approvazione di proposta di sostituzione trasmessa da INPDAP all'Impresa nel mese di riferimento. Per il calcolo del livello di servizio vengono utilizzate le date delle sostituzioni conseguenti a tali approvazioni, anche qualora effettuate in un mese successivo a quello della approvazione INPDAP
Unità di misura	Giorni lavorativi
Regole di arrotondamento	Per giorno lavorativo si intende giorno intero o frazione
Valore di soglia	La sostituzione deve essere effettuata entro i 2 giorni lavorativi successivi alla data di approvazione della proposta da parte di INPDAP nel 100% dei casi ($T2 \leq 2$ giorni lavorativi nel 100% dei casi)
Penali / azioni contrattuali	Per ogni ritardo rilevato, sarà applicata una penale pari a 300 (trecento) euro per ogni giorno lavorativo - o frazione - di ritardo rispetto al valore di soglia
Eccezioni	Sostituzioni preventivamente ed esplicitamente concordate tra le parti con scadenze diverse da quelle definite nel § 17 del Capitolato.

LDS 3

Caratteristica da misurare	Tempestività (T3) di trasmissione a INPDAP da parte dell'Impresa della proposta di sostituzione di risorse professionali che cessano dal servizio non su richiesta di INPDAP (gestione turn over del personale)
Fonte delle misure	Comunicazioni formali scambiate tra le parti, come definito nel § 17 del Capitolato
Frequenza di misurazione	Ad ogni proposta di sostituzione inviata dall'Impresa a INPDAP e relativa a sostituzioni non richieste da INPDAP
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Intervallo temporale tra la cessazione dal servizio presso INPDAP della risorsa e l'invio a INPDAP da parte dell'Impresa della proposta di sostituzione
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutte le proposte di sostituzione avanzate dall'Impresa a INPDAP nel periodo di riferimento e relative a sostituzioni non richieste da INPDAP
Formula di calcolo	T3 = T_{cp} - T_{ps} dove T _{ps} è la data (gg/mm/aaaa/hh) dell'invio a INPDAP da parte dell'Impresa della proposta e T _{cp} è la data prevista (gg/mm/aaaa/hh) di cessazione dal servizio della risorsa da sostituire
Regole di calcolo	T3 va calcolato in giorni lavorativi o frazioni. Il calcolo si applica ad ogni proposta di sostituzione trasmessa dall'Impresa a INPDAP nel mese di riferimento
Unità di misura	Giorni lavorativi
Regole di arrotondamento	Per giorno lavorativo si intende giorno intero o frazione
Valore di soglia	La proposta deve essere trasmessa al massimo entro il 5° giorno lavorativo precedente alla data di prevista cessazione dal servizio della risorsa nel 100% dei casi (T3 ≥ 5 giorni lavorativi nel 100% dei casi)
Penali / azioni contrattuali	Per ogni ritardo rilevato, sarà applicata una penale pari a 300 (trecento) euro per ogni giorno lavorativo - o frazione - di ritardo rispetto al valore di soglia
Eccezioni	Sostituzioni preventivamente ed esplicitamente concordate tra le parti con scadenze diverse da quelle definite nel § 17 del Capitolato.

LDS 4

Caratteristica da misurare	Tempestività (T4) di trasmissione a INPDAP da parte dell'Impresa della proposta di sostituzione di risorse professionali temporaneamente assenti dal servizio
Fonte delle misure	Comunicazioni formali scambiate tra le parti, come definito nel § 17 del Capitolato
Frequenza di misurazione	Ad ogni proposta di sostituzione inviata dall'Impresa a INPDAP e relativa a sostituzioni per un periodo temporaneo
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Intervallo temporale tra l'inizio dell'assenza dal servizio presso INPDAP della risorsa e l'invio a INPDAP da parte dell'Impresa della proposta di sostituzione
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutte le proposte di sostituzione temporanea di risorse trasmesse dall'Impresa a INPDAP nel periodo di riferimento
Formula di calcolo	$T4 = Tpa - Tas$ dove Tpa è la data (gg/mm/aaaa/hh) dell'invio a INPDAP da parte dell'Impresa della proposta e Tas è la data (gg/mm/aaaa/hh) di inizio dell'assenza dal servizio della risorsa
Regole di calcolo	T4 va calcolato in giorni lavorativi o frazioni. Il calcolo si applica ad ogni proposta di sostituzione trasmessa dall'Impresa a INPDAP nel mese di riferimento
Unità di misura	Giorni lavorativi
Regole di arrotondamento	Per giorno lavorativo si intende giorno intero o frazione
Valore di soglia	La proposta deve essere trasmessa entro i 2 giorni lavorativi successivi alla data di inizio dell'assenza nel 100% dei casi ($T4 \leq 2$ giorni lavorativi nel 100% dei casi)
Penali / azioni contrattuali	Per ogni ritardo rilevato, sarà applicata una penale pari a 300 (trecento) euro per ogni giorno lavorativo - o frazione - di ritardo rispetto al valore di soglia
Eccezioni	Sostituzioni preventivamente ed esplicitamente concordate tra le parti con scadenze diverse da quelle definite nel § 17 del Capitolato.

LDS 5

Caratteristica da misurare	Tempestività (T5) di sostituzione da parte dell'Impresa delle risorse professionali temporaneamente assenti
Fonte delle misure	Comunicazioni formali scambiate tra le parti, come definito nel § 17 del Capitolato, certificazione della presenza del sostituto presso INPDAP
Frequenza di misurazione	Ad ogni approvazione di proposta di sostituzione temporanea inviata da INPDAP all'Impresa
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Intervallo temporale tra l'approvazione da parte di INPDAP della proposta di sostituzione e la sostituzione effettiva, con certificazione della presenza in INPDAP
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutte le sostituzioni temporanee di risorse approvate da INPDAP nel periodo di riferimento
Formula di calcolo	T5 = Tst - Tat dove Tat è la data (gg/mm/aaaa/hh) dell'invio all'Impresa da parte di INPDAP della approvazione della proposta di sostituzione e Tst è la data (gg/mm/aaaa/hh) di sostituzione effettiva della risorsa presso INPDAP
Regole di calcolo	T5 va calcolato in giorni lavorativi o frazioni. Il calcolo si applica ad ogni approvazione di proposta di sostituzione temporanea trasmessa da INPDAP all'Impresa nel mese di riferimento. Per il calcolo del livello di servizio vengono utilizzate le date delle sostituzioni conseguenti a tali approvazioni, anche qualora effettuate in un mese successivo a quello della approvazione INPDAP
Unità di misura	Giorni lavorativi
Regole di arrotondamento	Per giorno lavorativo si intende giorno intero o frazione
Valore di soglia	La sostituzione deve essere effettuata entro 1 giorno lavorativo successivo alla data di approvazione della proposta nel 100% dei casi (T5 ≤ 24 ore lavorative nel 100% dei casi)
Penali / azioni contrattuali	Per ogni ritardo rilevato, sarà applicata una penale pari a 300 (trecento) euro per ogni giorno lavorativo - o frazione - di ritardo rispetto al valore di soglia
Eccezioni	Sostituzioni preventivamente ed esplicitamente concordate tra le parti con scadenze diverse da quelle definite nel § 17 del Capitolato.

LDS 6

Caratteristica da misurare	Tasso di Turn Over del personale dell'Impresa che opera presso INPDAP (T6)
Fonte delle misure	Comunicazioni formali scambiate tra le parti, come definito nel § 17 del Capitolato
Frequenza di misurazione	Ad ogni sostituzione definitiva di personale dell'Impresa non richiesta da INPDAP
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	n° di sostituzioni avvenute nel periodo di riferimento non richieste da INPDAP e non dovute a cause di forza maggiore e/o indipendenti dalla volontà dell'Impresa; n° medio di risorse dell'Impresa che opera nei servizi oggetto del contratto nel periodo di riferimento
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutte le sostituzioni che ricadono nel periodo di riferimento
Formula di calcolo	$T6 = (Ts / Tr) \times 100$ dove Ts è il n° di sostituzioni e Tr è il n° medio di risorse complessivamente previste dal Piano di progetto per il mese di riferimento
Regole di calcolo	Il calcolo si applica ad ogni sostituzione definitiva effettuata nel periodo di riferimento. Le risorse dell'Impresa da considerare per il calcolo sono quelle che operano nel contratto mediamente per più di 10 giorni nel mese (ferie escluse).
Unità di misura	Punti percentuali
Regole di arrotondamento	n.a.
Valore di soglia	Il tasso di turn over nel periodo deve essere inferiore al 2% ($T6 \leq 2\%$)
Penali / azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale - o frazione - di scostamento rispetto al valore di soglia sarà applicata una penale pari a euro 400 (quattrocento)
Eccezioni	Nessuna

LDS 7

Caratteristica da misurare	Ritardo nella consegna a INPDAP da parte dell'Impresa dei Piani previsti dal capitolato (T7). Si applica ad ogni versione dei Piani di cui al § 12 e 16 del Capitolato, incluse quelle emendate / integrate a seguito di richiesta di INPDAP
Fonte delle misure	Comunicazioni formali scambiate tra le parti, come definito nel § 12
Frequenza di misurazione	Ad ogni trasmissione di un Piano richiesto dal capitolato (§ 12 e § 16)
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Scostamento (in giorni lavorativi) tra la scadenza fissata dal capitolato per l'invio a INPDAP da parte dell'Impresa dei Piani previsti nel § 12 e 16 del Capitolato e la data effettiva di invio
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutti gli invii di Piani previsti nel periodo di riferimento
Formula di calcolo	T7 = Tip - Tsc dove Tip è la data (gg/mm/aaaa) dell'invio ad INPDAP del Piano da parte dell'Impresa e Tsc è la data (gg/mm/aaaa) di scadenza prevista dal Capitolato per l'invio del Piano
Regole di calcolo	Il calcolo di T7 va effettuato per ogni invio di Piano che ricade nel periodo di riferimento. T7 va calcolato in giorni lavorativi o frazioni. Nel caso di T7 < 0 si assimila il valore di T7 a 0.
Unità di misura	Giorni lavorativi
Regole di arrotondamento	Per giorno lavorativo si intende giorno intero o frazione
Valore di soglia	T7 deve essere uguale a 0 nel 100% dei casi misurati (la consegna dei Piani deve avvenire nei tempi previsti dal Capitolato nel 100% dei casi).
Penali / azioni contrattuali	Per ogni Piano da consegnare nel periodo, sarà applicata una penale pari a 400 (quattrocento) euro per ogni giorno lavorativo - o frazione - di ritardo misurato rispetto alla scadenza fissata nel Capitolato per la sua consegna
Eccezioni	Ritardi concordati preventivamente ed esplicitamente tra le Parti

LDS 8

Caratteristica da misurare	Ritardo nella consegna a INPDAP da parte dell'Impresa del SAL del contratto (T8)
Fonte delle misure	Comunicazioni formali scambiate tra le parti, come definito nel Capitolato
Frequenza di misurazione	Ad ogni trasmissione di un SAL richiesto dal Capitolato (rif. § 13)
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Scostamento (in giorni lavorativi) tra la scadenza fissata dal capitolato per l'invio a INPDAP da parte dell'Impresa del SAL previsto nel § 13 del capitolato e la data effettiva di invio
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutti gli invii che ricadono nel periodo di riferimento
Formula di calcolo	$T8 = Tis - Tsc$ dove Tis è la data (gg/mm/aaaa) dell'invio ad INPDAP del SAL da parte dell'Impresa e Tsc è la data (gg/mm/aaaa) di scadenza prevista dal Capitolato per l'invio
Regole di calcolo	Il calcolo di T8 va effettuato per ogni invio di SAL di cui al § 13 del Capitolato che ricade nel periodo di riferimento. T8 va calcolato in giorni lavorativi o frazioni. Nel caso di $T8 < 0$ si assimila il valore di T8 a 0.
Unità di misura	Giorni lavorativi
Regole di arrotondamento	Per giorno lavorativo si intende giorno intero o frazione
Valore di soglia	T8 deve essere uguale a 0 nel 100% dei casi misurati (la consegna dei SAL deve avvenire nei tempi previsti dal Capitolato nel 100% dei casi).
Penali / azioni contrattuali	Per ogni SAL da consegnare nel periodo sarà applicata una penale pari a 400 (quattrocento) euro per ogni giorno lavorativo - o frazione - di ritardo misurato rispetto alla scadenza fissata nel Capitolato per la sua consegna
Eccezioni	Ritardi concordati preventivamente ed esplicitamente tra le Parti

LDS 9

Caratteristica da misurare	Mancato rispetto dell'orario di lavoro (quantità di ore) definito nel Piano di progetto (T9)
Fonte delle misure	Rilevazioni delle presenze del personale dell'Impresa presso INPDAP nei modi previsti dal Capitolato
Frequenza di misurazione	Giornaliera
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Scostamento, in ore o frazioni, tra l'orario di lavoro pianificato per ogni risorsa che opera nel contratto e l'orario effettivamente prestato.
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione gli orari di lavoro di tutte le risorse dell'Impresa che operano nel contratto nei servizi a presenza e a canone. Vale anche per gli orari in turnazione.
Formula di calcolo	$T9 = T_o - T_f$ dove T_o è il n° di ore di lavoro prestate nel giorno dalla risorsa e T_f è il n° di ore previsto nel Piano di progetto.
Regole di calcolo	Il calcolo si applica a tutte le presenze giornaliere nel periodo di riferimento di ogni risorsa che opera nel contratto. Il calcolo viene fatto prendendo come riferimento l'orario di ingresso e di uscita della risorsa previsto nel Piano di progetto rispetto a quello effettivamente rilevato
Unità di misura	Ore lavorative
Regole di arrotondamento	n.a.
Valore di soglia	Il numero di ore di lavoro pianificato e quelle effettivo devono coincidere nel 98% dei casi, salvo casi di forza maggiore, da dimostrare ($T9 \geq 0$ nel 98% dei casi rilevati)
Penali / azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale - o frazione - di scostamento rispetto al valore di soglia sarà applicata una penale pari a euro 300 (trecento)
Eccezioni	Scostamenti concordati preventivamente ed esplicitamente tra le Parti, scostamenti dovuti a cause di forza maggiore

LDS 10

Caratteristica da misurare	Ritardo nella consegna a INPDAP da parte dell'Impresa del Portale di Governo del contratto (T10)
Fonte delle misure	Attestazione del Responsabile INPDAP del contratto, come definito nel § 16 del Capitolato
Frequenza di misurazione	n.a.
Periodo di riferimento	n.a.
Dati elementari da rilevare	Scostamento (in giorni lavorativi) tra la scadenza fissata dal capitolato per l'operatività del Portale e la data di attestazione da parte di INPDAP di tale operatività, rilasciata nei modi previsti dal Capitolato (Rif. § 16)
Regole di campionamento	n.a.
Formula di calcolo	T10 = Top - Tsc dove Top è la data (gg/mm/aaaa/hh) prevista dal Capitolato per l'operatività del Portale in INPDAP e Tsc è la data (gg/mm/aaaa/hh) di attestazione da parte di INPDAP della effettiva operatività
Regole di calcolo	La differenza T10 tra Top e Tsc deve essere calcolata in giorni lavorativi
Unità di misura	Giorni lavorativi
Regole di arrotondamento	Per giorno lavorativo si intende giorno intero o frazione
Valore di soglia	La data di operatività prevista e quella di operatività effettiva devono coincidere ($T10 \leq 0$)
Penali / azioni contrattuali	Per ogni giorno di ritardo rilevato, o frazione, rispetto al valore di soglia, sarà applicata una penale pari a 600 (seicento) euro
Eccezioni	Ritardi concordati preventivamente ed esplicitamente tra le Parti

LDS 11

Caratteristica da misurare	Mancato rispetto di quanto previsto nel Piano delle reperibilità (T11)
Fonte delle misure	Comunicazioni scambiate tra le parti
Frequenza di misurazione	n.a.
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Numero di chiamate di intervento in reperibilità inviate al personale dall'Impresa da INPDAP e rimaste senza risposta
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutte le chiamate di intervento effettuate da INPDAP al personale dell'Impresa negli orari di reperibilità secondo il Piano della reperibilità vigente nel periodo di riferimento
Formula di calcolo	$T11 = (Nr / Nc) \times 100$ dove Nc è il n° di chiamate di intervento effettuate e Nr è il n° di chiamate con risposta
Regole di calcolo	Il calcolo di T11 va fatto per tutte le chiamate di intervento effettuate nel periodo
Unità di misura	%
Regole di arrotondamento	n.a.
Valore di soglia	Le chiamate devono essere soddisfatte nel 96% dei casi, salvo casi di forza maggiore, da dimostrare ($T11 \geq 96$)
Penali / azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale - o frazione - di scostamento rispetto al valore di soglia sarà applicata una penale pari a euro 300 (trecento)
Eccezioni	Scostamenti concordati preventivamente ed esplicitamente tra le Parti, scostamenti dovuti a cause di forza maggiore

LDS 12

Caratteristica da misurare	Mancato rispetto dell'orario di ingresso al lavoro definito nel Piano di progetto (T12).
Fonte delle misure	Rilevazioni delle presenze del personale dell'Impresa presso INPDAP nei modi previsti dal Capitolato
Frequenza di misurazione	Giornaliera
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Scostamento, in ore o frazioni, tra l'orario di ingresso al lavoro pianificato per ogni risorsa che opera nel contratto e l'orario di ingresso effettivo.
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione gli orari di lavoro di tutte le risorse dell'Impresa che operano nel contratto nei servizi a presenza e a canone. Vale anche per gli orari in turnazione.
Formula di calcolo	T12 = Toe - Top dove Toe è l'orario di ingresso effettivo della risorsa (aaaa/mm/gg/hh) e Top è l'orario di ingresso previsto dal Piano (aaaa/mm/gg/hh).
Regole di calcolo	Il calcolo si applica a tutte le presenze giornaliere nel periodo di riferimento di ogni risorsa che opera nel contratto. Il calcolo viene fatto prendendo come riferimento l'orario di ingresso della risorsa previsto nel Piano di progetto rispetto a quello effettivamente rilevato
Unità di misura	Ore lavorative o frazioni
Regole di arrotondamento	n.a.
Valore di soglia	Il numero di casi di scostamento rilevati tra l'orario di ingresso previsto e quello effettivo, salvo casi di forza maggiore, da dimostrare, deve essere \leq 95% dei casi misurati ($T12 \leq 0$ nel 95% dei casi rilevati)
Penali / azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale - o frazione - di scostamento rispetto al valore di soglia sarà applicata una penale pari a euro 300 (trecento)
Eccezioni	Scostamenti concordati preventivamente ed esplicitamente tra le Parti, scostamenti dovuti a cause di forza maggiore, da dimostrare

LDS 13

Caratteristica da misurare	Mancato rispetto del dimensionamento minimo per i servizi a canone offerto dall’Impresa (Dm).
Fonte delle misure	Rilevazioni delle presenze del personale dell'Impresa presso INPDAP nei modi previsti dal Capitolato
Frequenza di misurazione	Giornaliera
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Scostamento, in giorni persona o frazioni, tra il dimensionamento minimo previsto per ogni servizio a canone nell’Offerta e il dimensionamento effettivamente reso disponibile nel periodo, calcolato come moltiplicazione dei giorni persona resi disponibili nel periodo per il numero di giorni lavorativi del periodo.
Regole di campionamento	Sono oggetto di misura le presenze giornaliere di tutte le risorse dell'Impresa che operano nel contratto nei servizi a canone
Formula di calcolo	$Dm = FTEp - FTEe$ dove FTEp sono i giorni persona previsti nel periodo per le varie tipologie di risorse professionali che operano nel servizio e FTEe sono i giorni persona erogati nel periodo per le varie tipologie di risorse professionali che operano nel servizio
Regole di calcolo	Il calcolo si applica a tutte le presenze giornaliere nel periodo di riferimento di ogni risorsa che opera nel contratto su servizi a canone. Il calcolo viene fatto prendendo come riferimento l'orario di ingresso e di uscita della risorsa previsto nel Piano di progetto rispetto a quello effettivamente rilevato
Unità di misura	Giorni persona o frazioni
Regole di arrotondamento	n.a.
Valore di soglia	Dm deve essere = 0 nel 100% dei casi rilevati, salvo i casi di forza maggiore, da dimostrare
Penali / azioni contrattuali	Per ogni giorno persona - o frazione - di scostamento rispetto al valore di soglia sarà applicata una penale pari a euro 300 (trecento)
Eccezioni	Scostamenti concordati preventivamente ed esplicitamente tra le Parti, scostamenti dovuti a cause di forza maggiore, da dimostrare

LDS 14

Caratteristica da misurare	Ritardo nella trasmissione a INPDAP da parte dell'Impresa dei dati riguardanti l'orario di servizio prestato presso INPDAP dal personale dell'Impresa, di cui al § 15 del capitolato
Fonte delle misure	Comunicazioni formali scambiate tra le parti, come definito nel § 15.3.2
Frequenza di misurazione	Ad ogni trasmissione di ognuno dei documenti richiesti dal capitolato nel § 15.3.2
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Scostamento (in ore lavorative) tra la scadenza fissata dal capitolato per ogni invio a INPDAP da parte dell'Impresa di ognuno dei documenti previsti nel § 15.3.2 e la data effettiva di invio
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutti gli invii previsti nel periodo di riferimento
Formula di calcolo	T14 = Tip - Tsc dove Tip è la data (gg/mm/aaaa) dell'invio ad INPDAP da parte dell'Impresa di uno dei documenti e Tsc è la data (gg/mm/aaaa) di scadenza prevista dal Capitolato per l'invio
Regole di calcolo	T14 va calcolato in ore lavorative o frazioni. Nel caso di T14 < 0 (invio in anticipo rispetto alla scadenza prevista) si assimila il valore di T14 a 0.
Unità di misura	Ore lavorative
Regole di arrotondamento	Per ora lavorativa si intende ora intera o frazione
Valore di soglia	T14 deve essere uguale a 0 nel 100% dei casi misurati (la trasmissione deve avvenire nei tempi previsti dal capitolato nel 100% dei casi).
Penali / azioni contrattuali	Per ogni trasmissione prevista nel periodo, sarà applicata una penale pari a 100 (cento) euro per ogni ora lavorativa - o frazione - di ritardo misurato rispetto alla scadenza fissata nel Capitolato per la trasmissione
Eccezioni	Ritardi concordati preventivamente ed esplicitamente tra le Parti

LDS 15

Caratteristica da misurare	Ritardo nella pubblicazione da parte dell'Impresa sul Portale di governo del contratto dei Piani di cui al § 12, del SAL di cui al § 13, della scheda intervento di cui al § 14 e dei dati di cui al § 15.3.2 del Capitolato
Fonte delle misure	Log da rilevare e conservare a cura dell'Impresa
Frequenza di misurazione	Ad ogni pubblicazione di ognuno dei documenti sopra citati
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Scostamento (in ore lavorative) tra la scadenza fissata dal capitolato per la pubblicazione sul Portale di governo del contratto di ognuno dei documenti sopra citati e la data effettiva di invio
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutte le pubblicazioni previste nel periodo di riferimento per i Piani di cui al § 12, i SAL di cui al § 13, la scheda intervento di cui al § 14 e i dati di cui al § 15.3.2 del Capitolato
Formula di calcolo	T15 = Tip - Tsc dove Tip è la data (gg/mm/aaaa) della pubblicazione di uno dei documenti e Tsc è la data (gg/mm/aaaa) di scadenza prevista dal Capitolato per la pubblicazione
Regole di calcolo	T15 va calcolato in ore lavorative o frazioni. Nel caso di T15 < 0 (pubblicazioni in anticipo rispetto alla scadenza prevista) si assimila il valore di T15 a 0.
Unità di misura	Ore lavorative
Regole di arrotondamento	Per ora lavorativa si intende ora intera o frazione
Valore di soglia	T15 deve essere uguale a 0 nel 100% dei casi misurati (la trasmissione deve avvenire nei tempi previsti dal capitolato nel 100% dei casi).
Penali / azioni contrattuali	Per ogni pubblicazione di ogni documento prevista nel periodo di riferimento, sarà applicata una penale pari a 100 (cento) euro per ogni ora lavorativa - o frazione - di ritardo misurato rispetto alla scadenza fissata nel Capitolato per la pubblicazione
Eccezioni	Ritardi concordati preventivamente ed esplicitamente tra le Parti

LDS 16

Caratteristica da misurare	Customer satisfaction degli utenti interni INPDAP – non DCSI - sui servizi erogati dall’Impresa di cui al § 18 del Capitolato
Fonte delle misure	Questionari somministrati agli utenti
Frequenza di misurazione	Trimestrale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati elementari da rilevare	Grado di soddisfazione degli utenti, da questionario
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione i servizi / aree di competenza di cui al § 18 del Capitolato. Il campione di utenti intervistato per ognuna delle aree di competenza deve essere non inferiore a 700.
Formula di calcolo	T16 è misurato su una scala ordinale 0-10, dove 10 rappresenta il grado massimo di soddisfazione rilevabile. T16 viene calcolato, per ogni servizio /area di competenza, come media di tutti i gradi di soddisfazione rilevati (misurati su questionari cui l’utente ha risposto)
Regole di calcolo	T16 va calcolato utilizzando un questionario da somministrare on line.
Unità di misura	Numeri interi o frazioni
Regole di arrotondamento	T16 va arrotondato alla prima cifra decimale, dopo aver calcolato la media delle risposte.
Valore di soglia	T16 deve essere uguale o maggiore di 7,0 nel 100% dei casi misurati.
Penali / azioni contrattuali	Per ogni area di competenza di cui è misurata la customer satisfaction, per ogni punto o frazione di scostamento in diminuzione di T16 rispetto al valore atteso, sarà applicata una penale pari a 500 (cinquecento) euro
Eccezioni	Nessuna

LDS 17

Caratteristica da misurare	Customer satisfaction degli utenti interni INPDAP della DCSI sui servizi erogati dall’Impresa di cui all’oggetto dell’appalto
Fonte delle misure	Questionari somministrati agli utenti
Frequenza di misurazione	Trimestrale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati elementari da rilevare	Grado di soddisfazione degli utenti, da questionario
Regole di campionamento	Sono oggetto di misurazione tutti i servizi / aree di competenza di cui all’oggetto dell’appalto. Il campione di utenti intervistato deve essere pari al 100% dei responsabili INPDAP delle aree di competenza interessate.
Formula di calcolo	T17 è misurato su una scala ordinale 0-10, dove 10 rappresenta il grado massimo di soddisfazione rilevabile. T16 viene calcolato, per ogni servizio /area di competenza, come media di tutti i gradi di soddisfazione rilevati (misurati su questionari cui l’utente ha risposto)
Regole di calcolo	T17 va calcolato utilizzando un questionario da somministrare on line.
Unità di misura	Numeri interi o frazioni
Regole di arrotondamento	T17 va arrotondato alla prima cifra decimale, dopo aver calcolato la media delle risposte.
Valore di soglia	T17 deve essere uguale o maggiore di 8,0 nel 100% dei casi misurati.
Penali / azioni contrattuali	Per ogni area di competenza di cui è misurata la customer satisfaction, per ogni punto o frazione di scostamento in diminuzione di T17 rispetto al valore atteso, sarà applicata una penale pari a 700 (settecento) euro
Eccezioni	Nessuna

LDS 18

Caratteristica da misurare	Disponibilità sistemi e prodotti oggetto di conduzione tecnica nel periodo di riferimento. I sistemi oggetto di misurazione sono: <ol style="list-style-type: none"> 1. portale web internet (servizio gestione portali) 2. portale web intranet (servizio gestione portali) 3. Posta elettronica (servizio gestione ambienti Microsoft) 4. Piattaforma Citrix (servizio gestione piattaforma Citrix) 5. Piattaforma Axway (servizio gestione piattaforma Axway) 6. Piattaforma TSM (servizio gestione storage)
Fonte delle misure	Log di sistema
Frequenza di misurazione	Mensile
Periodo di riferimento	Mese
Dati elementari da rilevare	Ore o frazioni di ore
Regole di campionamento	Vanno misurati e sommati tutti i fermi nell’orario 8-20 dei giorni feriali del periodo di riferimento (in ore e frazioni) per tutti i sistemi di cui sopra.
Formula di calcolo	$T18 = (To / Td) * 100$ Dove: To è il tempo in cui il sistema è operativo nell’intervallo 8-20 dei giorni feriali del periodo di riferimento Td è il tempo teorico di disponibilità nell’intervallo 8-20 dei giorni feriali del periodo di riferimento, al netto di interventi di manutenzione e/o chiusure programmati
Regole di calcolo	Vanno misurati e sommati tutti i fermi nell’orario 8-20 dei giorni feriali del periodo di riferimento (in ore e frazioni). I tempi di disponibilità teorica non devono comprendere i fermi programmati e i fermi dovuti a cause non imputabili all’Impresa
Unità di misura	Ore o frazioni
Regole di arrotondamento	T18 va arrotondato alla seconda cifra decimale
Valore di soglia	$T18 \geq 98$
Penali / azioni contrattuali	Per ogni punto o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore di soglia, per ognuno dei sistemi di cui sopra, sarà comminata una penale pari a euro 500.
Eccezioni	Fermi concordati tra le parti, fermi indipendenti dall’operato dell’Impresa

Appendice 3 – Profili professionali richiesti

Di seguito è riportata la descrizione dei profili professionali minimi richiesti per lo svolgimento delle attività previste dal contratto.

Le caratteristiche qui definite sono quelle generali per i profili professionali oggetto dell’Appalto.

Le attività tipiche di queste risorse e le competenze specifiche che devono possedere sono definite nel Capitolato nelle specifiche di realizzazione dei servizi, per servizio e area di competenza.

Oltre quanto richiesto nei profili, le risorse professionali dell’Impresa che operano nei servizi oggetto dell’Appalto dovranno parlare e scrivere correntemente in lingua italiana.

L’effettivo impiego delle risorse dell’Impresa nei vari servizi oggetto dell’Appalto è subordinato alla esplicita accettazione da parte di INPDAP, nei modi previsti dal Capitolato.

I CV presentati dall’Impresa a INPDAP dovranno obbligatoriamente rispettare il template definito in questa Appendice.

INPDAP si riserva di verificare la veridicità di quanto affermato nei CV forniti dall’Impresa.

In caso di accertamento di fatti non corrispondenti a quanto dichiarato nel CV, INPDAP si riserva di non riconoscere all’Impresa in tutto o in parte il corrispettivo dovuto per le prestazioni erogate dal personale in questione.

Nella sezione 2 dell’Appendice sono riportate altre competenze specifiche per alcuni degli ambienti tecnologici INPDAP.

SEZIONE 1 – Requisiti generali delle risorse professionali

Le tipologie di risorse professionali richieste sono le seguenti:

1. Project Manager
2. Consulente IT
3. Data Base Administrator
4. Architetto IT
5. Sistemista senior
6. Sistemista
7. Operatore

Project Manager

Finalità del ruolo	Condurre progetti di complessità/strategicità medio-alta coordinando tutte le fasi e attività necessarie al buon esito del progetto e le risorse ad esso assegnate. E' in grado di rapportarsi con i massimi livelli organizzativi.
Anzianità nel ruolo	Almeno 6 anni di provata esperienza nella specifica funzione su progetti complessi.
Esperienza nel settore IT	Almeno 15 anni di provata esperienza nel settore ICT
Titolo di studio	Laurea
Attività tipiche	Contribuire alla corretta esecuzione dei progetti in cui è coinvolto, apportando le proprie conoscenze tecniche, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti. Pianificare le attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi del progetto, dimensionare e allocare le risorse, valutare SAL, definire azioni correttive e varianti in corso d'opera, stimare e tenere sotto controllo i costi dei progetti. Gestire il progetto nel rispetto dei tempi e dei costi pianificati. Coordinare le risorse interne ed esterne allocate sul progetto. Interfacciare altri progetti per assicurare la coerenza tra le diverse linee di attività.
Conoscenze ed Esperienze lavorative	E' necessaria la approfondita conoscenza del settore della Pubblica Amministrazione italiana e in particolare del contesto degli Enti Previdenziali. Tecniche e uso di strumenti software di ausilio al project, resource e risk management. Tecniche e metodologie di pianificazione operativa, budget e controllo. Esperienza pluriennale nella conduzione di progetti complessi. Metodologie e tecniche di misurazione della qualità dei servizi, con riferimento agli standard ISO e a ITIL.

Consulente IT

Finalità del ruolo	Supportare la definizione e realizzazione dei processi di cambiamento e di sviluppo organizzativo coerenti con le strategie e con gli obiettivi di business.
Anzianità nel ruolo	Almeno 6 anni di provata esperienza nella specifica funzione su progetti complessi.
Esperienza nel settore IT	Almeno 12 anni di provata esperienza nel settore ICT per il CS.
Titolo di studio	Laurea
Attività tipiche	Risolvere in autonomia le problematiche di processo e organizzative legate all’esecuzione dei progetti affidati, allineandosi costantemente con il responsabile di progetto e con la struttura Program Management del Cliente.
Conoscenze ed Esperienze lavorative	<p>E’ necessaria la approfondita conoscenza del settore della Pubblica Amministrazione italiana e in particolare del contesto degli Enti Previdenziali.</p> <p>Conoscenza di tecniche e metodi di pianificazione strategica, change management, analisi organizzativa e di processo.</p> <p>Conoscenze di tecniche e metodo per la valutazione dei progetti di investimento nel settore IT.</p> <p>Capacità ed esperienza maturata, in progetti simili, nella gestione dei rapporti interpersonali.</p> <p>Metodologie e tecniche di misurazione della qualità dei servizi, con riferimento agli standard ISO e a ITIL.</p>

Data Base Administrator

Finalità del ruolo	E' la figura professionale che definisce il modello concettuale globale, garantisce la corretta normalizzazione della base informativa e definisce il modello fisico della Ba
Anzianità nel ruolo	Almeno 4 anni di provata esperienza nella specifica funzione
Esperienza nel settore IT	Almeno 10 anni di provata esperienza nel settore ICT
Titolo di studio	Laurea o Diploma
Attività tipiche	Progettazione concettuale, logica e fisica di banche dati. Ottimizzazione prestazioni di banche dati e applicazioni. Gestione della predisposizione, del popolamento iniziale, della disponibilità e della sicurezza della base dati.
Conoscenze ed Esperienze lavorative	Valutazione/scelta DBMS e tools di supporto. Metodi e tecniche di migrazione tra modelli di banche dati. Metodi e tecniche di progettazione concettuale, logica e fisica di banche dati. Tecniche di ottimizzazione delle prestazioni di banche dati e applicazioni. Gestione dei problemi di integrità dati. Esperienza nella progettazione e realizzazione di DB basati su Oracle.

Architetto IT

Finalità del ruolo	E' la figura professionale che, grazie alle ampie ed approfondite competenze multidisciplinari su prodotti e servizi ICT, e sulla front line tecnologica, collabora a iniziative di elevata complessità, integrando esigenze ed apporti distinti e proponendo soluzioni hardware e software a problematiche complesse.
Anzianità nel ruolo	Almeno 6 anni di provata esperienza nella specifica funzione
Esperienza nel settore IT	Almeno 12 anni di provata esperienza nel settore ICT
Titolo di studio	Laurea
Attività tipiche	Progettare le architetture tecnologiche necessarie alla erogazione dei servizi dell'Istituto. Ottimizzazione delle prestazioni dei sistemi IT. Capacity planning.
Conoscenze ed Esperienze lavorative	Conoscenza sui sistemi e gli ambienti software di riferimento per l'Istituto. Capacità di valutazione ed individuazione prodotti/tecnologie. Conoscenza di metodologie e tecniche di analisi sistemi IT, dimensionamento e capacity planning. Conoscenza dei prodotti e delle procedure di space management, security management, account management, disaster recovery e business continuity.

Sistemista senior e sistemista

Finalità del ruolo	E' la figura professionale che supporta la conduzione tecnica delle piattaforme elaborative, hardware, software TLC e la ottimizzazione delle prestazioni dei sistemi.
Anzianità nel ruolo	Almeno 7 anni di provata esperienza nella specifica funzione per il sistemista senior, 4 per il sistemista.
Esperienza nel settore IT	Almeno 9 anni di provata esperienza nel settore ICT per il sistemista senior, 6 per il sistemista.
Titolo di studio	Laurea o diploma di scuola media superiore
Attività tipiche	Progettazione degli ambienti tecnologici IT. Installazione, configurazione, avviamento e gestione dei prodotti software, delle apparecchiature e dei sistemi di telecomunicazione. Tuning e performance dei sistemi e della rete. Analisi ed individuazione prodotti. Gestione autonoma di problemi tecnici.
Conoscenze ed Esperienze lavorative	Vedi le aree di competenza del sistema ICT INPDAP definite nel Capitolato.

Operatore

Finalità del ruolo	Assicurare la gestione operativa dei sistemi INPDAP
Anzianità nel ruolo	Almeno 2 anni di provata esperienza nella specifica funzione
Esperienza nel settore IT	Almeno 4 anni di provata esperienza nel settore ICT
Titolo di studio	Diploma di scuola media superiore
Attività tipiche	Vedi la descrizione nel Capitolato.
Conoscenze ed Esperienze lavorative	Vedi la descrizione nel Capitolato.

SEZIONE 2 – Competenze specifiche delle risorse professionali richieste per alcune aree di competenza del sistema ICT INPDAP

Sistemista in ambiente Microsoft

Attività tipiche	<p>Garantire la corretta gestione dell’ambiente Microsoft dell’Istituto, fornire assistenza agli utenti e risolvere problematiche Client/Server.</p> <p>Garantire la gestione operativa su sistemi di posta elettronica, domini, policy e definizione Active Directory (back-up, restore, esecuzione e verifica job batch, service restart, ecc.) su piattaforme MS Windows.</p> <p>Installare, configurare ed amministrare client e server Microsoft.</p> <p>Tuning e troubleshooting di server e client in ambienti Microsoft.</p>
Conoscenze ed Esperienze lavorative	<p>Conoscenza dei principali prodotti Microsoft ed in particolare dei sistemi operativi Windows Server.</p> <p>Buone conoscenze in ambito network infrastrutture, network service and security e active directory.</p> <p>Competenze in ambienti di virtualizzazione.</p> <p>E’ considerato valore aggiunto la conoscenza di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lingua Straniera

Sistemista in ambiente Unix

Attività tipiche	<p>Garantire la corretta configurazione dei sistemi Unix / Linux in relazione alle specifiche esigenze del contesto.</p> <p>Controllare il funzionamento dei sistemi e effettuare la manutenzione.</p> <p>Gestione di un sistema multi-user: utenti, gruppi e policy di permesso, e l'organizzazione e gestione dei file system.</p> <p>Analisi e gestione dei file di log generati dal sistema.</p> <p>Monitoraggio del carico delle risorse software/hardware.</p> <p>Configurazione TCP/IP e routing.</p>
Conoscenze ed Esperienze lavorative	<p>Competenze della architettura e dell'amministrazione di sistemi UNIX / Linux.</p> <p>Conoscenza di problematiche di Internet.</p> <p>Esperienza nella gestione, manutenzione, start-up e troubleshooting di architetture client/server.</p> <p>Esperienza nella configurazione di sistemi Unix, change management, patch management, installazione e configurazione dei servizi di networking.</p> <p>E' considerato valore aggiunto la conoscenza di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lingua Straniera

Consulente IT esperto in sistemi contabili amministrativi

Attività tipiche	<p>Predisposizione Determinazioni di impegno di spesa a seguito dell’acquisizione di nuove forniture.</p> <p>Monitoraggio delle forniture sia dal punto di visto dei dati contabili (fatturato) che extra-contabili (maturato) con predisposizione e aggiornamento di “schede contratto”.</p> <p>Gestione del ciclo passivo, in particolare relativamente alle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none">• Registrazione fatture ricevute• Verifiche congruità importi• Liquidazione delle fatture <p>Processi di pianificazione necessari alla definizione del Bilancio di Previsione.</p> <p>Monitoraggio periodico dello stato di avanzamento della spesa, rispetto al Bilancio di Previsione.</p> <p>Stesura delle relazioni trimestrali e di consuntivo sullo stato di avanzamento delle attività.</p> <p>Stesura delle relazioni di consuntivo di Bilancio.</p>
Conoscenze ed Esperienze lavorative	<p>Conoscenza del settore della Pubblica Amministrazione italiana e in particolare del contesto degli Enti Previdenziali.</p> <p>Conoscenza delle normative e dei processi contabili nella Pubblica Amministrazione.</p> <p>Conoscenza delle normative sulla pianificazione strategica e controllo di gestione nella Pubblica Amministrazione.</p> <p>E’ considerato valore aggiunto la conoscenza di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lingua Straniera• Sistema SAP

Sistemista in ambiente Reti TLC

Attività tipiche	<p>Progettazione ed integrazione di sistemi per le telecomunicazioni.</p> <p>Configurazione dei principali segmenti di rete (di accesso, di trasporto, backbone, PoP).</p> <p>Attivazione e gestione dei servizi TLC.</p> <p>Attività di manutenzione e controllo di apparati nell'ambito delle telecomunicazioni.</p>
Conoscenze ed Esperienze lavorative	<p>Competenza sulla gestione dei sistemi elettronici e degli apparati per telecomunicazioni.</p> <p>Esperienza nella progettazione, collaudo e controllo di sistemi di telecomunicazioni.</p> <p>Esperienza nella gestione di sistemi ed infrastrutture di reti finalizzate all'acquisizione, elaborazione e trasporto dell'informazione su reti fisse e mobili.</p> <p>Conoscenza delle reti in fibra ottica.</p> <p>E' considerato valore aggiunto la conoscenza di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lingua Straniera



Template **CURRICULUM VITAE**

< Inserire nome società/RTI che presenta l'offerta > Concorrente:.....
< Inserire nominativo identificativo del curriculum > Curriculum vitae N.:.....

CURRICULUM VITAE

< barrare UNA SOLA casella corrispondente alla
Figura professionale per la quale è preposto
il candidato >

RESPONSABILE CONTRATTO
PROJECT MANAGER
CONSULENTE IT
DB ADMINISTRATOR
ARCHITETTO IT
SISTEMISTA SENIOR
SISTEMISTA
OPERATORE

Società	<Società di riferimento>
Nominativo	<Cognome Nome>
Anno di nascita	
Profilo e Ruolo	<Ruolo attualmente ricoperto nella società di riferimento>

Istruzione	Anno	Titolo di studio	Rilasciato da

Progressivo	Anno	Esperienze lavorative
Esp 1....		
Esp 2....		

Progressivo	Conoscenze e competenze tecniche
Con 1...	
Con 2....	

Specializzazioni/ Certificazioni	Anno	Titolo	Rilasciato da

(Tab. 1 allegata al CV) Dettaglio esperienze lavorative

1	2	3	4	5	6	7	8
Progressivo	Settore	Org. Cliente ⁶	Attività svolta	Progetto	Dimensione del progetto	Impegno personale sul progetto	Ruolo ricoperto nel progetto
Esp 1..	< settore di riferimento dell'org. Per la quale è stata svolta l'attività> PA Centrale PA locale Altro settore pubblico Settore privato	<organizzazione per la quale è stata svolta l'attività>	< descrizione esaustiva dell'attività svolta>	< descrizione del progetto nell'ambito del quale si è svolta l'attività>	Durata in anni o mesi; Punti funzione; risorse impiegate; classe di rischio;etc>	<impegno personale nello specifico ruolo in GG/PP ed in % sul totale delle risorse del progetto>	<Ruolo ricoperto nell'ambito del progetto>
Esp 1..	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>
	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>	<i>Idem</i>

⁶ Qualora non possa essere specificato per vincoli di riservatezza, indicare la tipologia di organizzazione

Appendice 4 – Schema di Offerta Tecnica

Il Concorrente è tenuto a produrre la relazione tecnica seguendo obbligatoriamente lo schema di seguito definito.

L'Offerta tecnica non potrà superare le **120** pagine, esclusi gli Allegati (che possono essere solo quelli espressamente previsti dallo schema di seguito riportato e che non possono singolarmente superare le 50 pagine). I Piani di lavoro e i curricula richiesti possono essere inseriti in tali Allegati.

Nei curricula (CV) riportati nell'Offerta deve essere indicato il codice identificativo della risorsa, mentre i nominativi dovranno essere riportati in associazione con i codici in una busta chiusa – che sarà aperta solo in caso di aggiudicazione all'Impresa – che l'Impresa dovrà inserire nella Busta "B" di cui al Disciplinare di gara.

L'Offerta deve essere redatta con carattere Arial 11, salvo i titoli e il testo inserito in eventuali figure, con spaziatura singola tra le righe di testo e 6 pt tra un paragrafo di testo e il successivo.

Spett.le
INPDAP
Direzione Centrale
Approvvigionamenti e
Provveditorato
Ufficio Gare e Contratti
Viale A.Ballarín, 42
00142 – Roma

OFFERTA TECNICA

Gara per l'affidamento di servizi di conduzione tecnica del sistema ICT INPDAP

NB: PREMETTERE LA DENOMINAZIONE DEL CONCORRENTE O DEI CONCORRENTI

“RELAZIONE COSTITUENTE L'OFFERTA TECNICA”

1) PRESENTAZIONE DELL'OFFERENTE (max 2 pagine)

2) SINTESI DELL'OFFERTA (Executive Summary)

Riportare una sintesi (massimo 6 pagine) delle soluzioni offerte per ognuno dei servizi proposti, evidenziando i punti di forza delle soluzioni proposte, possibilmente in riferimento ai sub criteri di valutazione delle offerte tecniche di cui al disciplinare di gara.

3) ORGANIZZAZIONE PER LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI

Questa parte va divisa in 3 sezioni, di seguito descritte.

3.1) Organizzazione per la distribuzione dei servizi

Riportare qui una descrizione dell'organizzazione adottata dal Concorrente con particolare riguardo, in caso di R.T.I., consorzio, o avvalimento, alla ripartizione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le aziende raggruppande e le loro unità operative, e ai razionali utilizzati nel massimizzare l'efficacia di tale ripartizione nell'erogazione della fornitura stessa. Indicazione delle attività che si intendono subappaltare e delle modalità che verranno utilizzate per controllare i subappalti, sia in termini di qualità, sia di regolarità amministrativa.

In caso di RTI, in tale sezione va indicata la ripartizione delle quote dell'appalto tra i componenti il raggruppamento ((con riferimento all'art. 37 del d.lgs 163/2006 e s.m.i.).

3.2) Organizzazione per il governo della fornitura

Riportare in questa sezione:

- una descrizione delle modalità con cui il Concorrente intende organizzare il governo ed il coordinamento complessivo dell'intera fornitura;
- una proposta di modellazione dei processi di erogazione delle attività di supporto da parte dell'Impresa e delle interazioni con la struttura dell'Istituto, precisando, in particolare, le attività/fasi di competenza del personale dell'Istituto e quelle affidate, invece, al personale del fornitore, nonché le interazioni/comunicazioni fra i due gruppi, al fine di assicurare la corretta attribuzione delle azioni correttive volte a risolvere eventuali criticità;
- una proposta di modalità per regolare l'interazione tra i vari servizi richiesti da questo Appalto, nonché l'interazione di questi servizi con eventuali altri servizi e contratti presenti in INPDAP e correlati funzionalmente a questa fornitura.

Descrivere poi in questa sezione:

- eventuali risorse aggiuntive, fornite a proprio carico dall'Impresa concorrente, per assicurare il governo della fornitura e la rendicontazione prevista dal contratto, con esplicitazione del ruolo e dell'impegno (con particolare riferimento a quanto richiesto nel § 14.2 del Capitolato);
- le modalità con le quali il Concorrente intende assicurare la continuità nel supporto richiesto per i vari servizi, in caso di assenza del personale che opera in maniera abituale presso l'Istituto, e come l'Impresa intenda assicurare tempestivamente la presenza di personale competente presso INPDAP, in caso di richieste urgenti di risorse aggiuntive per periodi limitati e/o per gestire picchi di attività o problemi non pianificabili.

3.3) Organizzazione e Piano per la reperibilità

Riportare qui una descrizione di come il Concorrente intende organizzare la reperibilità delle risorse, in quali orari, con quali modalità di chiamata e di intervento (inclusi i tempi).

3.4) Caratteristiche generali delle risorse offerte

Riportare in questa sezione:

- una descrizione sintetica delle caratteristiche delle risorse professionali di cui dispone l'Impresa concorrente (competenze, esperienze, certificazioni, titoli di studio). La sintesi si deve riferire all'intero complesso delle risorse richieste dal Capitolato. La sintesi deve riportare possibilmente anche dei dati quantitativi eventualmente aggregati, laddove applicabile (numero di certificazioni possedute per tipologia, % di

laureati sul totale delle risorse offerte, anni in media di esperienza nel ruolo etc). La sintesi va rappresentata per servizio e per profilo professionale;

- le certificazioni in possesso del personale dell'Impresa concorrente che opererà nei servizi oggetto dell'appalto, per servizio (il certificato deve essere riportato, anonimizzato, nell'Allegato 5);
- una descrizione di come il Concorrente intende assicurare – anche nel tempo – l'adeguatezza delle loro competenze rispetto al contesto tecnologico INPDAP e il loro aggiornamento professionale.

3.5) Eventuali strumenti tecnologici offerti senza oneri aggiuntivi per la gestione della fornitura e la conduzione dei sistemi

Riportare qui una descrizione degli eventuali strumenti che il Concorrente ritiene di poter introdurre in INPDAP, senza oneri per l'Istituto, né in termini di acquisto, né di installazione, manutenzione, gestione, per assicurare una migliore gestione e governo della fornitura e la conduzione tecnica dei sistemi IT, in coerenza con l'ambiente tecnologico e organizzativo INPDAP.

4) PRESENTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

4.1 - 4.8) Questa parte va divisa in 8 sezioni, ognuna corrispondente a uno dei servizi richiesti nel Capitolato. Se al servizio sono associate nel Capitolato delle aree di competenza, le sezioni vanno divise in tante sotto sezioni quante sono le aree di competenza afferenti al servizio. In queste sezioni - ovvero nelle sotto sezioni (se al servizio sono associate aree di competenza) - vanno riportate le seguenti informazioni:

A livello di servizio:

- specifiche di realizzazione generale dei servizi, con indicazione di eventuali specifiche integrative rispetto a quanto definito dal Capitolato;
- metodologie di lavoro, di lavoro, con riferimento a standard ISO o altri standard di larga diffusione e con riferimento alle indicazioni del Sistema Qualità INPDAP;
- proposta di dimensionamento del servizio, in termini di FTE per tipologia di risorse professionali. La proposta deve essere motivata;
- sintesi delle caratteristiche professionali delle risorse offerte per lo svolgimento del servizio, con indicazione del possesso di eventuali certificazioni tra quelle esplicitamente indicate dal Capitolato più eventuali altre attinenti alle attività da svolgere;
- CV del responsabile del servizio.

A livello di area di competenza:

- attività che le risorse dell'Impresa potranno supportare ed eventuali specifiche integrative rispetto a quanto definito dal Capitolato;
- proposta di dimensionamento dell'area di competenza, in termini di FTE per tipologia di risorse professionali. La proposta deve essere motivata;
- sintesi delle caratteristiche professionali delle risorse offerte per supportare l'area di competenza, con indicazione del possesso di eventuali certificazioni tra quelle esplicitamente indicate dal Capitolato più eventuali altre attinenti alle attività da svolgere;
- CV del responsabile dell'area di competenza.

5) QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO

Vanno riportate in questa sezione le seguenti informazioni.

- 5.1) Piano della Qualità del contratto (in sintesi). Il Piano può essere maggiormente dettagliato nell'Allegato 3.
- 5.2) Approccio metodologico alla Assicurazione e Controllo Qualità, con riferimento specifico alla efficacia di quanto proposto nel contesto INPDAP.
- 5.3) Sintesi dei livelli di servizio offerti, con indicazione di eventuali livelli migliorativi. Possono essere sia migliorati i valori obiettivo previsti nel Capitolato per i livelli di servizio già definiti nel Capitolato stesso, sia aggiunti livelli di servizio, in particolare per quanto attiene l'output delle attività delle risorse dell'Impresa impegnate nei servizi. I livelli offerti vanno poi riportati, per esteso, nell'Allegato che descrive il Piano della Qualità.
- 5.4) Sintesi delle modalità proposte di misurazione, raccolta, elaborazione, archiviazione delle informazioni relative alla qualità e ai livelli di servizio.
- 5.5) Proposta dei 2 questionari da somministrare agli utenti interni INPDAP dei servizi / aree di competenza di cui al § 19 del Capitolato, per misurare la customer satisfaction.

6) PIANO DI FABBISOGNO E PIANI OPERATIVI

Vanno riportati in questa sezione, in sintesi, la prima versione del Piano dei Fabbisogni del contratto e degli allegati Piani operativi di intervento, come previsto dal Capitolato (v. § 12). I Piani possono essere maggiormente dettagliati nell'Allegato 2.

7) PIANO DI TRASFERIMENTO KNOW HOW A FINE FORNITURA

Va riportata in questa sezione, in sintesi, la prima versione del Piano di trasferimento know how a fine fornitura, come previsto dal Capitolato.

8) PIANO DI START UP (Eventuale)

Nel caso l'Impresa Concorrente intenda chiedere il periodi di affiancamento per presa in carico a inizio fornitura (di cui al Capitolato), va riportata in questa sezione, oltre la dichiarazione in merito dell'Impresa, la prima versione - in sintesi - del Piano di start up. Il Piano può essere maggiormente dettagliato nell'Allegato 4.

9) PORTALE DI GOVERNO DEL CONTRATTO

Vanno riportate in questa sezione le caratteristiche funzionali e tecniche del Portale proposto, le modalità di sua gestione e aggiornamento. Va inoltre proposto, in sintesi, un piano di messa in opera della soluzione in INPDAP, che tenga conto dei vincoli tecnologici e architetture presenti in Istituto.

10) RISERVATEZZA

Va indicato qui quale parte della documentazione presentata il Concorrente ritiene coperta da riservatezza, con riferimento a marchi, Know – How, brevetti, ecc.

ALLEGATI

1. CV del personale proposto (riportare per esteso solo quelli richiesti nel Capitolato, § 17, 3 Consulenti IT, 2 Architetti IT, 3 DBA e 11 Sistemisti senior, Responsabili dei servizi e



delle aree di competenza). Utilizzare il formato del CV previsto nel Capitolato (Appendice 3).

2. Piano di Progetto del contratto (Rif. Capitolato, § 12.1)
3. Piano della Qualità, inclusivo dei livelli di servizio offerti (Rif. Capitolato, § 12.6)
4. Piano di start up (eventuale)
5. Certificazioni rilasciate al personale dell'Impresa

Luogo e data _____

Firmato

<<(NB: Sottoscrizione del legale rappresentante del concorrente, singolo o associato, in accordo alle prescrizioni del disciplinare)>>

Appendice 5 – Schema di Offerta Economica

Spett.le
INPDAP
Direzione Centrale
Approvvigionamenti e
Provveditorato
Ufficio Gare e Contratti
Viale A.Ballarín, 42
00142 – Roma

DICHIARAZIONE DI OFFERTA PER LA

Gara per l'affidamento di servizi di conduzione tecnica del sistema ICT INPDAP

NB: PREMETTERE LA DENOMINAZIONE DEL CONCORRENTE O DEI CONCORRENTI

La _____, con sede in _____, Via _____, tel. _____, codice fiscale _____, partita IVA n. _____, in persona del _____ e legale rappresentante Dott. _____,

si impegna ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nel Capitolato Tecnico e negli altri atti della Gara per l'“*affidamento dei servizi di conduzione tecnica del sistema ICT INPDAP*” al corrispettivo globale complessivo, soggetto a valutazione, pari a

Euro _____,00 (_____/00), esclusa I.V.A. onnicomprensivi anche degli oneri di sicurezza.

Tali voci di costo non sono soggetti a ribasso d'asta.

Il **prezzo complessivo di cui sopra** è ripartito secondo il seguente dettaglio:

- a) per la fornitura del servizio di **conduzione tecnico sistemistica dei sistemi IT** - di cui al punto 1) dell'Oggetto della fornitura, nel capitolo 2 del Capitolato - l'importo complessivo a massimale è pari ad € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base delle tariffe giornaliere unitarie per risorsa professionale di cui alla successiva tabella OE1 e del numero a massimale di giorni persona per tipologia di risorsa professionale indicati nel Capitolato Tecnico per questo servizio;
- b) per la fornitura del servizio di **esercizio del CED INPDAP e degli apparati di rete TLC** - di cui al punto 2) dell'Oggetto della fornitura, nel capitolo 2 del Capitolato - l'importo complessivo a massimale è pari ad € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base delle tariffe giornaliere unitarie per risorsa professionale di cui alla successiva tabella OE1 e del numero a massimale di giorni persona per tipologia di risorsa professionale indicati nel Capitolato Tecnico per questo servizio;

- c) per la fornitura del servizio di **progettazione e gestione delle architetture IT** - di cui al punto 3) dell'Oggetto della fornitura, nel capitolo 2 del Capitolato - l'importo complessivo a massimale è pari ad € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base delle tariffe giornaliere unitarie per risorsa professionale di cui alla successiva tabella OE1 e del numero a massimale di giorni persona per tipologia di risorsa professionale indicati nel Capitolato Tecnico per questo servizio;
- d) per la fornitura del servizio di **gestione della sicurezza informatica** - di cui al punto 4) dell'Oggetto della fornitura, nel capitolo 2 del Capitolato - l'importo complessivo a massimale è pari ad € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base delle tariffe giornaliere unitarie per risorsa professionale di cui alla successiva tabella OE1 e del numero a massimale di giorni persona per tipologia di risorsa professionale indicati nel Capitolato Tecnico per questo servizio;
- e) per la fornitura del servizio di **supporto al governo strategico ed economico finanziario del sistema ICT INPDAP** - di cui al punto 5) dell'Oggetto della fornitura, nel capitolo 2 del Capitolato - l'importo complessivo a massimale è pari ad € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base delle tariffe giornaliere unitarie per risorsa professionale di cui alla successiva tabella OE1 e del numero a massimale di giorni persona per tipologia di risorsa professionale indicati nel Capitolato Tecnico per questo servizio;
- f) per la fornitura del servizio di **gestione procedure in esercizio ed utenze e profili di accesso** - di cui al punto 6) dell'Oggetto della fornitura, nel capitolo 2 del Capitolato - l'importo complessivo a massimale è pari ad € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base delle tariffe giornaliere unitarie per risorsa professionale di cui alla successiva tabella OE1 e del numero a massimale di giorni persona per tipologia di risorsa professionale indicati nel Capitolato Tecnico per questo servizio;
- g) per la fornitura del servizio di **gestione operativa del Data Center INPDAP 24h x 7 giorni** - di cui al punto 7) dell'Oggetto della fornitura, nel capitolo 2 del Capitolato - l'importo complessivo a massimale è pari ad € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base di 36 canoni mensili di eguale importo pari a euro _____,00 (_____/00), iva escl.;
- h) per la fornitura del servizio di **Coordinamento** (Assicurazione e Controllo Qualità, Project, Resource & Risk management) - di cui al punto 8) dell'Oggetto della fornitura, nel capitolo 2 del Capitolato - l'importo complessivo a massimale è pari ad € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base di 36 canoni mensili di eguale importo pari a euro _____,00 (_____/00), iva escl.;
- i) per le trasferte del proprio personale l'importo complessivo a massimale è pari a € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base del prezzo unitario delle trasferte - omnicomprensivo - pari a euro _____,00 (_____/00) iva escl, e del numero massimo di trasferte previste nel periodo di validità del contratto pari a 400.

Gli importi sopraesposti sono stati determinati, laddove previsto dal Capitolato, sulla base delle dimensioni delle attività richieste (in giorni persona) riportate per estratto dal Capitolato nella successiva tabella OE1 e delle tariffe giornaliere per singolo livello professionale offerte e riportate nella successiva tabella OE2.

La tabella riporta anche, per servizio, gli importi massimi non superabili, in euro, iva escl.

Per i servizi a canone di Gestione operativa del CED H24 e di Coordinamento della fornitura gli importi massimi non superabili sono, in euro, iva escl:

Gestione operativa del CED H24 – euro **2.190.000,00**

Coordinamento della fornitura – euro **2.144.500,00**

Il prezzo massimo complessivo non superabile della fornitura, inclusiva di tutti i servizi richiesti, è fissato in euro **38.320.000/00 (trentottomilionitrecentoventimila/00)** IVA esclusa.

Tabella OE1 – Dimensionamento a massimale in giorni persona delle risorse professionali richieste per servizio (a consumo).

1	Conduzione tecnica sist. IT	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore	Importo massimo non superabile (in euro)
	Area di competenza							
1.1	Sistemi centrali		600	2.000	4.100			
1.2	Portali		500	1.400	1.000			
1.3	Application server		547	1.600	3.100			
1.4	Ambienti Microsoft			2.700	4.800			
1.5	Reportistica e B.I.			700	700			
1.6	Gest. Piattaforma Citrix			500	400			
1.7	Gest. Piattaforma Axway			320	320			
1.8	Gest. Piatt. HP, \$Universe, CV			600				
1.9	Amministrazione Basi Dati					6.000		
1.10	Configuration Management			1.400	500			
1.11	Gest. Postazione Lavoro				2.400			
1.12	Gestione Storage			1.350	2.000			
1.13	Gestione Data Base SQL				700	1.300		
1.14	Gest. Piattaforma Adobe				400	400		
	Totale		1.647	12.570	20.420	7.700		18.451.000,00

2	Esercizio CED e TLC	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore	Importo massimo non superabile (in euro)
	Area di competenza							
2.1	Gest. Infrastrut. CED			1.125	750			
2.2	Gestione TLC			1.200	2.550			
	Totale			2.325	3.300			2.509.000,00

3	Progett. e gest. Architetture IT	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore	Importo massimo non superabile (in euro)
			2.250	1.125				1.732.500,00

4	Gest. Sicurezza IT	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore	Importo massimo non superabile (in euro)
	Area di competenza							
4.1	Gest. Sist. Contr. Accessi		750	2.250	3.750			
4.2	Politiche Sicurezza & Privacy	375		1.875				
4.3	Unità Loc. Sicurezza		750	1.500	2.250			
Totale		375	1.500	5.625	6.000			

5	Supporto Governo strategico ICT	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore	Importo massimo non superabile (in euro)
	Area di competenza							
5.1	Gest. Contab. Contr. Gestione	1.500						
5.2	Pianific. Strategica e operativa	1.500						
5.3	Relazioni e documenti	1.500						
Totale		4.500						

6	Gestione procedure & utenze	Consulente IT	Architetto IT	Sistemista Senior	Sistemista	DB Administrator	Operatore	Importo massimo non superabile (in euro)
	Area di competenza							
6.1	Gest. Procedure in esercizio			400	420			
6.2	Gestione utenze & profili accesso				3.750			
6.3	Monitoraggio applicazioni			410	420			
Totale				810	4.590			

Tabella OE2 – Schema di offerta per le tariffe unitarie delle risorse professionali e delle trasferte (iva escl)

	Elemento da prezzare	Tariffa offerta (€ al giorno) In cifre	Tariffa offerta (€ al giorno) In lettere	Tariffa max offribile (€ al giorno) in cifre
R1	Consulente			600
R2	Architetto IT			500
R3	Data Base Administrator			400
R4	Sistemista senior			520
R5	Sistemista			370
T1	Trasferte			300

Gli importi sopra indicati sono al netto di IVA.

La/ll _____ dichiara, inoltre, di accettare tutte le condizioni specificate nello Schema di Contratto, nel Capitolato tecnico, nel Disciplinare di gara e nelle Risposte ai chiarimenti e dichiara altresì:

- a) che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al 240° (duecentoquarantesimo) giorno successivo alla data di scadenza fissata per la presentazione dell'offerta;
- b) di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione del prezzo richiesto, ritenuto remunerativo;
- c) che la presente offerta non vincolerà in alcun modo l'INPDAP;
- d) che il pagamento del corrispettivo contrattuale dovrà avvenire sul conto corrente intestato alla _____, n° _____, presso la Banca _____, Agenzia _____, Codice ABI _____, Codice CAB _____;
- e) di prendere atto che i termini stabiliti nel Capitolato tecnico, relativi ai tempi di esecuzione dei servizi oggetto di gara sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- f) che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, nonché le modalità di esecuzione contrattuali (es. i livelli di servizio, ecc.) migliorative offerte, costituiranno parte integrante e sostanziale del Contratto che verrà stipulato con l'INPDAP;
- g) di applicare le medesime condizioni per le ulteriori forniture e/o attività integrative, richieste dall'INPDAP entro il limite della normativa vigente.

_____, li _____

Firma