



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

**CAPITOLATO TECNICO  
PER UN SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE ED  
EVOLUZIONE DELLA COMPONENTE AUTOGOVERNO DEL  
SISTEMA INFORMATIVO INPDAP.**

## SOMMARIO

1.	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO .....	6
1.1	LA SITUAZIONE ORGANIZZATIVA ATTUALE DELL’ISTITUTO .....	7
2.	FINALITÀ DELLA FORNITURA .....	10
3.	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	11
4.	SVILUPPO E MEV DEL SOFTWARE.....	13
4.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	13
4.2	OBIETTIVI DELLO SVILUPPO.....	17
4.3	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	17
4.4	PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO .....	18
4.5	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO.....	19
4.5.1	Richiesta di attivazione di un intervento.....	19
4.5.2	Pianificazione dell’Intervento - La Scheda intervento .....	20
4.5.3	Pianificazione dell’Intervento - La classe di rischio .....	20
4.5.4	Pianificazione dell’Intervento – Il Piano Operativo .....	21
4.5.5	Dimensionamento dell’intervento in punti funzione equivalenti.....	21
4.5.6	Cancellazione obiettivi e requisiti in corso d’opera .....	22
4.6	SPECIFICA DEI REQUISITI E PROGETTAZIONE TECNICA (DEFINIZIONE DEL BUSINESS BLUEPRINT) .....	23
4.6.1	Aspetti generali della fase .....	23
4.7	TEST E COLLAUDI .....	24
4.7.1	Processo di testing .....	24
4.7.2	Strumenti e ambienti per il test.....	24
4.7.3	Test prestazionali pre-collauda .....	24
4.7.4	Automazione dei casi di test .....	25
4.7.5	Piano di test.....	25
4.7.6	Collaudo del software .....	25
4.8	RILASCIO IN ESERCIZIO.....	27
4.9	GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE.....	27
4.10	AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE DI CORREDO AL SOFTWARE.....	27
4.11	ALTRE RACCOMANDAZIONI.....	28
4.12	STATI DI AVANZAMENTO DI FASE.....	28
4.13	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	28
4.14	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	29
4.15	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	30
4.16	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	31
4.17	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	31
4.18	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	32
5.	MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA DEL SOFTWARE.....	33
5.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	33
5.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	35

5.3	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO.....	35
5.4	CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE .....	36
5.5	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	37
5.6	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	37
5.7	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	37
5.8	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	37
5.9	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	38
5.10	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	38
6.	ASSISTENZA ALL’AVVIAMENTO IN ESERCIZIO DELLE APPLICAZIONI SOFTWARE .....	39
6.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	39
6.1.1	Avviamento in esercizio delle applicazioni software .....	39
6.1.1.1	Requisiti base del servizio .....	39
6.1.1.2	Gestione degli avviamenti.....	39
6.1.1.3	Trasferimento applicazioni negli ambienti operativi .....	40
6.1.1.4	Assistenza tecnica all’avviamento .....	40
6.1.1.5	Gestione dei test di performance di sistema.....	41
6.1.1.6	Assistenza per l’utilizzo delle applicazioni.....	41
6.1.2	Trasferimento Know How a fine fornitura .....	42
6.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	43
6.3	PIANO DEL SERVIZIO.....	43
6.4	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI .....	44
6.5	CHIUSURA DEGLI INTERVENTI .....	45
6.6	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	46
6.7	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	46
6.8	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	46
6.9	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	47
6.10	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	47
6.11	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	47
7.	HELP DESK DI II° LIVELLO SU PROBLEMI APPLICATIVI .....	49
7.1	ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	49
7.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	49
7.3	SPECIFICHE DEL SERVIZIO.....	49
7.3.1	Modalità di realizzazione .....	49
7.3.2	Informazioni da tracciare .....	50
7.3.3	Chiusura delle richieste di assistenza .....	51
7.4	PIANO DEL SERVIZIO .....	51
7.5	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	51
7.6	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	52
7.7	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	52
7.8	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	52

7.9	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	53
7.10	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	53
8.	FORMAZIONE .....	54
8.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	54
8.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	55
8.3	PIANO DELLA FORMAZIONE .....	55
8.4	SPECIFICHE DI DETTAGLIO DEL SERVIZIO .....	56
8.4.1	Formazione on line.....	56
8.4.2	Tutoring.....	56
8.4.3	Verifica della qualità della formazione.....	56
8.5	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	57
8.6	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO E FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO.....	57
8.7	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	58
8.8	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	58
8.9	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	58
9.	CONDUZIONE FUNZIONALE .....	59
9.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	59
9.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	60
9.3	PIANO DEL SERVIZIO .....	61
9.4	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI .....	61
9.5	CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE .....	63
9.6	DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE .....	63
9.7	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	63
9.8	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	64
9.9	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	64
9.10	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	64
9.11	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	65
9.12	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	65
10.	ASSISTENZA SISTEMISTICA SU SISTEMI SAP .....	66
10.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	66
10.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	67
10.3	PIANO DEL SERVIZIO .....	67
10.4	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	68
10.5	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	69
10.6	LUOGO E ORARIO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO .....	69
10.7	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	69
10.8	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	70
10.9	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	70
11.	REFERENTI DI AREA FUNZIONALE SIN AUTOGOVERNO .....	71
11.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	71

11.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	71
11.3	PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO .....	72
11.4	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI .....	72
11.5	CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE .....	73
11.6	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	74
11.7	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	74
11.8	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	74
11.9	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	75
11.10	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	75
11.11	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE.....	75
12.	COORDINAMENTO DELLA FORNITURA.....	77
12.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	77
12.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	78
12.3	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	78
12.4	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	79
12.5	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	79
12.6	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	79
12.7	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	80
12.8	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	80
13.	DECORRENZA E DURATA DEI SERVIZI RICHIESTI .....	81
14.	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONE DI LAVORO .....	81
15.	TRASFERTE .....	81
16.	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI.....	81
17.	RESPONSABILI DEL CONTRATTO.....	82
18.	ORARIO DI SERVIZIO .....	83
18.1	ORARIO BASE .....	83
18.2	REPERIBILITÀ .....	84
19.	GARANZIA .....	84
20.	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA FORNITURA.....	85
20.1	ASPETTI GENERALI.....	85
20.2	PIANO DI LAVORO DEL CONTRATTO .....	85
20.3	STATO DI AVANZAMENTO E CONSUNTIVAZIONE DEL CONTRATTO .....	86
20.4	PIANO DELLA QUALITÀ DEL CONTRATTO.....	87
20.5	ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ .....	88
20.6	PRESA IN CARICO AD INIZIO FORNITURA.....	88
20.7	MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI DELLA FORNITURA.....	88
20.8	RISORSE PROFESSIONALI DELL’IMPRESA.....	89
21.	LIVELLI DI SERVIZIO.....	89
22.	RISORSE PROFESSIONALI .....	89
23.	MONITORAGGIO DELLA FORNITURA.....	91
	ALLEGATI.....	93

## **1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Questo Capitolato definisce le specifiche dei servizi richiesti per 36 mesi per la manutenzione, gestione ed evoluzione della componente di Autogoverno del Sistema Informativo INPDAP e per assicurare all'Istituto l'indispensabile supporto al suo migliore utilizzo.

L'iniziativa in questione si propone di dare attuazione al Piano industriale vigente di INPDAP e al Piano delle Performance così come alle Linee d'indirizzo del CIV per il 2011-2013 di cui alla delibera CIV n 327 del 27.5.2010, che chiedono all'Istituto, tra l'altro, di:

- ampliare la gamma dei servizi offerti ai propri utenti, sia esterni, (cittadini – dipendenti pubblici, pensionati, patronati, altre amministrazioni pubbliche), sia interni (7.500 dipendenti distribuiti su tutto il territorio nazionale, in circa 130 sedi), con particolare attenzione ai servizi on line erogati via web;
- migliorare la qualità dei servizi offerti, avviando anche la possibilità di accesso multicanale;
- ricercare e attuare forme di sinergia e di integrazione con altri soggetti pubblici, anche attraverso iniziative di interoperabilità e cooperazione applicativa;
- ridurre i tempi dei principali processi amministrativi (fino al 20% entro il 2011).

Il Piano industriale fissa i seguenti obiettivi quantitativi all'Istituto:

- il completamento del mix di servizi offerti e 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).

Inoltre, il Piano prevede interventi di ottimizzazione organizzativa con l'obiettivo di:

- definire un modello finalizzato alla qualità del servizio ed alla razionalizzazione delle funzioni, intervenendo sugli assetti organizzativi delle strutture centrali, regionali e provinciali, in particolare razionalizzando le funzioni e rafforzando il raccordo centro – territorio),
- rivisitare il modello organizzativo di sede (rafforzamento delle funzioni di produzione ed evoluzione dei servizi di supporto al cliente).

Il Piano Industriale e il Piano delle Performance INPDAP sono consultabili sul sito web dell'Istituto ([www.inpdap.gov.it](http://www.inpdap.gov.it)).

Il sistema informativo assume, ai fini della realizzazione degli obiettivi di pianificazione strategica INPDAP, un ruolo decisivo e abilitante, senza il quale gli obiettivi sopra esposti non sarebbero realizzabili.

D'altra parte, la centralità e il ruolo del sistema informativo INPDAP nel contesto della Pubblica Amministrazione sono stati riconosciuti anche 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".

L’attuale sistema informativo INPDAP è il frutto di un programma di “normalizzazione”, avviato fin dal 2004 con l’obiettivo di consolidare e completare le dotazioni informatiche INPDAP e l’automazione dei processi produttivi. L’attuazione, e il finanziamento del programma si sono basati su delibere del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza e del CdA del periodo 2004-2006, che ne hanno fissato le linee di indirizzo.<sup>1</sup> Il programma è stato successivamente arricchito sulla base degli obiettivi dei Piani Industriali predisposti dall’Istituto e degli adempimenti posti in capo a INPDAP dalla normativa via via pubblicata.

Il sistema informativo è stato sviluppato sia sul fronte dei servizi istituzionali, rivolti a pensionati, dipendenti pubblici, cittadini e imprese, altre amministrazioni pubbliche, sia sul versante dei servizi di autogoverno dell’Istituto, come previsti dalla normativa che regola il funzionamento delle pubbliche amministrazioni.

Il sistema di Autogoverno attualmente in esercizio supporta le seguenti categorie di processo e classi di funzioni: Organizzazione e Qualità (gestione della struttura organizzativa e dei ruoli aziendali; gestione degli ordini di servizio; sistema di monitoraggio della qualità dei processi), Pianificazione, Budget e Controllo di Gestione (pianificazione e controllo strategico per obiettivi, programmi e azioni; controllo degli obiettivi strategici basato sulla prospettiva delle mappe strategiche; programmazione e budget d’esercizio integrati con il bilancio finanziario-economico-patrimoniale; monitoraggio e controllo direzionale basato su contabilità per centri di costo, centri di responsabilità e prodotti; sistema di performance management), Ragioneria e Finanza (bilancio di previsione finanziario-economico-patrimoniale; contabilità finanziaria; contabilità economico patrimoniale; contabilità dei beni inventariali; conto consuntivo e reporting periodico finanziario-economico-patrimoniale, gestione di tesoreria e mandato elettronico con firma digitale), Risorse Umane (gestione giuridica; presenze; stipendi; missioni; concorsi on line, valutazione del personale, piattaforma di gestione delle formazioni e e-learning) e Patrimonio e Investimenti (gestione degli acquisti di beni di consumo, servizi e beni mobili/immobili, gestione di magazzino, inventario del patrimonio mobiliare e immobiliare).

Il sistema di Autogoverno INPDAP è stato realizzato ricorrendo principalmente alla tecnologia SPA. La scelta della tecnologia di riferimento SAP per il sistema di Autogoverno va letta in particolare nel contesto di un settore previdenziale pubblico che vede, al decrescere della disponibilità di risorse, l’esigenza di continuo incremento di performance nelle più varie accezioni (ampliamento della clientela di riferimento, incremento del portafoglio di servizi, aspettativa di miglioramento del profilo qualitativo).

In Allegato 3 è riportato in sintesi lo stato di realizzazione della componente di Autogoverno del Sistema Informativo INPDAP, alla data del 31.12.2010.

## **1.1 LA SITUAZIONE ORGANIZZATIVA ATTUALE DELL’ISTITUTO**

L’attuale assetto organizzativo INPDAP è quello attuato con la delibera del Commissario Straordinario n. 19 del 13 novembre 2008, poi modificata con successiva determinazione presidenziale n. 259 del 30 Novembre 2010. L’assetto organizzativo è articolato come rappresentato in sintesi nella figura che segue.

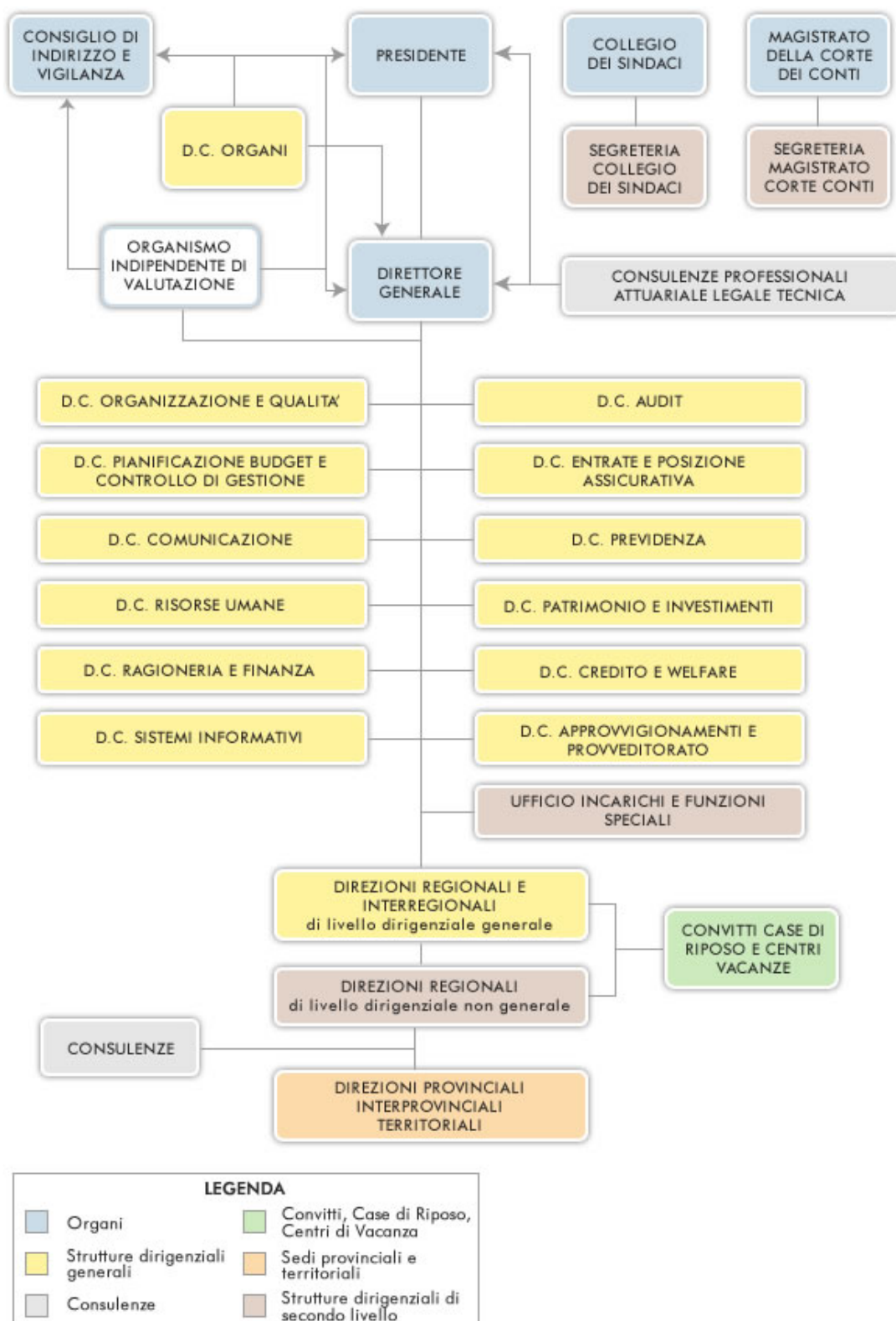
---

<sup>1</sup> Delibera del Consiglio di indirizzo e vigilanza n. 236 del 15 giugno 2004, che detta le linee di indirizzo per il periodo giugno 2004 – giugno 2007.

Delibera del CdA INPDAP n. 2 del 28 giugno 2004, con la quale veniva varato il programma.

Piano triennale INPDAP 2005-2007, adottato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 80 del 9 dicembre 2004.

Delibera del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 283 del 22 giugno 2006, che identifica le priorità strategiche dell’Istituto per l’anno 2007 che hanno ripercussione anche per i successivi anni.







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

Con l'art. 7 com. 3bis del D.L. 31 maggio 2010 n. 78 il legislatore ha soppresso l'Ente di Assistenza Magistrale (ENAM) e ha trasferito le relative funzioni all'INPDAP a decorrere dal 31 luglio 2010.

Alla Direzione Centrale Sistemi Informativi è demandato il compito della manutenzione, gestione e sviluppo del sistema informativo INPDAP, sulla base delle esigenze delle Direzioni amministrative e secondo le indicazioni del Piano triennale e del Piano delle performance dell'Istituto. Per lo svolgimento dei propri compiti, 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.

## **2. FINALITÀ DELLA FORNITURA**

L'obiettivo dell'appalto cui è riferito questo Capitolato è l'acquisizione di un insieme integrato e qualificato di servizi professionali che consentono la manutenzione, gestione ed evoluzione della componente Autogoverno del Sistema Informativo INPDAP. All'Impresa è quindi chiesto sia di assicurare le attività ordinarie per la gestione e manutenzione del sistema, sia di fornire supporto all'utenza per l'utilizzo migliore delle applicazioni, sia di collaborare a far evolvere il sistema, recependo tempestivamente le esigenze di innovazione che derivano dai piani strategici dell'Istituto, dalla normativa e dalle linee di indirizzo dei vertici dell'Istituto, traducendole in nuove applicazioni software e nuovi servizi informatici, assicurando inoltre la manutenzione del parco software già in esercizio nel sistema di Autogoverno.

L'Istituto deve necessariamente acquisire i servizi su esposti da Società specializzata, non essendo il personale interno IT INPDAP della DCSI (circa 130 persone, delle quali circa il 70% con qualifica informatica, che devono coprire tutte le aree del sistema IT, dalla componente per 'autogoverno all'istituzionale, alla conduzione tecnica dei sistemi, alla gestione delle postazioni di lavoro e l'assistenza agli utenti, al TLC, alla gestione dei siti web etc) in numero tale da consentire la gestione diretta del sistema.

Tuttavia, come già ribadito in occasione di precedenti e recenti iniziative contrattuali di INPDAP nel settore IT, l'Istituto non intende perdere il governo del settore informatico e quindi il modello di riferimento per la gestione del contratto è quello secondo il quale il personale interno coordina, indirizza e valuta le attività svolte dal personale esterno acquisito attraverso procedure di gara.

Questo modello richiede quindi una reale partnership con un Fornitore altamente qualificato sotto il profilo tecnico-professionale ma anche capace di realizzare una proposta progettuale che sappia massimizzare il valore delle risorse umane interne a INPDAP.

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

### 3. OGGETTO DELLA FORNITURA

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

1. Sviluppo e manutenzione evolutiva (MEV) del software applicativo
2. Manutenzione correttiva e adeguativa del software applicativo (MAC e MAD)
3. Assistenza all’avviamento in esercizio del software applicativo
4. Help Desk di II° livello per i problemi applicativi
5. Formazione del personale INPDAP nell’uso delle applicazioni
6. Conduzione funzionale del software applicativo in esercizio
7. Assistenza sistemistica su sistemi SAP
8. Referenti di Area Funzionale
9. Coordinamento della fornitura

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

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

1. Approvvigionamenti
2. Audit
3. Organizzazione e Qualità
4. Patrimonio Immobiliare
5. Pianificazione, Budget e Controllo di Gestione
6. Ragioneria e Finanza
7. Risorse Umane
8. Sistemi Informativi
9. Valutazione e Controllo Strategico
10. Fisco

Nella tabella che segue, i servizi richiesti sono stati riepilogati e classificati per modalità di fornitura.

Servizio	Modalità fornitura
Sviluppo e manutenzione evolutiva del software applicativo	Progettuale, a consumo (metrica i Punti Funzione Equivalenti sviluppati)
Manutenzione MAC e MAD del software applicativo	Continuativa, a canone, variabile in funzione del n° di Punti Funzione Equivalenti affidati in MAC / MAD
Assistenza all’avviamento in esercizio del software	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Assistenza agli utenti per i problemi applicativi (HD di II° livello)	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)

<b>Servizio</b>	<b>Modalità fornitura</b>
Formazione del personale INPDAP nell'uso delle applicazioni del SIN di Autogoverno	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Conduzione funzionale del software applicativo in esercizio	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Assistenza sistemistica per ambienti SAP	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Referenti di Area Funzionale	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Coordinamento della fornitura	Continuativa, a canone, fisso

**Tab. 1** – Quadro Sinottico dei servizi oggetto della fornitura

La durata dei servizi richiesti è di **36 mesi** + 12 di garanzia sui prodotti dello sviluppo e manutenzione evolutiva del software. I servizi decorrono dal termine delle attività di addestramento a inizio contratto per la presa in carico del sistema di Autogoverno, di cui al successivo § 20.6.

Si precisa che non sono previsti minimi garantiti all’Impresa per l’erogazione dei servizi oggetto della fornitura. INPDAP si riserva di consumare anche solo in parte, o per nulla, i massimali di risorse professionali previsti per i vari servizi e di interrompere in corso d’opera – o anche non attivare – sia i servizi di tipo “progettuale”, sia quelli di tipo “continuativo”, a suo insindacabile giudizio.

Nei capitoli che seguono sono definite le specifiche dei servizi richiesti.

## **4. SVILUPPO E MEV DEL SOFTWARE**

### **4.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

Il servizio di "sviluppo del software" consiste nella realizzazione, di massima sulla piattaforma applicativa SAP, di funzionalità aggiuntive rispetto a quanto già in esercizio nel sistema di Autogoverno INPDAP.

Lo sviluppo può prevedere interventi di sviluppo ad hoc, di parametrizzazione (customizing) e personalizzazione (realizzazione di componenti o porzioni di componenti applicative mediante codifica software negli ambienti nativi SAP) delle componenti applicative già disponibili presso l'Istituto.

Il servizio di "Manutenzione Evolutiva del software" (MEV) consiste in interventi volti a modificare o integrare le funzionalità delle componenti software già in esercizio nel sistema di Autogoverno INPDAP alla data di avvio del contratto, ovvero oggetto di nuovi sviluppi durante questo contratto. Sono da considerare interventi di MEV anche quelli finalizzati ad arricchire il software di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, etc.

Gli interventi di MEV danno luogo a una nuova release/baseline del prodotto iniziale e possono anche modificare la consistenza della baseline. Di norma, la baseline si incrementa per effetto della MEV, salvo il caso in cui l'intervento integrativo sia accompagnato dalla cancellazione di applicazioni/funzioni obsolete ed eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. In tal senso, l'Impresa è tenuta a fornire a INPDAP tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la Baseline.

Tutto quanto prodotto dall'Impresa nell'ambito di questo servizio dovrà essere coerente con le scelte tecnologiche e architettoniche sulle quali si basa la componente di "Autogoverno" del SIN, descritte in Allegato 3. Qualsiasi scelta tecnologica e architettonica innovativa o integrativa proposta dall'Impresa dovrà essere preventivamente approvata da INPDAP.

Dal punto di vista metodologico, le attività da svolgere, i relativi task e i documenti da produrre per effettuare le fasi di lavoro richieste all'Impresa sono definiti di massima in questo stesso Capitolato.

In ogni caso, la metodologia di sviluppo proposta deve garantire, fin dalla fase di stesura dei documenti di Business Blueprint, la coerenza e tracciabilità rispetto ai corrispondenti documenti/strumenti riferiti alle fasi Realizzazione (Parametrizzazione e Personalizzazione), Test e Rilascio in esercizio.

Alla formulazione della proposta metodologica l'impresa dovrà accompagnare l'identificazione di idonei tools di supporto al progetto privilegiando l'adozione di componenti native per l'ambiente SAP. Gli eventuali strumenti di supporto all'applicazione della metodologia di sviluppo che venissero proposti dall'Impresa dovranno essere concessi in uso a INPDAP senza vincoli, oneri o termini di fruizione.

INPDAP si riserva di comunicare in itinere all'Impresa altri standard da utilizzare per lo sviluppo e la MEV (tra i quali standard di nomenclatura, standard per i modelli che riguardano i modelli concettuali e logici dei dati, di produzione delle interfacce, di produzione dei WBT etc). Sarà compito dell'impresa, senza alcun onere aggiuntivo per INPDAP, rimodulare corrispondentemente la metodologia proposta in fase di Offerta.

Le fasi di lavoro che l'Impresa deve prevedere per lo sviluppo e la MEV del software e i documenti da produrre a riscontro di ciascuna fase sono riepilogati nella tabella che segue.

<b>Id</b>	<b>Fase di lavoro</b>	<b>Documento tecnico / milestones</b>
<b>1</b>	Definizione dell'intervento	Scheda di intervento / progetto
<b>2</b>	Pianificazione operativa delle attività da svolgere	Piano di progetto (Piano operativo), Piano della Qualità e altri Piani previsti dalla metodologia di lavoro adottata
<b>3</b>	Specificazione dei requisiti utente	Specificazione dei requisiti, inclusiva dei casi di test (Business Blueprint) Prototipo (se previsto dal progetto)
<b>4</b>	Progettazione (Disegno tecnico)	Specificazione di progettazione tecnica (Disegno Tecnico) Specificazione di integrazione (se prevista) Modello dei dati Manuale utente (di utilizzo del software)
<b>5</b>	Codifica del software e test di modulo	Piano di test e suoi allegati, Manuali d'uso e gestione operativa
<b>6</b>	Test di integrazione e prestazionale	Piano di test e suoi allegati
<b>7</b>	Collaudo	Piano di collaudo Verbale e rapporto di collaudo
<b>8</b>	Messa in esercizio	Piano e Manuale di rilascio in esercizio Verbale di avvenuta messa in esercizio

**Tab. 2 - Fasi di Sviluppo / MEV**

Indice e contenuti di massima dei documenti citati nella precedente tabella sono descritti in questo stesso Capitolato e/o nell'Allegato 1.

In ogni caso, l'Impresa, nell'Offerta Tecnica (v. sopra), deve produrre anche una proposta, a integrazione di quanto definito da INPDAP, di indice dei documenti e dei contenuti degli stessi coerente con la metodologia di sviluppo applicativo e MEV che intende proporre.

Nella tabella che segue sono riepilogate le principali milestones di un intervento di sviluppo e/o MEV, definite con maggiore dettaglio nei successivi paragrafi di questo capitolo.

Nella tabella che segue sono riepilogate, per le fasi di cui alla tabella 2, le principali milestones, gli attori, i prodotti di fase, le azioni da svolgere.

Fase	Milestone	Attore	Prodotto	Descrizione azione
1	Richiesta di stima dimensioni intervento	INPDAP	Richiesta scritta (anche email)	Richiesta all’Impresa di procedere alla stima dei tempi e dei costi di un Obiettivo di intervento.
	Stima	IMPRESA	Scheda Intervento	Comunicazione dei contenuti, tempi e costi previsti per l’obiettivo
	Attivazione	INPDAP	Approvazione Scheda	Approvazione scheda, attribuzione della classe di rischio dell’obiettivo, individuazione del ciclo di vita applicabile
2	Pianificazione di dettaglio	IMPRESA	Piano operativo e altri Piani previsti	Definizione tempi, risorse, attività di dettaglio
	Approvazione	INPDAP	Approvazione Piani	Approvazione tempi, prezzo, uso risorse, qualità etc
3-6	Specifica, progettazione e realizzazione	IMPRESA	Prodotto intermedio o finale	Rilascio dei prodotti di fase (per i documenti output della fase v. tabella 2)
		INPDAP	Nota di riscontro	Riscontro dei prodotti consegnati, senza valutazione di contenuto
	Approvazione	INPDAP	Documento di approvazione	Validazione dei prodotti consegnati, previa verifica di merito
7	Pronti al collaudo	IMPRESA	Comunicazione	Comunicazione di pronti al collaudo
	Accettazione	INPDAP	Documento di accettazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo con esito positivo
8	Messa in esercizio	INPDAP	Documento di riscontro	Verbale

**Tab. 3 - Milestones fasi di sviluppo / MEV e prodotti di fase**

Per poter gestire con maggiore flessibilità e rapidità alcune tipologie di intervento, urgenti o di dimensioni ridotte, sono definiti qui di seguito, oltre il ciclo di lavorazione del software descritto nelle precedenti tabelle (ciclo “completo”) altri 2 tipi di ciclo di sviluppo, “ridotto” e “urgente”, le cui specificità e condizioni di applicabilità sono riportate nelle tabelle che seguono.

Fase	Milestone	Attore	Completo	Ridotto	Urgente
Definizione (Fase 1)	Richiesta di stima	INPDAP	Si	Unico documento (sk interv. + Piano oper)	Unico documento (sk interv. + Piano oper)
	Stima	IMPRESA	Si		
	Attivazione	INPDAP	Si		
Pianificazione (Fase 2)	Pianificazione di dettaglio	IMPRESA	Si	Si	Si
	Approvazione	INPDAP	Si		
Specifica (Fase 3)	Consegna specifica requisiti	IMPRESA	Si	SI (unico documento)	SI (non formale, da aggiornare a fine ciclo)
	Approvazione	INPDAP	Si		
Progettazione (Fase 4)	Consegna progetti	IMPRESA	Si	Si	Si
	Approvazione	INPDAP	Si		
Realizzazione Collaudo (Fase 5-7)	Consegna software per collaudo	IMPRESA	Si	Si	Si
	Accettazione / Collaudo	INPDAP	Si	Si	Si
Messa in esercizio (Fase 8)	Documentazione	IMPRESA	Si	Si	Si
	Verbale messa in esercizio	INPDAP	Si	Si	Si

**Tab. 4 – Specificità cicli di sviluppo completo, ridotto, urgente**

Tempi consegna al collaudo	Impegno in PFE				
	<50	50÷99	100÷199	200÷300	>300
<1 mese	Urgente	Urgente	Urgente	n.a.	n.a.
>1 mese fino a 2	Ridotto/urgente	Ridotto/urgente	Ridotto/urgente	Ridotto	n.a.
>2 mesi fino a 3	Ridotto	Ridotto	Ridotto	Ridotto/Completo	Ridotto/Completo
>3 mesi a 4	n.a.	Ridotto	Ridotto/Completo	Ridotto/Completo	Ridotto/Completo
>4 mesi	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo

**Tab. 5** – Applicabilità cicli di sviluppo / MEV (in ragione del n. g-p di impegno stimato)

Si sottolinea comunque che:

- la trasmissione di tutti i documenti previsti dai cicli di sviluppo e MEV di cui sopra va effettuata via email. INPDAP si riserva di mettere a disposizione dell’Impresa – eventualmente anche tramite collegamenti da remoto – un proprio sistema di workflow e gestione dei documenti per il governo dei progetti informatici, sui quali pubblicare e gestire questi documenti e l’iter di loro approvazione; l’Impresa si impegna fin da ora ad accettare di utilizzare questo sistema per gestire l’iter dei documenti del ciclo di sviluppo e MEV;
- le approvazioni previste a carico di INPDAP saranno effettuate sempre per iscritto e trasmesse all’Impresa via email, salvo quanto sopra detto circa l’uso di un sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera;
- nei casi in cui nella precedente tabella 5 è prevista una doppia opzione circa il ciclo da adottare, si intende che la scelta è rimandata al Responsabile INPDAP del contratto;
- Il Responsabile INPDAP del contratto potrà richiedere che un progetto segua il ciclo di vita ridotto o urgente anche al di fuori di quanto riportato nella tabella di cui sopra, nei casi in cui ritenga che vi sia necessità di rispondere con tempestività a un adempimento per l’Istituto;
- Tutto il software prodotto dall’Impresa in esecuzione del contratto cui è riferito questo Capitolato, ivi incluse eventuali parametrizzazioni e personalizzazione, saranno di proprietà esclusiva di INPDAP.

Per procedere all’approvazione, quando prevista, dei prodotti relativi alle fasi di sviluppo e MEV, INPDAP si riserva almeno 10 (dieci) giorni lavorativi (5 nel caso di ciclo ridotto) dalla consegna. L’approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale. Non è prevista l’approvazione per tacito assenso.

Nel caso in cui, all’interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase. I rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia qualora siano riscontrate anomalie si procederà all’emissione di un rilievo sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di emissione della lettera di rilievo.

Fermo restando quanto sopra riportato, l’impresa dovrà comunque rappresentare nella propria Offerta Tecnica i seguenti aspetti (integrativi di quanto definito nell’Allegato 1):

- una proposta metodologica per lo sviluppo software e la sua manutenzione evolutiva, per tutte le fasi del ciclo di lavorazione del software (inclusi i test), che tenga conto di tutti i requisiti espressi in questo capitolo e consenta di gestire la specificità dei progetti applicativi relativi alla componente Autogoverno del SIN INPDAP, inclusa la necessità di rispondere con tempestività agli adempimenti richiesti da eventuali variazioni normative,



- la proposta dovrà tenere conto del fatto che INPDAP potrà richiedere all’Impresa di svolgere gli sviluppi e la MEV – fino alla fase di test di integrazione esclusa – presso proprie installazioni, allestite a proprio carico, senza oneri per INPDAP e che alcuni collegamenti dovranno essere assicurati con VPN, Citrix od altri strumenti per collegamento da remoto,
- chiarire come le eventuali integrazioni metodologiche proposte possano apportare benefici all’Istituto per la finalità della fornitura e risultino coerenti con la metodologia di massima per lo sviluppo definita da INPDAP in questo Capitolato,
- indicare quali eventuali maggiori oneri e benefici la proposta comporti per INPDAP,
- indicare come l’Impresa intende assicurare la integrazione di quanto realizzerà con le componenti applicative già in esercizio nel sistema di Autogoverno (anche con quelle non realizzate su piattaforma SAP),
- indicare come intende organizzare il processo di sviluppo e MEV del software (risorse, compiti, attività, strumenti etc). Per tutte le figure previste nell’assetto organizzativo proposto dovrà indicare il ruolo, i compiti e la stima di effort previsto,
- descrivere come intende ottimizzare il ricorso al riuso di componenti già sviluppati e disponibili,
- descrivere come intende garantire la produttività richiesta al mix di risorse che opererà nel servizio,
- descrivere come intende assicurare la tempestiva disponibilità di risorse e skill adeguati alle esigenze del servizio di sviluppo e MEV (formazione, soluzioni organizzative etc).

## **4.2 OBIETTIVI DELLO SVILUPPO**

L’elenco degli obiettivi di sviluppo e MEV per questo appalto pianificabili alla data, e il loro dimensionamento di massima, sono riportati in Allegato 5. Tale elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale, in funzione delle esigenze che si manifesteranno in corso d’opera.

Anche il dimensionamento dei singoli obiettivi come riportato in Allegato 5 potrà essere variato da INPDAP in corso d’opera. L’Impresa si impegna fin da ora ad accettare qualsiasi modifica all’elenco e ai contenuti di cui all’Allegato 5.

L’elenco effettivo degli obiettivi di sviluppo che l’Impresa dovrà realizzare sarà definito nel Piano di lavoro di cui al successivo § 4.4. Nel Piano, gli interventi saranno catalogati per priorità e suddivisi tra interventi attivabili nella prima fase e interventi attivabili dopo il completamento di questa prima fase, qualora l’Istituto ne ravvisi l’utilità, previa apposita comunicazione di INPDAP.

Per la suddivisione quantitativa tra le due categorie di obiettivi si veda il successivo § 4.16.

## **4.3 RESPONSABILI DEL SERVIZIO**

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

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

L’impegno del Responsabile dell’Impresa per questo servizio sarà a totale carico dell’Impresa. Il Responsabile dell’Impresa non potrà essere impegnato in questo o altri contratti con altri incarichi e dovrà operare a tempo pieno presso INPDAP, salvo diversi accordi tra le parti.

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

Per ogni intervento di sviluppo o MEV attivato l’Impresa dovrà individuare un Referente di intervento. INPDAP si riserva di individuare o meno un Referente di intervento. Nel caso non lo individui, il Referente dell’intervento è da intendersi il Responsabile INPDAP del servizio.

INPDAP si riserva di nominare un Referente per ogni Area Funzionale del sistema di Autogoverno, che costituirà l’interfaccia dell’Impresa per gli interventi riguardanti l’Area Funzionale di competenza. Se richiesto da INPDAP, l’Impresa dovrà individuare un Referente per ogni Area Funzionale. Una risorsa potrà essere Referente di più Aree funzionali (fino a un massimo di 3).

#### **4.4 PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO**

Le attività di sviluppo e MEV effettuate dall’Impresa devono essere pianificate. Il Piano del servizio di sviluppo e MEV definisce l’elenco degli obiettivi di sviluppo da realizzare, la loro tempistica, priorità, il loro dimensionamento, le risorse utilizzate.

Il Piano deve individuare le attività da svolgere dalla data di emissione fino alla data di termine del contratto, per quanto noto alla data di emissione del piano stesso.

Gli obiettivi di sviluppo e MEV pianificati devono evidenziare quelli realizzabili nella prima fase e quelli attivabili nella successiva fase di cui al precedente § 4.2, solo previa comunicazione di INPDAP. Per il dimensionamento delle due fasi si veda il successivo § 4.16.

Gli interventi pianificati devono essere aggregati per Area Funzionale del SIN Autogoverno e per modulo applicativo, salvo diverse richieste dell’Istituto. Gli interventi di carattere trasversale saranno accreditati sotto l’area “Sistema Informativo”.

Ad ogni obiettivo di sviluppo deve essere attribuita una classe di rischio.

Il Piano deve essere realizzato dall’Impresa con strumenti informatici adeguati alle consuete necessità di programmazione dei progetti.

La prima versione del Piano deve essere consegnata all’Istituto entro **15 giorni** lavorativi successivi alla data di avvio del contratto. La prima versione deve essere confezionata dall’Impresa sulla base degli obiettivi riportati in Allegato 1.

Il Piano va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto e al Responsabile INPDAP del servizio.

La trasmissione del Piano va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.

L’Impresa deve consegnare a INPDAP le successive versioni del Piano con cadenza mensile (a partire dal secondo mese dopo l’avvio del contratto) entro i **5 giorni** lavorativi precedenti la fine del mese ed avranno validità a partire dal mese successivo a quello di emissione.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP del contratto per poter diventare operativo. L’approvazione, congiunta, deve essere esplicita e trasmessa al Responsabile del servizio per l’Impresa.

NOTA BENE: L’approvazione del Piano non autorizza l’avvio degli interventi presenti nel Piano, anche se ne è il presupposto indispensabile. Il loro avvio è subordinato all’approvazione da parte di INPDAP della “scheda intervento”, di cui alla precedente tabella 3, nei modi di cui nei successivi paragrafi.

INPDAP si riserva in corso d’opera di concordare con l’Impresa modifiche all’indice e ai contenuti del Piano così come sopra definiti.

## **4.5 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO**

### **4.5.1 Richiesta di attivazione di un intervento**

L’attivazione di un intervento di sviluppo, ancorché già presente nel Piano del servizio di sviluppo e MEV di cui sopra, avviene esclusivamente inoltrando all’Impresa una richiesta di attivazione. La richiesta deve essere trasmessa all’Impresa dal Responsabile INPDAP del servizio.

La richiesta va trasmessa in forma scritta, via email, ovvero avvalendosi degli strumenti di workflow management e gestione documentale resi disponibili da INPDAP.

La richiesta deve indicare l’obiettivo di sviluppo presente nel Piano che va realizzato e i nominativi dei riferimenti INPDAP per l’intervento, sia della DCSI, sia se presente, amministrativo. In particolare, la **richiesta di intervento** contiene, almeno:

- a) obiettivo di sviluppo da soddisfare (rif, il Piano già approvato);
- b) descrizione sintetica dell’esigenza;
- c) data della richiesta di intervento;
- d) data prevista di inizio attività;
- e) data prevista di fine attività;
- f) classe di rischio e priorità assegnata alla richiesta;
- g) data limite per completamento della fase di definizione;
- h) eventuali altre date vincolanti (ad esempio la data di messa in esercizio);
- i) riferimenti a documentazione già esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, etc;
- j) Direzioni utente INPDAP coinvolte;
- k) Referente tecnico INPDAP per l’intervento;
- l) Referente amministrativo INPDAP per l’intervento.

#### **4.5.2 Pianificazione dell’Intervento - La Scheda intervento**

Sulla base della richiesta di intervento trasmessa da INPDAP, l’Impresa trasmetterà ai riferimenti tecnico e amministrativo INPDAP per l’intervento, e al Responsabile INPDAP del servizio, entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta (o diverso termine, se concordato con INPDAP), una “**Scheda intervento**”, contenente le seguenti informazioni:

- a) descrizione sintetica delle esigenze utente;
- b) data di ricezione della richiesta;
- c) classe di rischio dell’intervento;
- d) Direzioni utente INPDAP coinvolte;
- e) attività da svolgere per soddisfare le esigenze e dei relativi prodotti, con loro scomposizione in una WBS di progetto (inclusiva della identificazione della scelta di ricorrere a prototipi, evolutivi o usa e getta);
- f) Piano di massima dell’intervento, con indicazione delle date di inizio e fine delle fasi di lavoro previste (v. precedente tabella 2);
- g) strutture dell’Impresa impegnate nel progetto, con indicazione delle risorse professionali impegnate e dei loro ruoli;
- h) stima della dimensione dell’intervento (in “punti funzione equivalenti”);
- i) prezzo stimato dell’intervento (complessivo e per componenti unitarie, se applicabile);
- j) eventuali vincoli e pre-condizioni alle attività da svolgere (anche di natura tecnologica), impatti sugli ambienti operativi, eventuali rischi e Piano di azioni di recupero;
- k) nominativo del Referente INPDAP tecnico per l’intervento;
- l) nominativo del Referente INPDAP amministrativo per l’intervento (rappresentante della DC amministrativa coinvolta);
- m) nominativo del Referente dell’Impresa per l’intervento.

La scheda va trasmessa via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.

La scheda va approvata congiuntamente dai Referenti INPDAP tecnico e amministrativo. I Referenti dell’Intervento possono chiedere modifiche e/o integrazioni alla scheda. L’intervento può essere attivato dall’Impresa solo se autorizzato dai Referenti INPDAP dell’intervento. L’autorizzazione deve poi essere confermata in maniera espressa anche dal Responsabile INPDAP del servizio.

Le approvazioni vanno effettuate in forma scritta, per email, salvo l’utilizzo di strumenti di workflow management e gestione documentale che potranno essere resi disponibili da INPDAP.

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

#### **4.5.3 Pianificazione dell’Intervento - La classe di rischio**

La classe di rischio di un obiettivo di sviluppo e/o MEV è definita come segue:

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

#### **4.5.4 Pianificazione dell'Intervento – Il Piano Operativo**

Una volta approvata la Scheda Intervento, l'Impresa provvederà a definire per questo intervento – che diventa in tal caso un Obiettivo - un **Piano Operativo** di dettaglio, nel quale inserirà e gestirà le informazioni necessarie alla conduzione del progetto, secondo buona prassi di Project Management (ad es. ISO 10006 e le raccomandazioni del PMBOK, IEEE standard 1490 del 2003 o quarta edizione del PMBOK).

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

Il Piano va trasmesso via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

Il Piano Operativo deve essere approvato dai Referenti INPDAP di intervento (di cui alla scheda intervento). Le approvazioni vanno effettuate in forma scritta, per email, salvo l'utilizzo di strumenti di workflow management e gestione documentale che potranno essere resi disponibili da INPDAP.

Il Piano Operativo deve essere reso disponibile ai Referenti INPDAP di intervento ad ogni suo aggiornamento.

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

#### **4.5.5 Dimensionamento degli interventi di sviluppo e MEV**

Il dimensionamento degli interventi di sviluppo e MEV va effettuato in "Punti Funzione Equivalenti" (PFE). Per la specifica di questa metrica si veda il successivo § 4.16.

Il dimensionamento dovrà avvenire nei seguenti momenti (con riferim.to alla precedente tab. 2):

1. Stima iniziale - in fase di Definizione/Pianificazione dell'intervento (definizione Scheda intervento e Piano Operativo).
2. Stima di revisione - al termine della fase di specifica requisiti (Business Blueprint - questa stima potrebbe essere non effettuata in casi di sviluppi a fase unica a ciclo urgente).

3. Consuntivo - al termine del collaudo, con esito positivo.

La *stima iniziale* va effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione.

Qualora la *stima di revisione* sia maggiore della stima iniziale, l'Impresa dovrà motivare lo scostamento e se tali motivazioni saranno accettate da INPDAP, nel limite di uno scostamento massimo complessivo del 20% rispetto alla stima iniziale, la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario ai fini del calcolo dei corrispettivi si utilizzerà la stima iniziale, fermo restando l'impegno dell'Impresa a realizzare comunque le attività pianificate.

Al termine del collaudo con esito positivo di quanto prodotto, dovrà essere effettuata la consuntivazione della dimensione dell'obiettivo (*stima definitiva*). In caso di scostamento della consuntivazione rispetto alla stima di revisione, la dimensione dell'obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione solo se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da INPDAP. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il 10% della *stima di revisione*.

Dunque, ai fini della fatturazione, il numero definitivo dei PFE dell'obiettivo non potrà superare la *stima di revisione* aumentata del 10%.

Il dimensionamento degli obiettivi degli interventi di sviluppo e MEV dovrà essere effettuato dall'Impresa secondo canoni di comune esperienza di sviluppo in ambienti applicativi simili a quello oggetto dell'appalto.

#### **4.5.6 Cancellazione obiettivi e requisiti in corso d'opera**

Nel caso di non approvazione da parte di INPDAP al termine o durante la fase di *Definizione* (v. precedente tabella 2) e quindi di abbandono dell'iniziativa, non verrà riconosciuto alcun corrispettivo all'Impresa per l'impegno erogato fino a quella fase inclusa (e quindi neppure per produrre la *scheda intervento*).

Nel caso di cancellazione di un obiettivo al termine di una delle altre fasi di lavoro di cui alla precedente tabella 2, per cause non imputabili all'Impresa, saranno riconosciuti all'Impresa i PFE già realizzati come riportato nella tabella che segue.

<b>Id</b>	<b>Fase di lavoro</b>	<b>% riconosciuta</b>
<b>2</b>	Pianificazione operativa delle attività da svolgere	10% della stima della scheda intervento
<b>3</b>	Specificazione dei requisiti utente	30% della stima di revisione
<b>4</b>	Progettazione (Disegno tecnico)	40% della stima di revisione
<b>5</b>	Codifica del software e test di modulo	70% della stima di revisione
<b>6</b>	Test di integrazione e prestazionale	75% della stima di revisione

**Tab. 6:** Criteri valorizzazione interventi di sviluppo e MEV in caso di cancellazione al termine di una fase

La % di cui alla precedente tabella si intende riconosciuta solo se la fase è terminata. Se una fase è solo avviata, ma non conclusa, sarà riconosciuta la % prevista per la fase immediatamente precedente (NOTA BENE: se la fase di pianificazione non viene conclusa non verrà riconosciuto alcun compenso all'Impresa).

La cancellazione di un obiettivo può essere disposta dal solo Responsabile INPDAP del servizio.

Nel caso in cui la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di INPDAP per un mancato adempimento contrattuale da parte dell'Impresa, nulla è dovuto all'Impresa.

Nel caso in cui vengono cancellati in corso di progetto solo alcuni requisiti, mentre l'obiettivo di sviluppo non viene cancellato, sarà cura dell'Impresa rivedere la stima di revisione.

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

## **4.6 SPECIFICA DEI REQUISITI E PROGETTAZIONE TECNICA (DEFINIZIONE DEL BUSINESS BLUEPRINT)**

### **4.6.1 Aspetti generali della fase**

I riferimenti per la specifica dei requisiti e per il disegno tecnico che vanno a costituire il documento di Business Blueprint sono definiti in dettaglio nell'Allegato 1, dove sono riepilogati anche i contenuti della documentazione da produrre.

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

- a) le funzioni e le prestazioni richieste al software,
- b) le caratteristiche dell'ambiente tecnologico nel quale il software deve operare,
- c) le specifiche di sicurezza che l'applicazione deve rispettare,
- d) le specifiche di integrazione delle applicazioni nel contesto del SIN lato Autogoverno e lato Istituzionale,
- e) le specifiche ergonomiche riguardanti le modalità di interazione uomo macchina,
- f) i criteri e le modalità di installazione di eventuali componenti software a livello di elaborazione cliente,
- g) le specifiche per la documentazione d'uso e di gestione,
- h) le modalità di gestione e manutenzione del software dopo la consegna.

Nel documento devono inoltre essere definiti, per quegli sviluppi o componenti di sviluppo che richiedano la realizzazione di strutture dati non standard, i requisiti relativi ai dati, tra i quali:

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

Il documento di specifica dei requisiti e Disegno Tecnico deve essere approvato dai Referenti tecnico e amministrativo INPDAP di intervento, nonché dal Referente INPDAP di Area Funzionale (se presente). Ogni modifica a tale documento deve essere approvata nei medesimi modi. Il documento deve essere prodotto per ogni intervento.

## **4.7 TEST E COLLAUDI**

### **4.7.1 Processo di testing**

L’Impresa dovrà formulare nell’Offerta tecnica (v. quanto richiesto nel § 4.1) una specifica proposta, in termini di metodologia e strumenti, per la gestione delle varie fasi di test. La metodologia di test dovrà essere integrata con la più generale metodologia di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni in ambiente SAP. La metodologia dovrà comprendere anche quanto richiesto nel successivo § 4.7.3 per i test prestazionali e dovrà tener conto anche del fatto che parte delle attività di sviluppo dovranno essere svolte dall’Impresa presso proprie installazioni.

### **4.7.2 Strumenti e ambienti per il test**

L’Impresa dovrà effettuare tutti i test precedenti e propedeutici a quelli di integrazione avvalendosi degli strumenti standard di test e di test management propri delle applicazioni SAP, che dovrà acquisire e gestire a proprio carico e installare presso i propri ambienti ovvero presso INPDAP, se richiesto dall’Istituto.

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

Con tali strumenti di test dovranno essere progettati i test previsti dal ciclo di vita, monitorato il grado di copertura dei test, verificata la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti specificati nelle precedenti fasi di sviluppo, controllata l’esecuzione e memorizzati i risultati, gestito il ciclo delle anomalie/difetti rilevati, forniti tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

NOTA BENE: L’Impresa deve rendere disponibili a INPDAP i Piani di test, i risultati dei test e le registrazioni delle misure di efficienza ed efficacia dei test effettuati dal proprio sistema di assicurazione della qualità, al fine di produrre elementi utili all’elaborazione di indici di qualità del test (difettosità del prodotto nelle varie fasi produttive, efficacia delle correzioni, efficacia del test...).

### **4.7.3 Test prestazionali pre-collaud**

L’Impresa dovrà effettuare le attività di verifica e test delle funzioni applicative in realizzazione anche prima del loro collaudo, al fine di verificarne l’impatto sul sistema in esercizio e garantirne le performance attese.

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

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

- definizione dei livelli di soglia e dei requisiti di performance sulla base delle caratteristiche tecniche e funzionali delle applicazioni;



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

Nell’Offerta tecnica (v. quanto richiesto al § 4.1) l’Impresa dovrà descrivere la propria proposta metodologica per i test prestazionali, definire il processo che intende attuare e descrivere gli eventuali strumenti automatici di ausilio che adotterà. La definizione del Piano di questi test è a carico dell’Impresa.

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

#### **4.7.4 Automazione dei casi di test**

L’Impresa dovrà garantire che i test proceduralizzati che prevede di effettuare siano anche automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un “patrimonio” utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

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

I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dall’Impresa conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati da INPDAP e con caratteristiche di autoconsistenza, ed essere quindi oggettivi, ripetibili nell’ambiente INPDAP, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue. Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo.

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

#### **4.7.5 Piano di test**

Il riferimento standard per le informazioni da prevedere nel Piano di test è lo standard ISO/IEC 14598. L’Impresa dovrà indicare, nell’Offerta tecnica (v. quanto richiesto nel § 4.1), come intende organizzare il Piano dei test (indice e descrizione dei contenuti).

#### **4.7.6 Collaudo del software**

Tutte le applicazioni software realizzate dall’Impresa, così come gli interventi di MEV, saranno sottoposti a collaudo da INPDAP. Il collaudo deve verificare, oltre che la conformità di quanto realizzato rispetto alle specifiche progettuali e ai requisiti approvati (sia funzionali sia tecnici), anche la qualità della documentazione associata al software, il modello dei dati, nel caso di sviluppi di componenti applicative non standard SAP, e, per le applicazioni che dovessero

esporre un front-end sull’extranet INPDAP, la rispondenza del software agli standard di sicurezza dell’Istituto (tra i quali antintrusione virus e tracciatura/log eventi).

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

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

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

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

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

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

Il collaudo sarà svolto negli ambienti INPDAP di collaudo. Questi ambienti simuleranno in modo adeguato l’ambiente effettivo di esercizio, in maniera da rendere maggiormente affidabili gli esiti del collaudo. E’ comunque compito dell’Impresa definire e proporre a INPDAP le caratteristiche di questo ambiente e collaborare a predisporre (configurare, installare applicazioni etc) l’ambiente tecnologico necessario al collaudo delle varie applicazioni (senza alcun onere per l’Istituto, per quanto attiene alle risorse professionali impiegate).

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

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

La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell’intervento. La durata è comunque di norma non superiore a 10 giorni solari effettivi, cioè escludendo l’eventuale periodo di predisposizione dell’ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

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

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

Al termine di tutte le prove previste dal Piano di collaudo, in caso di esito positivo, sarà redatto congiuntamente un documento di "accettazione" del prodotto collaudato.

#### **4.8 RILASCIO IN ESERCIZIO**

Il rilascio in esercizio di quanto prodotto da un intervento di sviluppo e/o MEV dovrà essere certificato da un Verbale congiunto sottoscritto dal Responsabile del servizio per l'Impresa, dal Responsabile INPDAP del servizio, dai Referenti INPDAP tecnico e amministrativo dell'intervento, dal Responsabile INPDAP del servizio di avviamento in esercizio e dal Responsabile dell'Impresa del servizio di avviamento in esercizio.

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

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

La dichiarazione dell'Impresa deve comunque essere approvata dai Referenti INPDAP di intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio.

#### **4.9 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE**

La gestione della configurazione del software per il sistema di Autogoverno dovrà essere effettuata dall'Impresa avvalendosi dei tools standard disponibili nella piattaforma SAP ovvero di altri che INPDAP si riserva di comunicare in corso d'opera.

L'impresa dovrà dare dettagliata descrizione nell'Offerta delle modalità che intende utilizzare per la gestione della configurazione dell'intera architettura applicativa SAP e di come intende gestire i meccanismi di pubblicazione e autorizzazione della configurazione software.

#### **4.10 AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE DI CORREDO AL SOFTWARE.**

Lo sviluppo e MEV di applicazioni software comporta la redazione di tutta la documentazione prevista nella metodologia adottata per questo contratto.

In caso di MEV, la documentazione prodotta dovrà essere consegnata aggiornata a livello di intero documento, e non per le sole parti eventualmente variate, e dovrà essere possibile individuare / tracciare le modifiche effettuate.

Le eventuali variazioni apportate in corso d'opera a un obiettivo comportano anche l'aggiornamento della documentazione eventualmente già consegnata, di modo che alla fine del ciclo l'intero corredo documentale sia completo, omogeneo e coerente a prescindere dalle vicende progettuali trascorse.

#### **4.11 ALTRE RACCOMANDAZIONI**

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

#### **4.12 STATI DI AVANZAMENTO DI FASE**

Per ogni intervento di sviluppo in corso di realizzazione e per ogni intervento di MEV, l'Impresa deve produrre un documento di stato di avanzamento (SAL) al termine di ognuna delle seguenti macro fasi di lavoro previste dal ciclo di vita del software di cui alla precedente tabella 2: *specificazione dei requisiti (fase 3), collaudo (fase 7), messa in esercizio (fase 8)*.

I SAL rendicontano quanto realizzato dall'Impresa fino alla fase inclusa, evidenziando gli eventuali scostamenti rispetto alla scheda intervento approvata da INPDAP e al Piano operativo e motivandoli. Nei SAL l'Impresa deve inserire anche il conteggio dei punti funzione equivalenti realizzati.

I SAL vanno trasmessi al Responsabile INPDAP del servizio e ai Referenti INPDAP per l'intervento.

I SAL vanno trasmessi via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

I SAL devono essere approvati congiuntamente dai Referenti INPDAP per l'intervento e dal Referente INPDAP di Area funzionale (se presente). L'approvazione di detti SAL può avvenire solo previa approvazione dei documenti previsti a riscontro della fase (Documento di specifica requisiti Specifica dei requisiti e Progettazione tecnica (Definizione del Business Blueprint)).

L'intervento è comunque da considerarsi concluso solo se ha raggiunto tutti gli obiettivi definiti nell'ultimo Piano Operativo dell'intervento approvato e nella relativa Scheda Progetto, con collaudo con esito positivo di quanto consegnato e con rilascio in esercizio asseverato da INPDAP.

Al SAL di "messa in esercizio" vanno allegati il riepilogo definitivo dei dati dimensionali dell'intervento (dimensione, prezzo dell'intervento, obiettivi raggiunti, tempi, scostamenti rispetto al pianificato originale), il Verbale di collaudo e il Verbale di avvenuto rilascio in esercizio (ovvero il verbale di messa in esercizio trascorsi 120 giorni dal collaudo con esito positivo).

I rappresentanti INPDAP potranno in ogni caso chiedere all'Impresa integrazioni e/o precisazioni al suddetto SAL di chiusura, che l'Impresa si impegna ad effettuare nel più breve tempo possibile.

L'approvazione dei SAL dovrà essere esplicita e in forma scritta (anche trasmessa via email). L'approvazione dei SAL, salvo richieste di integrazione e modifiche, avverrà, di norma, entro 20 (venti) giorni dalla consegna.

#### **4.13 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

L'Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del servizio e al Responsabile INPDAP del Contratto, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese

successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo degli interventi avviati alla data (alla fine del mese di riferimento). Il rapporto deve contenere, almeno:

- a) numero interventi avviati alla data,
- b) loro situazione (in corso – in tal caso indicare l’ultima fase conclusa e della quale è stato approvato da INPDAP il SAL - sospesi, chiusi),
- c) per ogni intervento avviato alla data (sia in corso che concluso):
  - fase di lavoro in cui si trova;
  - punti funzione equivalenti pianificati e punti funzione equivalenti realizzati alla data, stima a finire,
  - tempistica dell’intervento e scostamento rispetto alla pianificazione,
  - prezzo stimato e prezzo consuntivato,
- d) per l’insieme di tutti gli interventi avviati alla data, sia in corso che conclusi:
  - punti funzione equivalenti pianificati e punti funzione equivalenti sviluppati alla data,
  - durata media degli sviluppi (in elapsed time misurato in giorni solari e giorni lavorativi) e scostamento medio rispetto alla pianificazione,
  - prezzo stimato e prezzo consuntivato,
- e) livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP del Contratto, che potranno comunque chiedere all’Impresa integrazioni e/o modifiche che l’Impresa si impegna fin da ora a realizzare nel più breve tempo possibile.

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

I Rapporti mensili vanno trasmessi via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.

#### **4.14 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

Le attività di sviluppo e MEV devono essere svolte da un team composto da un mix “tipo” di risorse professionali. Il mix minimo richiesto è il seguente:

<b>PM</b>	<b>PL</b>	<b>CS</b>	<b>C</b>	<b>APS</b>	<b>AP</b>	<b>C IT</b>
3%	2%	5%	15%	25%	45%	5%

Dove gli acronimi corrispondono alle figure professionali riportate nella successiva tabella.

<b>ID</b>	<b>Ruolo</b>
PM	Program manager / Capoprogetto S.l.
PL	Project Leader
CS	Consulente senior
C	Consulente / Analista di business
APS	Analista programmatore senior
AP	Analista programmatore
C IT	Consulente architetture IT

L'Impresa, nell'Offerta tecnica, deve indicare quale mix tipo di risorse professionali intende dedicare a questo servizio (eventualmente migliorando il mix minimo di cui sopra). INPDAP si riserva di verificare se le risorse effettivamente impiegate nel servizio rispettino tale mix e possiedano gli skills richiesti.

In ogni caso, le figure professionali utilizzate dall'Impresa devono possedere gli skills definiti nell'Allegato 4.

#### **4.15 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO**

Con riferimento alla precedente tabella 2, le attività di sviluppo software e MEV devono essere svolte dall'Impresa presso proprie installazioni, per quanto attiene le fasi 4 e 5.

Le altre fasi saranno svolte di norma presso le sedi INPDAP di Roma e in particolare (per quanto attiene le attività di integrazione e test prestazionale) presso la sede della DCSI (attualmente in viale A. Ballarin).

I locali e gli ambienti tecnologici per le fasi di sviluppo da svolgere presso installazioni dell'Impresa, incluso quanto necessario per i test previsti in tali fasi, devono essere allestiti a proprio carico dall'Impresa.

Gli ambienti operativi utilizzati per i test previsti nella fasi da svolgere presso INPDAP saranno viceversa messi a disposizione dall'Istituto.

Per consentire l'operatività del workflow del processo di sviluppo, e il trasferimento oggetti da un ambiente all'altro, INPDAP concederà all'Impresa la connessione da remoto al proprio ambiente di sviluppo. L'accesso avverrà fatte salve le esigenze di sicurezza e le politiche INPDAP per l'uso delle risorse informatiche. L'accesso sarà possibile tramite una porta messa a disposizione dall'INPDAP. Resta a carico dell'Impresa l'onere economico, la predisposizione e il dimensionamento del collegamento telematico tra le sue sedi e la porta di accesso messa a disposizione dall'INPDAP.

Tutta l'attrezzatura informatica necessaria alle attività di sviluppo e MEV svolta da personale dell'Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di base dei PC etc) anche quando tali attività sono svolte presso INPDAP, deve essere fornita al proprio personale direttamente dall'Impresa, senza oneri per INPDAP.

Tutte le apparecchiature informatiche del personale dell'Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell'Istituto.

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

INPDAP si riserva in ogni caso di chiedere all'Impresa, anche con breve preavviso, la presenza di personale dell'Impresa addetto allo sviluppo (in tutto o in parte) presso la sede di Roma di viale A. Ballarin per la realizzazione di determinati obiettivi. In tal caso INPDAP renderà disponibili i locali di lavoro. Questa previsione non modifica le modalità di calcolo dei corrispettivi per questo servizio.

Eventuali modalità di connessione all'ambiente di sviluppo e alla rete intranet dell'Impresa dalla sede della DCSI dovranno essere concordate tra le parti e saranno comunque a carico dell'Impresa.

#### **4.16 DIMENSIONAMENTO E MASSIMALI DEL SERVIZIO**

Il servizio di sviluppo e MEV è un servizio a misura, a massimale, in cui la metrica di dimensionamento è il numero di Punti Funzione Equivalenti (PFE) realizzati.

1 PFE corrisponde al software realizzato in 1 giorno dal mix di risorse di cui al precedente §. 4.14.

Il massimale di PFE di sviluppo per obiettivi noti alla data è pari a **13.900**. Nell'Allegato 5 questo massimale è ripartito per Area Funzionale, Macro Obiettivo e Obiettivo Specifico, anno di esercizio di avvio del progetto.

In aggiunta ai PFE di cui sopra, già associati a obiettivi di sviluppo noti alla data, il dimensionamento a massimale per lo sviluppo software prevede ulteriori **1.080** PFE, per obiettivi ad oggi non prevedibili.

Al completamento dello sviluppo di questi 13.900+1.080 PFE, l'Istituto si riserva poi di attivare lo sviluppo di ulteriori **1.700** PFE per altri interventi, qualora ne ravvisi l'esigenza, come specificato nel precedente § 4.2.

L'attivazione di questi ulteriori interventi può avvenire solo previa apposita comunicazione trasmessa all'Impresa del Responsabile del contratto per INPDAP.

In definitiva, il massimale complessivo di nuovi PFE sviluppabili nel corso del contratto è quindi pari a **16.680**.

Si precisa in ogni caso che i massimali in PFE associati agli obiettivi di sviluppo riportati in Allegato 5 sono solo indicativi e rappresentano il dimensionamento migliore stimabile al momento per quanto riguarda gli interventi programmati nelle varie aree funzionali del SIN Autogoverno. INPDAP si riserva in corso d'opera di modificare i massimali associati ai singoli obiettivi.

Il massimale di PFE di MEV previsto per questo contratto ammonta a **8.200 PFE (aggiuntivi ai PFE di sviluppo di cui sopra)**.

Di questi PFE, **3.300** PFE saranno realizzabili dall'Impresa solo previa apposita comunicazione trasmessa all'Impresa del Responsabile del contratto per INPDAP che attiva i relativi interventi, una volta esauriti gli interventi di MEV cui sono associati gli altri 4.900 PFE previsti, come indicato nel precedente § 4.2.

NOTA BENE: INPDAP si riserva di non raggiungere i massimali di PFE previsti per il servizio di sviluppo e MEV nel periodo di validità del contratto.

Il dimensionamento effettivo degli interventi di sviluppo e MEV – per area funzionale del SIN Autogoverno - sarà definito in corso d'opera da INPDAP nel Piano del servizio di cui al precedente §. 4.4.

INPDAP si riserva di effettuare una compensazione quantitativa tra PFE previsti per lo sviluppo e PFE per la MEV, in quanto il loro prezzo unitario è uguale e medesime sono le modalità di realizzazione.

#### **4.17 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI**

Il servizio di sviluppo software è valorizzato a consumo, in base alla metrica di dimensionamento (PFE) riportata nel precedente § 4.16 e al prezzo unitario del PFE offerto dall'Impresa in sede di gara.

I corrispettivi saranno riconosciuti previa approvazione dei SAL delle macro fasi dello sviluppo di cui al precedente § 4.12, secondo i criteri di seguito riportati (le fasi sono quelle indicate nella

precedente tabella 2), salvo eventuali conguagli dovuti ai meccanismi di valutazione degli scostamenti tra le stime di fase, di cui al § 4.5.5.

id	Fase di lavoro	Criteri di valorizzazione dell’impegno dell’Impresa
1,2,3	Definizione, Pianificazione Specifica dei requisiti utente	30% PFE stimati nella stima di revisione
4,5,6,7	Progettazione, Codifica, Test, Collaudo	40% PFE stimati nella stima di revisione (previo esito positivo del collaudo)
8	Messa in esercizio	30% PFE stimati nella stima definitiva (previa approvazione verbale messa in esercizio o trascorsi i 120 gg dal collaudo con esito positivo)

**Tab. 8:** Criteri valorizzazione interventi di sviluppo e MEV

Per quanto riguarda i massimali di scostamento ammissibili tra le stime effettuate nelle diverse fasi (definizione, revisione, collaudo), si rimanda al precedente § 4.5.5.

Per i criteri di riconoscimento dei PFE in caso di cancellazione di obiettivi si rimanda al § 4.5.6.

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

#### **4.18 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE**

Piano generale del servizio – Contiene la vista aggregata di tutti gli interventi da avviare e avviati.

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

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

Business Blueprint – Definisce le esigenze funzionali e non funzionali da soddisfare e la soluzione tecnica alle esigenze da soddisfare.

SAL intermedi di lavorazione (alla fine delle fasi previste dal capitolato) - Rendiconta quanto realizzato, evidenziando gli eventuali scostamenti rispetto alla scheda progetto e al Piano operativo e motivandoli; riepiloga il conteggio dei punti funzione realizzati per la fase. Il SAL di messa in esercizio contiene il riepilogo dei parametri dimensionali dell’intervento, a consuntivo, con indicazione delle eventuali difformità rispetto alla pianificazione originale ed ha allegati i verbali di collaudo e di rilascio in esercizio (se previsti per l’obiettivo/intervento).

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

Piano della qualità dell’obiettivo – Definisce la qualità attesa per l’obiettivo (indicatori e metriche), le modalità di realizzazione e di verifica della qualità effettivamente raggiunta.

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

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



## **5. MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA DEL SOFTWARE**

### **5.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

Il servizio richiesto consiste nella manutenzione correttiva e adeguativa delle procedure della componente di Autogoverno del SIN non più in garanzia da parte del fornitore che le ha realizzate.

Le applicazioni da mantenere sono indicate, in sintesi, nell’Allegato 3. Il loro dimensionamento complessivo è stimato (in PFE) nel successivo § 5.8.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In particolare sono da considerare come facenti parte di questo servizio:

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

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

Il servizio è attivato da una segnalazione che deve essere trasmessa all’Impresa dall’Istituto e recepita dall’Impresa nei modi di cui al successivo § 5.3.

Il servizio non prevede la fornitura di un help desk di I° livello, ma deve integrarsi con l’Help Desk di I° livello dell’Istituto (gestito con altri contratti) nei modi di cui al richiamato § 5.3. Il servizio deve comunque integrarsi con il servizio di HD di II° livello oggetto di questa stessa fornitura.

A tal fine, si richiede all’Impresa di descrivere nell’Offerta Tecnica la propria proposta metodologica per l’organizzazione del servizio, descrivendo come intende integrarlo con il sistema di HD di I° livello INPDAP e con il servizio di II° livello oggetto della fornitura, nonché con la gestione della baseline INPDAP (gestita con altri contratti).

Le attività di MAC e MAD devono essere svolte dall’Impresa presso proprie installazioni.

Per quanto riguarda gli ambienti tecnologici da utilizzare, essi dovranno essere realizzati dall’Impresa presso le proprie installazioni totalmente a proprio carico, senza oneri per INPDAP.

INPDAP potrà concedere in taluni casi la connessione da remoto all’apposito ambiente di manutenzione dell’Istituto, previo accordo tra le parti in corso d’opera.

Resta a carico dell’impresa l’allestimento delle infrastrutture tecnologiche necessarie per garantire l’accesso in remoto dei vari ambienti del layout tecnologico SAP secondo gli standard di sicurezza che l’Istituto si riserva di definire in seguito all’aggiudicazione.

## **5.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO**

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

L’impresa indicherà nella propria Offerta Tecnica l’assetto organizzativo che intende proporre per questo servizio con particolare riguardo ai ruoli di progetto e ai vantaggi che ritiene di fornire con tale assetto delle risorse. In tal senso, dovrà anche evidenziare per il ruolo di Responsabile dell’Impresa per il servizio i compiti e l’effort previsto. Questo effort rientra comunque nel canone proposto dall’Impresa per il servizio in sede di offerta.

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

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

## **5.3 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO**

Il singolo intervento di manutenzione correttiva è normalmente innescato da una segnalazione dell’Istituto all’Help Desk di 1° livello INPDAP (gestito con altri contratti) di un impedimento all’esecuzione dell’applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l’effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l’attività dell’utente.

Per la presa in carico della richiesta di intervento, sarà reso possibile al personale dell’Impresa l’accesso in modo controllato al sistema di trouble ticketing (TT) dell’Istituto, secondo modalità che verranno concordate tra le parti dopo la stipula del contratto.

In ogni caso, l’Impresa deve mettere a disposizione di INPDAP un indirizzo di email (sempre attivo), per la ricezione delle richieste di intervento, qualora non sia possibile utilizzare il sistema di TT INPDAP.

L’intervento può comunque essere attivato anche autonomamente dall’Impresa al verificarsi di condizioni che lo richiedano (previa autorizzazione da parte dell’Istituto) o può essere attivato direttamente da uno dei Responsabili dell’Istituto (del servizio di MAC/MAD) con una segnalazione diretta al Responsabile del servizio dell’Impresa.

Tutte le richieste di intervento devono comunque essere tracciate dall’Impresa nel sistema di trouble ticketing dell’Istituto.

Per ogni intervento attivato dovranno essere registrate le seguenti informazioni (in un apposito “ticket” da inserire nel sistema di TT INPDAP):

- a) codice identificativo dell’intervento,
- b) data di apertura del problema,
- c) soggetto che ha richiesto l’intervento,

- d) applicazione interessata dal problema,
- e) indicazione se trattasi di applicazione in garanzia o no,
- f) descrizione del problema, sua gravità e priorità di intervento assegnata,
- g) descrizione dell'intervento che si ritiene di dover attivare,
- h) gravità assegnata al problema, priorità di intervento assegnata,
- i) stima del tempo di risoluzione del problema (con data di chiusura prevista).

Il ticket, oltre che registrato, deve essere trasmesso via email dall'Impresa al richiedente (e al responsabile del servizio per INPDAP) entro 2 (due) ore lavorative dal momento di ricezione della segnalazione.

INPDAP si riserva di definire in corso d'opera anche modalità semplificate di attivazione degli interventi.

#### **5.4 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE**

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

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

1. data chiusura del problema,
2. descrizione delle modalità di intervento e di risoluzione del problema segnalato,
3. durata dell'intervento (in elapsed time e giorni lavorativi).

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

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

La fine attività verrà comunicata a INPDAP, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio potranno essere congiuntamente concordate in corso d'opera. Qualora l'intervento di correzione effettuato dall'Impresa risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, INPDAP genererà un "Riciclo correttivo" e i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di entrambi gli interventi.

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

## 5.5 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO

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

- numero di interventi aperti nel periodo di riferimento e loro distribuzione per gravità e priorità;
- numero di interventi chiusi nel periodo di riferimento e loro distribuzione per gravità e priorità;
- livelli di servizio conseguiti nel periodo.

La trasmissione del Rapporto va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio.

## 5.6 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

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

## 5.7 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO

In merito al luogo e dotazioni di lavoro, per il servizio di manutenzione evolutiva, dovranno essere osservate le stesse prescrizioni previste in merito al servizio di sviluppo e MEV software.

## 5.8 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Manutenzione Correttiva e Adeguativa è dimensionato a corpo, a canone di importo variabile, in ragione del numero di punti funzione equivalenti (PFE) affidati in manutenzione. Il dimensionamento del servizio (in termini di risorse professionali) è a carico dell’Impresa in sede di Offerta. La stima di massima della quantità di PFE da mantenere è riportata nella tabella che segue.

	<b>Baseline iniziale</b>	<b>anno 1</b>	<b>anno 2</b>	<b>anno 3</b>	<b>Totale</b>
Sviluppi (Allegato 5)	15.000	7.000	5.400	1.500	<b>13.900</b>
Sviluppi non pianificabili		1.400	1.080	300	<b>2.780</b>
Tot. Sviluppi		<b>8.400</b>	<b>6.480</b>	<b>1.800</b>	<b>16.680</b>
MEV (per arrotondamento)		1.800	2.810	3.590	<b>8.200</b>
Baseline cumulata (svil + MEV)	15.000	25.200	34.488	39.874	
Baseline x MAC		<b>15.000</b>	<b>25.200</b>	<b>34.488</b>	

**Tab. 9** - Distribuzione dei PFE in manutenzione MAC nei 3 anni del contratto

Nella tabella precedente, nella prima colonna (righe da 1 a 4) sono riportati i servizi che producono i PFE da mantenere. La baseline di partenza a inizio contratto è di 15.000 PFE. Il trend di sviluppo di nuovi PFE è quello riportato nell’Allegato 5, ipotizzando una distribuzione lineare nei 3 anni del contratto della quantità di nuovi sviluppi.

Nelle colonne sono quindi riportati i dimensionamenti degli sviluppi e della MEV, così come stimati in questo Capitolato. I PFE di sviluppo e MEV sono in garanzia per 1 anno e quindi entrano nella baseline della MAC a partire dal secondo anno. Nella riga 5 è riportata la dimensione via via cumulata della baseline del sistema di Autogoverno. Nell’ultima riga è riportata la baseline non in garanzia e da sottoporre a MAC. **Il valore medio mensile** dei PFE da mantenere è quindi stimato per arrotondamento pari a circa **24.900**.

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

NOTA BENE: Il conteggio di cui sopra è solo indicativo. Il conteggio effettivo dei punti funzione affidati in manutenzione correttiva ed adeguativa sarà effettuato a inizio fornitura. Il numero sarà rivisto ogni trimestre. Il numero derivante da tale conteggio potrà quindi subire variazioni sia in aumento sia in diminuzione che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone. Tale adeguamento avrà efficacia a partire dal primo mese del trimestre successivo all’avvenuta variazione.

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

## **5.9 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI**

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

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

## **5.10 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE**

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

## **6. ASSISTENZA ALL'AVVIAMENTO IN ESERCIZIO DELLE APPLICAZIONI SOFTWARE**

### **6.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

Il servizio richiesto consiste nel dare supporto all'Istituto nelle attività da svolgere, al termine della fase di collaudo degli interventi di sviluppo e/o manutenzione evolutiva, per arrivare ad avviare in esercizio il software realizzato, parametrizzato / personalizzato e/o modificato nell'ambito di questo contratto.

Inoltre, è richiesto all'Impresa sempre nell'ambito di questo servizio di gestire il trasferimento know how a fine fornitura.

L'impresa dovrà proporre nella propria Offerta Tecnica quali metodologie e strumenti tecnici intende utilizzare per svolgere questo servizio.

Qui di seguito vengono definite con maggior dettaglio le principali specifiche di realizzazione di alcune delle attività sopra richiamate.

#### **6.1.1 Avviamento in esercizio delle applicazioni software**

##### **6.1.1.1 Requisiti base del servizio**

Il servizio richiesto consiste nel fornire assistenza a INPDAP nella gestione di tutte le attività tecniche connesse al rilascio/sperimentazione in esercizio delle nuove funzionalità applicative realizzate a seguito di interventi di sviluppo e MEV attuati nell'ambito di questo contratto.

Per raggiungere tale risultato, l'Impresa dovrà supportare l'Istituto con un insieme di attività riconducibili alle seguenti tipologie:

1. gestione degli avviamenti,
2. trasferimento applicazioni negli ambienti operativi,
3. assistenza tecnica all'avviamento,
4. gestione dei test di performance di sistema,
5. assistenza per l'utilizzo del software rilasciato (solo in ambito SIN Autogoverno).

Qui di seguito sono meglio dettagliate queste componenti del servizio richiesto.

##### **6.1.1.2 Gestione degli avviamenti**

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

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

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

### **6.1.1.3 Trasferimento applicazioni negli ambienti operativi**

Il servizio richiesto soddisfa l’esigenza di semplificare le attività legate alla installazione delle procedure applicative sviluppate nell’ambito di questo contratto negli ambienti operativi INPDAP (v. Allegato 3).

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

Il trasferimento applicazioni va previsto per gli ambienti INPDAP di Autogoverno, come riportato nell’Allegato 3.

In dettaglio, il servizio si esplica nelle seguenti funzioni:

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

### **6.1.1.4 Assistenza tecnica all’avviamento**

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

In particolare, dovranno essere svolte le seguenti attività:



- Supporto per l'analisi e individuazione di moduli/prodotti/tecnologie del contesto SAP e del framework di interoperabilità SAP XI (in seguito SAP PI) per eventuali scenari di carattere evolutivo;
- Supporto alla configurazione e dimensionamento dei sistemi tecnologici SAP e capacity planning;
- Supporto alla predisposizione di studi di fattibilità per l'acquisizione di componenti hardware e software di base e servizi collegati nel contesto dell'ambiente SIN di Autogoverno;
- Supporto alla definizione delle linee guida all'utilizzo dei prodotti e delle tecnologie nel contesto dell'ambiente SIN di Autogoverno.

#### **6.1.1.5 Gestione dei test di performance di sistema**

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

In dettaglio, il servizio si esplica nelle seguenti funzioni:

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

Per lo svolgimento dei test di performance saranno utilizzati dall'Impresa gli strumenti resi disponibili da INPDAP. I test di performance sono svolti negli ambienti operativi di INPDAP, di norma nell'ambiente di pre-esercizio, salvo specifiche esigenze di test nell'ambiente di integrazione.

#### **6.1.1.6 Assistenza per l'utilizzo delle applicazioni**

Nel primo periodo di esercizio di applicazioni particolarmente critiche per l'operatività dell'Istituto, potranno essere richiesti all'Impresa interventi di assistenza on site per facilitare l'avviamento e l'utilizzo delle applicazioni rilasciate in esercizio e/o in sperimentazione. L'assistenza richiesta prevede attività di supporto all'Istituto, quali:

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

Destinatario dell'assistenza sono le Direzioni Centrali INPDAP, allocate in sedi nel territorio di Roma. Parte dell'assistenza potrà essere svolta anche da remoto (via e mail, telefono, strumenti di collaborazione in uso in INPDAP etc). Non sono previste trasferte sul territorio per questa attività.

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

### **6.1.2 Trasferimento Know How a fine fornitura**

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

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

Tale piano dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti fasi/ documenti:

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

Inoltre, l'Impresa dovrà prevedere l'affiancamento di personale INPDAP e del fornitore subentrante nell'operatività quotidiana relativa ai servizi oggetto di questo Capitolato. Nelle more del trasferimento del know how, la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà a essere in capo all'Impresa. Si precisa che l'Impresa, nel periodo di trasferimento know how, è tenuta a ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato da INPDAP presso le proprie sedi, per affiancamento nei servizi svolti da remoto (sviluppo, MEV, MAC e MAD).

Si intende che non sarà remunerabile nell'ambito di questo servizio alcun impegno speso per l'aggiornamento della documentazione applicativa (manuali utente, manuali di gestione, specifiche funzionali, documenti di disegno, piani di test) che sono prodotti obbligatori dei servizi di sviluppo e MEV oggetto della presente fornitura.

Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura dell'Impresa, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dall'Impresa e per il software di test.

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

## **6.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO**

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

INPDAP si riserva di nominare dei Referenti per le varie componenti del servizio di gestione avviamenti di cui al precedente § 6.1.1.1.

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

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

L'impresa indicherà nella propria Offerta Tecnica l'assetto organizzativo che intende proporre per questo servizio con particolare riguardo ai ruoli di progetto e ai vantaggi che ritiene di fornire con tale assetto delle risorse. In tal senso, dovrà anche evidenziare per il ruolo di Responsabile dell'Impresa per il servizio i compiti e l'effort previsto.

## **6.3 PIANO DEL SERVIZIO**

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

Il Piano dovrà essere organizzato in maniera tale da indicare attività, scadenze, risorse etc per ognuno delle macro componenti del servizio di assistenza all'avviamento sopra definite.

Il Piano deve essere realizzato con strumenti informatici adeguati alle consuete necessità di programmazione dei progetti.

La prima versione del Piano deve essere consegnata all'Istituto entro **15 giorni** lavorativi successivi alla data di avvio del contratto. Il Piano deve definire le attività da svolgere dalla data di emissione alla scadenza del contratto.

Il Piano va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto e al Responsabile INPDAP del servizio.

La trasmissione del Piano va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

L'Impresa deve consegnare a INPDAP le successive versioni del Piano con cadenza mensile (a partire dal secondo mese dopo l'avvio del contratto) entro i **5 giorni** lavorativi precedenti la fine del mese ed avranno validità a partire dal mese successivo a quello di emissione.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP del contratto per poter diventare operativo. L'approvazione, congiunta, deve essere esplicita e trasmessa al Responsabile del servizio per l'Impresa.

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

#### **6.4 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI**

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

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

Nel caso di richieste estemporanee, esse potranno essere effettuate solo dal Responsabile INPDAP del servizio, che dovrà trasmettere una richiesta di intervento (via email) al Referente del servizio per l'Impresa. La **richiesta di intervento** deve contenere almeno queste informazioni:

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

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

- a) data di richiesta del supporto,

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

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

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

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

I Piani vanno trasmessi via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.

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

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

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

## **6.5 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI**

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

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

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

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

## **6.6 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

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

- a) quantità risorse utilizzate nel periodo di riferimento, per profilo professionale,
- b) numero interventi avviati alla data,
- c) loro situazione (in corso, sospesi, chiusi),
- d) durata degli interventi chiusi alla data,
- e) per ogni intervento chiuso nel periodo di riferimento, risorse impiegate nel periodo – per profilo professionale - e prezzo, scostamenti rispetto a quanto pianificato,
- f) quantità di risorse complessivamente utilizzate alla data nel servizio, per tipologia professionale (dall’inizio del contratto), risorse residue e prezzo complessivo del servizio alla data,
- g) livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto deve essere organizzato per componente di servizio (Avviamento in esercizio, con le sue sotto-attività, Trasferimento Know How).

Per “interventi” da rendicontare si intendono sia quelli compresi nella pianificazione periodica, sia quelli attivati estemporaneamente, al di fuori di tale pianificazione.

La trasmissione del Rapporto va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio.

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

## **6.7 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

Le figure professionali richieste per questo servizio sono quelle indicate nel successivo § 6.9. Queste risorse devono possedere gli skills definiti nell’Allegato 4.

Per quanto riguarda il trasferimento know how a fine fornitura, le risorse nominative che opereranno nel servizio dovranno essere preventivamente concordate con l’Istituto (con il Responsabile del servizio).

## **6.8 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO**

Il servizio di assistenza all’avviamento all’esercizio delle applicazioni software è svolto di norma presso le sedi INPDAP di Roma. Parte di tale servizio può essere svolto da remoto, come sopra descritto.

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

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

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell'Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell'Istituto.

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

Il trasferimento know how sarà svolto presso la sede INPDAP della DCSI INPDAP (attualmente in viale A. Ballarin, Roma).

## 6.9 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Il massimale di giorni persona previsto nel periodo di validità del contratto è riportato nella tabella che segue, per tipologia di figura professionale.

CS	C	APS	AP	C IT	SS
160	160	528	660	330	660

Dove si ha per gli acronimi sopra citati:

ID DigitPA	ID	Ruolo
2.2 CSA	CS	Consulente senior
3.1 ABU	C	Consulente / Analista di business
4.1 APR	APS	Analista programmatore senior
4.1 APR	AP	Analista programmatore
5.1 PSI	C IT	Consulente architetture IT SAP
7.3 SIS	SS	Sistemista Senior

## 6.10 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni persona. Per il calcolo dei corrispettivi, va moltiplicato il numero dei giorni persona rendicontati dall'Impresa - e approvati da INPDAP nel Rapporto mensile di cui al precedente paragrafo 6.6 Rapporti mensili sul servizio- per le loro tariffe unitarie di cui all'Offerta economica presentata dall'Impresa in sede di gara.

## 6.11 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCANTRO DA PRODURRE

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

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



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

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

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



## **7. HELP DESK DI II° LIVELLO SU PROBLEMI APPLICATIVI**

### **7.1 ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

Il servizio richiesto è costituito da un Help Desk di secondo livello di supporto al funzionamento delle applicazioni SIN di "Autogoverno" in esercizio, attivato su segnalazione di utenti INPDAP dall'Help desk di 1° livello gestito da INPDAP con altri contratti.

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

L'Impresa, nell'Offerta tecnica, sulla base delle specifiche del servizio fornite nei successivi paragrafi, dovrà presentare una propria proposta di organizzazione del servizio e di metodologia di lavoro, che INPDAP poi si riserva di modificare in corso d'opera, a propria discrezione.

### **7.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO**

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

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

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

L'impresa indicherà nella propria Offerta Tecnica l'assetto organizzativo che intende proporre per questo servizio con particolare riguardo ai ruoli di progetto e ai vantaggi che ritiene di fornire con tale assetto delle risorse. In tal senso, dovrà anche evidenziare per il ruolo di Responsabile dell'Impresa per il servizio i compiti e l'effort previsto.

### **7.3 SPECIFICHE DEL SERVIZIO**

#### **7.3.1 Modalità di realizzazione**

Il servizio dovrà essere disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:30.

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

Il servizio è attivato su segnalazione dell'Help Desk di 1° livello, gestito dall'Istituto con altri contratti. Richieste di intervento potranno comunque essere effettuate anche direttamente dal

Responsabile INPDAP di questo servizio, dai Responsabili INPDAP dei servizi di sviluppo e MEV e di MAC/MAD, e dal Responsabile INPDAP del contratto.

Il modello organizzativo di funzionamento dell’Help Desk di I° livello dell’Istituto prevede che, a fronte di una richiesta di intervento, l’operatore apra una chiamata sul registro degli interventi – basato sul sistema di Trouble Ticketing (TT) dell’Istituto, segnalando l’oggetto della richiesta e i dati identificativi dell’utente richiedente. A tal fine, l’HD di II° livello dell’Impresa avrà accesso al sistema di TT INPDAP, secondo modalità che verranno comunicate dall’Istituto dopo l’avvio del contratto.

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

Qualora l’operatore di I° livello non sia in grado di concludere direttamente l’intervento, provvederà ad inoltrare la segnalazione al personale dell’assistenza di II° livello all’utente per le applicazioni in esercizio, sempre attraverso il sistema di Trouble Ticketing INPDAP.

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

Il servizio di HD di II° livello prende quindi in carico la chiamata e interviene svolgendo le seguenti attività:

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

### **7.3.2 Informazioni da tracciare**

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

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

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

### **7.3.3 Chiusura delle richieste di assistenza**

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

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

### **7.4 PIANO DEL SERVIZIO**

L'Impresa dovrà produrre e tenere continuamente aggiornato un Piano di lavoro questo servizio che contiene, in una vista aggregata, l'organizzazione del servizio (dimensionamento, ruoli, figure professionali, nominativi delle risorse impiegate).

Il Piano deve essere realizzato con strumenti informatici adeguati alle consuete necessità di programmazione dei progetti.

La prima versione del Piano deve essere consegnata all'Istituto entro **15 giorni** lavorativi successivi alla data di avvio del contratto. Il Piano deve definire le attività da svolgere dalla data di emissione alla scadenza del contratto (incluso il loro dimensionamento).

Il Piano va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto e al Responsabile INPDAP del servizio.

La trasmissione del Piano va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

L'Impresa deve consegnare a INPDAP le successive versioni del Piano con cadenza mensile (a partire dal secondo mese dopo l'avvio del contratto) entro i **5 giorni** lavorativi precedenti la fine del mese ed avranno validità a partire dal mese successivo a quello di emissione.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP del contratto per poter diventare operativo. L'approvazione, congiunta, deve essere esplicita e trasmessa al Responsabile del servizio per l'Impresa.

INPDAP si riserva di modificare in corso d'opera a suo insindacabile giudizio il Piano (incluso il dimensionamento del servizio), secondo le proprie necessità.

### **7.5 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

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

- a) numero di richiesta di assistenza pervenute al servizio, nel periodo di riferimento e in totale dall'inizio del contratto,
- b) loro situazione alla data (in corso, sospese, chiuse),

- c) quantità di risorse utilizzate nel periodo di riferimento (per qualifica professionale, nominativo e impegno), scostamenti rispetto a quanto pianificato,
- d) quantità di risorse complessivamente utilizzate alla data nel servizio, per tipologia professionale, (dall’inizio del contratto), risorse residue e prezzo complessivo del servizio alla data,
- e) livelli di servizio conseguiti nel periodo.

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

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

## **7.6 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni persona. Per l’erogazione del servizio l’Impresa deve garantire che utilizzerà risorse professionali di skill adeguato, secondo quanto specificato nel successivo § 7.8. Gli skills richiesti per questo tipo di figure sono riportati nell’Allegato 4.

## **7.7 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO**

Il servizio di Help Desk di 2° livello dovrà essere svolto di norma da personale dell’Impresa che opera presso locali dell’Impresa.

Tutta l’attrezzatura informatica e di servizio necessaria alle attività di Help Desk svolta da personale dell’Impresa (linee telefoniche, FAX, PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di base etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall’Impresa. I locali e gli ambienti, devono essere allestiti a proprio carico dall’Impresa.

INPDAP si riserva in ogni caso di chiedere all’Impresa, anche con breve preavviso, la presenza del personale dell’Impresa addetto al servizio presso la sede di Roma del Data Center (attualmente in viale A.Ballarín). In tal caso INPDAP renderà disponibili i locali di lavoro e le linee telefoniche.

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell’Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell’Istituto.

## **7.8 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni persona, con un massimale di giorni persona, per tipologia di risorsa professionale, consumabile durante il periodo di validità del contratto.

I massimali sono riportati nella tabella che segue, distribuiti per tipologia di risorsa professionale.

C	APS	AP
640	700	640

Dove si ha per gli acronimi di cui sopra:

ID DigitPA	ID	Ruolo
3.1 ABU	C	Consulente / Analista di business
4.1 APR	APS	Analista programmatore senior
4.1 APR	AP	Analista programmatore

L’Impresa nell’Offerta tecnica dovrà proporre una organizzazione del lavoro per questo servizio (quantità e qualità delle risorse utilizzate, compiti affidati, workflow di lavoro, modalità di verifica della qualità etc).

### **7.9 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI**

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni persona. Per il calcolo dei corrispettivi, va moltiplicato il numero dei giorni persona rendicontati dall’Impresa - e approvati da INPDAP nel Rapporto mensile del servizio di cui al precedente paragrafo 7.5 - per le loro tariffe unitarie di cui all’Offerta economica presentata dall’Impresa in sede di gara.

### **7.10 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCANTRO DA PRODURRE**

Piano generale del servizio – Contiene la vista aggregata dell’organizzazione del servizio.

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

## **8. FORMAZIONE**

### **8.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

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

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

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

La soluzione formativa richiesta all’Impresa si basa sostanzialmente su 2 canali, *formazione on line* e *tutoring*.

La soluzione dovrà conformarsi ai seguenti requisiti:

- utilizzo di strumenti di e-learning basati sulla piattaforma SAP E-learning Solution quale modalità principale di formazione e addestramento;
- assistenza e tutoring a supporto della formazione on-line;
- rilevazione della Customer Satisfaction al fine di valutare l’impatto dell’azione formativa;
- produzione e rilascio documentazione didattica e operativa.

Le attività di formazione dovranno inoltre garantire i seguenti requisiti:

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

Sulla base di questi elementi – e degli ulteriori forniti nel seguito di questo capitolo - l’Impresa dovrà proporre nell’Offerta Tecnica la propria proposta per la formazione. INPDAP si riserva di dare seguito, in tutto o in parte, a tale proposta, eventualmente modificandola in corso d’opera secondo le proprie esigenze, fermo restando i massimali di impegno e gli importi del servizio.

## **8.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO**

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

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

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

## **8.3 PIANO DELLA FORMAZIONE**

Dopo l'avvio del contratto, l'Impresa dovrà produrre il Piano definitivo della formazione, che copre l'intera durata del contratto. Il Piano deve definire almeno i seguenti elementi:

- a) corsi on line che l'Impresa prevede di realizzare (sintesi contenuti e destinatari),
- b) scadenze per la realizzazione dei corsi on line,
- c) modalità di svolgimento del servizio di tutoring e periodi coperti,
- d) docenti previsti per il tutoring (curricula e nominativi) e loro impegno previsto;
- e) prezzo per la predisposizione del materiale di formazione on-line proposta (con indicazione dei prezzi unitari, per tipologia di corso).

Il Piano deve essere realizzato con strumenti informatici adeguati alle consuete necessità di programmazione dei progetti.

La prima versione del Piano deve essere consegnata all'Istituto entro **15 giorni** lavorativi successivi alla data di avvio del contratto. Il Piano deve definire le attività da svolgere dalla data di emissione alla scadenza del contratto, per quanto noto alla data.

Il Piano va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto e al Responsabile INPDAP del servizio.

La trasmissione del Piano va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

L'Impresa deve consegnare a INPDAP le successive versioni del Piano con cadenza mensile (a partire dal secondo mese dopo l'avvio del contratto) entro i **5 giorni** lavorativi precedenti la fine del mese ed avranno validità a partire dal mese successivo a quello di emissione. Diverse scadenze per l'aggiornamento del Piano potranno essere concordate tra le parti in corso d'opera.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP del contratto per poter diventare operativo. L'approvazione, congiunta, deve essere esplicita e trasmessa al Responsabile del servizio per l'Impresa.

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

## **8.4 SPECIFICHE DI DETTAGLIO DEL SERVIZIO**

### **8.4.1 Formazione on line**

I corsi interattivi dovranno essere fruiti dai partecipanti direttamente sulle proprie postazioni di lavoro. La fruizione del servizio richiede la connessione con il sistema di e-learning SAP già in esercizio presso INPDAP. Il corso in autoistruzione ha lo scopo di:

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

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

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

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

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

### **8.4.2 Tutoring**

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

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

A tal fine, l'Impresa deve rendere disponibile uno o più numeri di telefono (almeno uno per ogni tutor) e una o più caselle di email, dalle 9.30 alle 17.30 di tutti i giorni per i quali sarà richiesto da INPDAP con l'approvazione del Piano della formazione.

### **8.4.3 Verifica della qualità della formazione**

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



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

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

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

L’Impresa dovrà produrre nell’Offerta Tecnica una proposta di questionario per la verifica della qualità della formazione e di modalità di somministrazione on line del questionario agli utenti.

Il contenuto definitivo del questionario e le modalità di somministrazione verranno quindi concordate in corso d’opera fra le parti.

## **8.5 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

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

- a) per la formazione on line
  - prodotti realizzati, risorse impegnate (nominative e per tipologia professionale), loro impegno in g-p (nominative e per tipologia professionale), prezzo del servizio;
- b) per il tutoring
  - risorse impegnate (nominative e per tipologia professionale), loro impegno in g-p (nominative e per tipologia professionale), prezzo del servizio,
- c) livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto va trasmessi via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio.

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

## **8.6 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO E FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Il massimale di giorni persona previsto nel periodo di validità del contratto è riportato nella tabella che segue, per tipologia di risorsa.

C	APS	DS	DT
60	330	180	180

Dove si ha per gli acronimi sopra citati:

ID DigitPA	ID	Ruolo
3.1 ABU	C	Consulente / Analista di business
4.1 APR	APS	Analista programmatore senior
7.1 FIT	DS	Formatore IT / Docente senior
7.1 FIT	DT	Formatore IT / Docente tutor

Si precisa che i formatori dovranno essere esperti di formazione on line, in grado di produrre i corsi richiesti da INPDAP.

L’Impresa nell’Offerta tecnica dovrà proporre una organizzazione del lavoro di questo servizio (quantità e qualità delle risorse utilizzate, compiti affidati, workflow di lavoro, modalità di verifica della qualità etc.).

Le caratteristiche professionali richieste sono definite nell’Allegato 4.

## **8.7 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO**

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

La dotazione informatica necessaria al tutoring (PC, tools etc) dovrà essere resa disponibile al proprio personale dall’Impresa stessa.

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

Lo sviluppo dei corsi on line è effettuato da personale dell’Impresa che opera presso locali dell’Impresa, salvo diversa richiesta di INPDAP. Tutta l’attrezzatura informatica necessaria alle attività di sviluppo dei corsi on line svolte dal personale dell’Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di base etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall’Impresa, senza oneri per INPDAP.

## **8.8 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI**

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

Per la quantificazione dell’impegno, farà fede il Rapporto mensile sul servizio di cui sopra, approvato da INPDAP.

## **8.9 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE**

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

Questionari di customer satisfaction.

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

## **9. CONDUZIONE FUNZIONALE**

### **9.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

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

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

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

di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, modifica di una segnalazione, ecc). I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della BaseLine.

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

- Report dei controlli effettuati.
- Analisi di impatto.
- Valutazioni sull’utilizzo del sistema.
- Proposte di interventi informatici migliorativi/evolutivi.
- Definizione e attuazione degli interventi risolutivi in caso di problemi/“incidenti”.
- Pianificazione e Rendicontazione ad evento e periodica delle attività e dei relativi livelli di servizio.
- Prodotti “ad hoc” e piccoli interventi sul software.

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

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

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

L’Impresa, nell’Offerta Tecnica, sulla base delle specifiche del servizio fornite in questo capitolo, dovrà presentare una propria proposta di organizzazione del servizio e di metodologia di lavoro, che INPDAP poi si riserva di modificare in corso d’opera, a propria discrezione.

## **9.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO**

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

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

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

L'impegno del Responsabile dell'Impresa sarà a totale carico dell'Impresa. Il Responsabile dell'Impresa non potrà essere impegnato in questo o altri contratti con altri incarichi, né potrà comunque rendicontare il proprio impegno su altri servizi oggetto della fornitura.

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

Il profilo professionale del Responsabile dell'Impresa dovrà corrispondere almeno a quello di Project Manager. L'Impresa dovrà inserire il CV di questo responsabile nell'Offerta tecnica.

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

Per ciascuna Area funzionale del sistema di Autogoverno INPDAP, su richiesta dell'Istituto, l'Impresa dovrà individuare tra le risorse già impegnate nel servizio un Responsabile di Area al quale è demandato il governo delle attività di conduzione funzionale dell'Area stessa, sotto il coordinamento del Responsabile del servizio. Previa approvazione dell'Istituto, è possibile a un Responsabile dell'Impresa di coprire più aree funzionali del SIN.

### **9.3 PIANO DEL SERVIZIO**

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

Il Piano deve essere realizzato con strumenti informatici adeguati alle consuete necessità di programmazione dei progetti.

La prima versione del Piano deve essere consegnata all'Istituto entro **15 giorni** lavorativi successivi alla data di avvio del contratto. Il Piano deve definire le attività da svolgere dalla data di emissione alla scadenza del contratto, per quanto noto alla data.

Il Piano va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto e al Responsabile INPDAP del servizio.

La trasmissione del Piano va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

L'Impresa deve consegnare a INPDAP le successive versioni del Piano con cadenza mensile (a partire dal secondo mese dopo l'avvio del contratto) entro i **5 giorni** lavorativi precedenti la fine del mese ed avranno validità a partire dal mese successivo a quello di emissione.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP del contratto per poter diventare operativo. L'approvazione, congiunta, deve essere esplicita e trasmessa al Responsabile del servizio per l'Impresa.

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

### **9.4 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI**

Gli interventi nell'ambito di questo servizio sono effettuati dall'Impresa sulla base di una pianificazione mensile (v. il Piano generale del servizio) ovvero di richieste estemporanee dell'Istituto.

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

Nel caso di richieste estemporanee, non comprese nel Piano di cui sopra, esse potranno essere effettuate dal Responsabile INPDAP del servizio ovvero dal Referente INPDAP di Area - se presente - per iscritto o per e mail (o attraverso il citato sistema di gestione del workflow del contratto, se reso disponibile da INPDAP), indirizzata al Responsabile del servizio per l’Impresa. La **richiesta di intervento** deve contenere almeno queste informazioni:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **9.5 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE**

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

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

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

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

## **9.6 DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE**

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

## **9.7 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

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

- a) numero interventi avviati alla data, per mese, per Area funzionale,

- b) loro situazione (in corso, sospesi, chiusi),
- c) durata degli interventi chiusi alla data (durata del singolo intervento e durata media),
- d) per gli interventi chiusi nel periodo di riferimento, risorse impegnate per intervento – per profilo professionale ed impegno, scostamenti rispetto a quanto pianificato, prezzo dell’intervento,
- e) risorse complessivamente utilizzate alla data nel servizio, per tipologia professionale ed impegno, e disponibilità residua nel contratto (nel servizio),
- f) risorse utilizzate nel periodo di riferimento, per tipologia e nominativo, e loro impegno in g-p,
- g) livelli di servizio conseguiti nel periodo di riferimento.

Per “interventi” da rendicontare si intendono sia quelli compresi nella pianificazione periodica, sia quelli attivati estemporaneamente, al di fuori di tale pianificazione.

Il Rapporto va trasmesso via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP del contratto.

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

## **9.8 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

Le tipologie di risorsa professionale richieste all’Impresa sono quelle indicate nel successivo § 9.10. Le figure professionali richieste devono possedere gli skills definiti nell’Allegato 4. Le risorse dell’Impresa dovranno possedere una dimostrata esperienza nel dominio applicativo oggetto dell’appalto.

## **9.9 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO**

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

Tutta l’attrezzatura informatica necessaria alle attività svolte dal personale dell’Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di base etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall’Impresa. Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell’Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell’Istituto.

## **9.10 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

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

PL	CS	C	APS	AP
330	660	1.815	1.815	660



Dove si ha per gli acronimi di cui sopra:

ID DigitPA	ID	Ruolo
3.2 CPI	PL	Project Leader / Capo progetto S.I.
2.2 CSA	CS	Consulente senior
3.1 ABU	C	Consulente / Analista di business
4.1 APR	APS	Analista programmatore senior
4.1 APR	AP	Analista programmatore

L’Impresa, nell’Offerta tecnica, dovrà proporre un primo dimensionamento e una organizzazione di questo servizio (tenendo conto del dimensionamento di cui sopra), evidenziando le qualifiche professionali e le competenze specifiche delle risorse offerte nelle diverse aree funzionali del SIN.

### **9.11 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI**

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

### **9.12 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE**

Piano generale del servizio – Contiene la vista aggregata dell’organizzazione del servizio e di tutti gli interventi che devono essere avviati, che sono in corso e sono conclusi.

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

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

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

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

Rendiconti di sintesi delle attività svolte.

## **10. ASSISTENZA SISTEMISTICA SU SISTEMI SAP**

### **10.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

Il servizio richiesto consiste nella messa a disposizione di INPDAP di idonee figure professionali con lo scopo di assistere il personale dell'Istituto nella conduzione tecnico-sistemistica e nella gestione del Sistema Informativo della componente di "Autogoverno" del SIN per quanto attiene l'ambiente SAP. In particolare i servizi che dovranno essere erogati sono:

- Assistenza tecnica e specialistica sui sistemi centrali SAP dell'Istituto e relativa conduzione e manutenzione dei diversi ambienti operativi;
- Supporto alla sicurezza informatica, per la progettazione e attuazione delle misure di sicurezza, necessarie per il Sistema Informativo dell'Istituto;
- Supporto alla progettazione di architetture IT, finalizzato ad affiancare i responsabili della Struttura nella definizione, pianificazione ed attuazione di progetti sistemistici esecutivi, riguardanti le architetture e le piattaforme tecnologiche dei sistemi informatici e delle reti di comunicazione, gli strumenti di middleware e di ambiente e i relativi servizi di supporto;
- Supporto alle attività di stress-test delle applicazioni per gestire ed esaminare i casi di test, eseguire il controllo degli stessi con i requisiti specificati dall'Istituto, classificare e monitorare i risultati.

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

Tra queste attività si segnalano le seguenti, senza pretesa di esaustività:

- l'analisi di tutto quanto necessario per portare a regime le applicazioni rilasciate in esercizio;
- la valutazione degli impatti di nuovi rilasci applicativi, il monitoraggio e il controllo delle prestazioni e della funzionalità della architettura tecnologica;
- il monitoraggio del sistema al fine di individuare eventuali aree di miglioramento e/o ottimizzazione (interventi informatici migliorativi/evolutivi); in particolare consiste nell'analisi dei dati di funzionamento (log e altri strumenti di indagine sui sistemi), sull'utilizzo delle applicazioni e sui flussi informativi scambiati con gli attori esterni, sulla base dei valori attesi e di benchmark, e porta alla rendicontazione periodica sui risultati (relazioni ad evento, dati per indicatori), con evidenza delle criticità, proposte di miglioramento sui processi e di aggiornamento dei protocolli di intesa o delle modalità operative adottate;
- il supporto al ripristino della base dati del sistema;
- la modifica di parametri di esecuzione dei sistemi tecnologici;
- la verifica ed aggiornamento della documentazione di configurazione dell'architettura tecnologica e la gestione dei registri di sistema;
- il controllo del risultato delle elaborazioni effettuate, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema,
- la rilevazione in modo pro-attivo di eventuali malfunzionamenti del sistema o di potenziali fattori di rischio sotto il profilo dell'architettura tecnologica.

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

- Report dei controlli effettuati.
- Analisi di impatto.
- Valutazioni sull’utilizzo del sistema.
- Supporto alle proposte di interventi informatici migliorativi/evolutivi.
- Definizione e attuazione degli interventi risolutivi in caso di problemi/“incidenti” di carattere sistemistico.
- Piano delle attività a scadenza periodica.
- Rendicontazione ad evento e periodica delle attività e dei relativi livelli di servizio.

Il servizio è a consumo, ma ha, come sopra esposto, una componente continuativa. Il dimensionamento del servizio sarà quindi definito da INPDAP con un apposito Piano (di cui al successivo § 10.3), rivisto con cadenza mensile o anche estemporanea, che identifica la quantità e tipologia di risorse che dovranno essere impiegate nel servizio. L’utilizzo delle risorse pianificate in questo Piano, quando approvato, non necessita di ulteriori approvazioni, salvo modifiche in corso d’opera apportate da INPDAP.

L’Impresa, nell’Offerta tecnica, sulla base delle specifiche del servizio fornite in questo capitolo, dovrà presentare una propria proposta di organizzazione del servizio e di metodologia di lavoro, che INPDAP poi si riserva di modificare in corso d’opera, a propria discrezione.

## **10.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO**

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

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

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

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

## **10.3 PIANO DEL SERVIZIO**

L’Impresa dovrà produrre e tenere continuamente aggiornato un “Piano generale” del servizio di assistenza sistemistica, che contiene il dimensionamento del servizio nel mese successivo a

quello di emissione, per tipologia professionale, e nominativo. Per ogni nominativo deve essere individuato l'insieme di macro attività che svolgerà nel periodo.

Il Piano deve poi contenere anche il dimensionamento del servizio "a finire", ovvero la distribuzione delle risorse residue nel periodo residuo di validità del contratto.

Infine, il Piano deve anche riepilogare il consumo di risorse per tipologia già effettuato alla data di emissione.

Il Piano è emesso di norma con cadenza mensile (entro i 3 giorni lavorativi precedenti la fine del mese precedente quello cui è riferito il Piano), e ha validità per il mese successivo a quello di emissione, 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.

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.

Il Piano deve essere realizzato con strumenti informatici adeguati alle consuete necessità di programmazione dei progetti.

La prima versione del Piano deve essere consegnata all'Istituto entro **15 giorni** lavorativi successivi alla data di avvio del contratto. Il Piano deve definire le attività da svolgere dalla data di emissione alla scadenza del contratto, per quanto noto alla data.

Il Piano va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto e al Responsabile INPDAP del servizio.

La trasmissione del Piano va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

L'Impresa deve consegnare a INPDAP le successive versioni del Piano con cadenza mensile (a partire dal secondo mese dopo l'avvio del contratto) entro i **3 giorni** lavorativi precedenti la fine del mese ed avranno validità a partire dal mese successivo a quello di emissione.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP del contratto per poter diventare operativo. L'approvazione, congiunta, deve essere esplicita e trasmessa al Responsabile del servizio per l'Impresa.

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

#### **10.4 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

L'Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del Contratto e al Responsabile INPDAP del servizio, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo del servizio erogato. Il rapporto deve riportare la quantità di risorse utilizzate, per tipologia e nominativo, e una sintesi delle attività da esse svolte nel periodo di riferimento. Dovrà inoltre riportare il prezzo complessivo del servizio alla data, il prezzo nel periodo di riferimento e i livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto va trasmesso via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio.

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

## **10.5 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

Le tipologie di risorsa professionale richieste sono quelle indicate nel successivo § 10.7. Le figure professionali richieste devono possedere gli skills definiti nell’Allegato 4.

Si segnala che, data la specificità della piattaforma tecnologica SAP e data l’estensione delle componenti della relativa suite già in esercizio e di prevedibile implementazione aggiuntiva, si richiede alle risorse dedicate al servizio una elevata e comprovata specializzazione sulle tecnologie: SAP ECC 6.0, SAP Portal, SAP PI, SAP SRM, SAP CRM. Le certificazioni richieste al personale dell’Impresa sono definite nell’Allegato 4.

## **10.6 LUOGO E ORARIO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO**

Il servizio deve essere svolto “on-site” presso il Centro (CED) INPDAP di Roma, sito al momento in viale A.Ballarin.

L’Impresa dovrà assicurare la propria incondizionata disponibilità ad accettare le necessità presentate dall’Istituto e a garantire l’erogazione dei servizi secondo i piani e gli orari di lavoro definiti dall’Istituto stesso.

L’orario di lavoro, fatta eccezione per gli interventi straordinari, è dal lunedì al venerdì di tutti i giorni non festivi dalle 7.00 alle 20.00. All’interno di questa fascia saranno individuate da INPDAP le finestre di attività per tutte le risorse dell’Impresa, con un massimo di impegno di 8 ore al giorno, pausa pranzo esclusa. Sono comunque da prevedere 2 turni all’interno della suddetta fascia oraria.

L’Istituto si riserva inoltre di richiedere, in funzione delle proprie esigenze, con un preavviso minimo di 3 giorni, una presenza extra-orario e, in via eccezionale, l’espletamento del Servizio anche in giornate festive e in orario notturno.

Altre prescrizioni riguardo l’orario di lavoro sono nel successivo § 18.

## **10.7 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

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

C IT	SS	S
872	2.600	2600

Dove si ha per gli acronimi di cui sopra:

ID DigitPA	ID	Ruolo
5.1 PSI	C IT	Consulente architetture IT SAP
7.3 SIS	SS	Sistemista senior
7.3 SIS	S	Sistemista

L'Impresa, nell'Offerta tecnica, dovrà proporre un primo dimensionamento e una organizzazione di questo servizio (tenendo conto del dimensionamento di cui sopra), evidenziando le qualifiche professionali e le competenze specifiche delle risorse offerte volte a garantire la copertura completa delle competenze per l'intera architettura tecnologica della componente di Autogoverno del SIN in ambiente SAP.

### **10.8 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI**

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

### **10.9 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE**

Piano del servizio – Contiene la pianificazione delle attività da svolgere nel periodo di riferimento (mese successivo a quello di emissione).

Rapporto mensile sul servizio – Contiene il riepilogo dei dati dimensionali delle attività svolte e i livelli di servizio conseguiti.

## **11. REFERENTI DI AREA FUNZIONALE SIN AUTOGOVERNO**

### **11.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

Il servizio richiesto consiste nella messa a disposizione delle funzioni informatiche di INPDAP di referenti funzionali che siano esperti della soluzione SAP e dei processi inerenti le aree funzionali di riferimento della componente di Autogoverno del SIN. Questi referenti devono collaborare con i Referenti e Responsabili INPDAP (di Area funzionale, di intervento, di servizio, di contratto) per:

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

L'impresa dovrà rappresentare nella propria Offerta Tecnica una proposta metodologica per svolgere questo servizio che sia pienamente coerente con le corrispondenti linee metodologiche di sviluppo, manutenzione evolutiva e correttiva presentate nella medesima Offerta.

### **11.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO**

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

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

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

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

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

### **11.3 PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO**

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

Il Piano deve essere realizzato con strumenti informatici adeguati alle consuete necessità di programmazione dei progetti.

La prima versione del Piano deve essere consegnata all'Istituto entro **15 giorni** lavorativi successivi alla data di avvio del contratto. Il Piano deve definire le attività da svolgere dalla data di emissione alla scadenza del contratto, per quanto noto alla data.

Il Piano va trasmesso al Responsabile INPDAP del contratto e al Responsabile INPDAP del servizio.

La trasmissione del Piano va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

L'Impresa deve consegnare a INPDAP le successive versioni del Piano con cadenza mensile (a partire dal secondo mese dopo l'avvio del contratto) entro i **5 giorni** lavorativi precedenti la fine del mese ed avranno validità a partire dal mese successivo a quello di emissione.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP del contratto per poter diventare operativo. L'approvazione, congiunta, deve essere esplicita e trasmessa al Responsabile del servizio per l'Impresa.

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

### **11.4 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI**

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

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

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

- a) descrizione sintetica dell'esigenza e dei prodotti attesi (se previsti);
- b) data della richiesta;
- c) Direzione utente INPDAP coinvolta;
- d) data prevista di inizio attività;
- e) data prevista di fine attività;
- f) classe di rischio e priorità assegnata alla richiesta;



- g) data limite richiesta per completamento della fase di definizione;
- h) eventuali date vincolo per l'attività (ad esempio la data di completamento);
- i) riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.
- j) Referente INPDAP per l'intervento.

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

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

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

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

Il Piano va trasmesso via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

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

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

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

## **11.5 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE**

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

- a) dati identificativi dell'intervento, di cui alla Scheda Intervento,
- b) data inizio e chiusura dell'intervento,

- c) attività svolte (descrizione sintetica), “prodotto” dell'intervento e luogo di svolgimento,
- d) risorse impiegate (quantità per profilo professionale e impegno per nominativo),
- e) prezzo complessivo dell'intervento.

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

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

## **11.6 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

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

- a) numero interventi avviati alla data,
- b) loro situazione (in corso, sospesi, chiusi),
- c) durata degli interventi chiusi alla data,
- d) per gli interventi chiusi nel periodo di riferimento, risorse impegnate per intervento – per profilo professionale e nominative, scostamento rispetto a quanto pianificato,
- e) risorse complessivamente utilizzate alla data, per tipologia professionale, risorse residue per il servizio (rispetto ai massimali contrattualmente previsti),
- f) livelli di servizio conseguiti.

Per “interventi” da rendicontare si intendono sia quelli compresi nella pianificazione periodica, sia quelli attivati estemporaneamente, al di fuori di tale pianificazione.

Il Rapporto va trasmesso via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

Il Rapporto va approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio.

## **11.7 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

Per l'erogazione del servizio l'Impresa deve utilizzare le figure professionali indicate nel successivo § 11.9. Le figure professionali utilizzate devono possedere gli skills minimi definiti nell'Allegato 4. Le risorse dovranno possedere una dimostrata esperienza del dominio applicativo delle Aree Funzionali di cui è composto il sistema di Autogoverno INPDAP.

## **11.8 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO**

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

INPDAP metterà a disposizione del personale dell'Impresa locali adeguati allo svolgimento del servizio, dotati della necessaria logistica.

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

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell'Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell'Istituto.

## 11.9 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

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

PL	CS	C
330	660	1.650

Dove si ha per gli acronimi di cui sopra:

ID DigitPA	ID	Ruolo
3.2 CPI	PL	Project Leader
2.2 CSA	CS	Consulente senior
3.1 ABU	C	Consulente / Analista di business

In termini generali è richiesto all'Impresa di rendere disponibile almeno un Referente per ogni Area funzionale del sistema di Autogoverno INPDAP, con competenze specifiche sull'Area. Un referente potrà comunque coprire anche più di un'area funzionale.

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

## 11.10 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

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

## 11.11 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE

Piano generale del servizio – Contiene la vista aggregata dell'organizzazione del servizio e dei dati dimensionali e di programmazione sintetici di tutti gli interventi da avviare, avviati, conclusi.

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

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

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



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

## **12. COORDINAMENTO DELLA FORNITURA**

### **12.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

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

- Lo start up della fornitura, che dovrà prevedere la definizione congiunta con l’Istituto delle modalità di avviamento e gestione dei servizi oggetto dell’appalto e in particolare:
  - la revisione, aggiornamento e contestualizzazione dei documenti del Sistema Qualità INPDAP applicabili ai servizi oggetto della fornitura, inclusi i prodotti di fase;
  - la definizione di un processo di governo dell’intera fornitura, che include le modalità di gestione delle rendicontazioni e dell’iter di loro approvazione, fino alla fatturazione dei servizi e prodotti forniti e l’eventuale utilizzo di strumenti informatici e di basi informative di progetto che consentono l’automazione del processo di governo e la verifica tempestiva dei livelli di servizio;
  - l’organizzazione del governo della fornitura per l’intero periodo contrattuale;
  - la pubblicazione dei documenti progettuali, piani, rapporti e documenti in genere prodotti dall’Impresa sul sistema di workflow e gestione documentale che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.
- la gestione del contratto per ciò che attiene al Project Management dell’insieme dei servizi e dei progetti avviati e al coordinamento di questi;
- l’ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team assegnati ai diversi servizi secondo le indicazioni del contratto e dei Responsabili INPDAP. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), acquisita l’approvazione dell’Istituto, al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- la redazione e gestione di tutti i documenti di pianificazione previsti dal Contratto, il Piano di Lavoro (Piano di Contratto), il Piano generale dei vari servizi, le Schede intervento, i Piani Operativi di progetto, la formalizzazione dello start up dei singoli task (progetti), la rendicontazione delle attività e dello stato di avanzamento dei lavori, il monitoraggio dei livelli di servizio, gli adempimenti per la fatturazione;
- l’Assicurazione Qualità (in senso ISO 9001:2000/ISO 9001:2008), consistente almeno in:
  - la redazione e gestione del Piano della Qualità del contratto;
  - la pianificazione ed effettuazione dell’audit del Sistema di Gestione Qualità dell’Impresa per assicurare il raggiungimento degli obiettivi di qualità e la gestione delle non-conformità rilevate;
  - la raccolta ed archiviazione delle informazioni sulla qualità del contratto, a supporto dell’attività per la gestione degli SLA e della funzione di monitoraggio che sarà attivata dall’Istituto;
- il supporto al monitoraggio del contratto svolto dall’Istituto;

- l'alimentazione del Sistema INPDAP di Governo del Contratto, per la parte di propria competenza, secondo le modalità che saranno indicate dall'Istituto.

Inoltre, è richiesto alla funzione di coordinamento del contratto dell'Impresa di svolgere una funzione di interfacciamento con i capi progetto INPDAP nelle fasi di recepimento dei requisiti utente, di progettazione e erogazione dei servizi e di adoperarsi per garantire il recepimento di osservazioni e l'aggiornamento dei documenti di progetto, garantendo la piena compatibilità ed integrazione con i prodotti in fase di sviluppo e con le architetture tecniche INPDAP, segnalando eventuali problemi e/o criticità.

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

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

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

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

L'Impresa, nell'Offerta tecnica, sulla base delle specifiche del servizio fornite nei successivi paragrafi, dovrà presentare una propria proposta di organizzazione del servizio e di metodologia di lavoro, nonché il suo dimensionamento.

## **12.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO**

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

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

Per questo Responsabile non è previsto alcun onere a carico di INPDAP. Il Responsabile dell'Impresa dovrà comunque assicurare una presenza costante presso INPDAP, di almeno 8 ore al giorno, pausa pranzo esclusa, e non potrà ricoprire alcun altro incarico nel contratto, se non quello di responsabile del contratto stesso.

L'Impresa dovrà inserire nell'Offerta tecnica il CV di questo Responsabile.

## **12.3 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

L'Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del Contratto e al Responsabile INPDAP del servizio, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del

mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo delle attività svolte nell’ambito di questo servizio. Il rapporto deve contenere, almeno:

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

La trasmissione del Rapporto va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio.

#### **12.4 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

Le risorse richieste devono avere il profilo indicato nel successivo § 12.6. Le figure professionali richieste devono possedere gli skills definiti nell’Allegato 4 e dovranno possedere una dimostrata esperienza nel dominio applicativo delle Aree Funzionali di cui è composto il SIN Autogoverno.

#### **12.5 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO**

Il servizio è svolto di norma presso le sedi INPDAP di Roma, in particolare la sede della DCSI di viale A.Ballarín in Roma.

INPDAP metterà a disposizione del personale dell’Impresa locali adeguati allo svolgimento del servizio, dotati della necessaria logistica.

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

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell’Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell’Istituto.

#### **12.6 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è a canone, dimensionato dall’Impresa in sede di offerta. Il dimensionamento minimo richiesto è comunque il seguente, oltre il Responsabile del contratto (definito in termini di FTE):

1 Project Manager, 1 Project Leader (al 50%), 1 Consulente senior, 1 Consulente (al 50%).

Non sono ammessi dimensionamenti inferiori a questo. Si precisa che ai fini di questo dimensionamento 1 FTE deve considerarsi pari ad almeno 21 giorni di lavoro al mese, per 11 mesi per 3 anni.

Il personale di cui sopra dovrà assicurare una presenza costante presso INPDAP, di almeno 8 ore al giorno (pausa pranzo esclusa). Eventuali indisponibilità dovranno essere coperte con una risorsa in sostituzione di pari caratteristiche, preventivamente presentate all’Istituto per

l’approvazione, salvo cause di forza maggiore da dimostrare. A tal fine, l’Impresa dovrà presentare a INPDAP entro i primi 30 giorni solari successivi all’avvio del contratto una lista di sostituti accompagnata dai loro curricula. L’utilizzo di sostituti prelevati da questa lista è subordinato alla loro approvazione da parte del responsabile INPDAP del contratto. La lista potrà essere modificata in corso d’opera, ma dovrà essere riapprovata. Non sono ammesse sostituzioni al di fuori di questa lista. Una assenza non sostituita darà luogo a penali.

## **12.7 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI**

Il servizio è valorizzato in base a canoni mensili di pari importo, valorizzato dall’Impresa in sede di gara. I canoni rimarranno costanti per tutta la durata del contratto, salvo l’eventuale interruzione del servizio da parte di INPDAP. In tal caso, nulla sarà dovuto all’Impresa a partire dal mese successivo a quello della comunicazione di INPDAP.

## **12.8 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE**

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



### **13. DECORRENZA E DURATA DEI SERVIZI RICHIESTI**

I servizi oggetto della fornitura sono complessivamente richiesti per un massimo di 36 mesi, che decorrono dal termine della fase di presa in carico dei servizi da parte dell'Impresa tramite addestramento ad inizio fornitura, di cui al successivo § 20.6.

INPDAP si riserva di attivare solo parte dei servizi oggetto della fornitura, di dimensionarli in modo diverso da quanto proposto dall'Impresa in sede di Offerta, di interromperli in qualsiasi momento, a proprio insindacabile giudizio, con un preavviso di almeno 30 giorni solari. In caso di interruzione, sarà corrisposto all'Impresa, per i servizi a consumo, un corrispettivo pari all'impegno erogato alla data comunicata di interruzione del servizio. Per i servizi a canone, la corresponsione del canone cesserà con il mese successivo a quello in cui ricade la data comunicata di interruzione del servizio. Si intende che fino alla data di interruzione del servizio l'Impresa dovrà continuare a erogare le proprie prestazioni.

È da intendersi comunque che la manutenzione in garanzia del software realizzato dall'Impresa con il contratto cui è riferito questo Capitolato deve essere assicurata per un periodo di **12 mesi** a partire dalla data del collaudo con esito positivo, a prescindere dalla data di termine degli altri servizi oggetto della fornitura.

### **14. LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONE DI LAVORO**

I servizi oggetto della fornitura dovranno essere svolti nelle sedi di lavoro indicate nel capitolo di descrizione delle specifiche dei singoli servizi richiesti.

Quando il personale dell'Impresa opera presso le sedi INPDAP, è tenuto ad osservare le condizioni e modalità di lavoro e di accesso ai locali definite dall'Istituto.

Potrà essere chiesto al personale dell'Impresa di identificarsi all'ingresso degli edifici INPDAP tramite un badge magnetico che verrà loro fornito da INPDAP, che ne traccerà l'orario di ingresso ed uscita.

Tutte le condizioni atte ad assicurare la sicurezza sui luoghi di lavoro e che l'Impresa è tenuta ad osservare sono definite nel Contratto.

La dotazione informatica richiesta all'Impresa e quella che verrà messa a disposizione da INPDAP sono specificate nei medesimi capitoli di definizione delle specifiche dei singoli servizi richiesti.

### **15. TRASFERTE**

In linea di principio, per la presente fornitura, non sono previste attività da svolgere in regime di trasferta.

Si precisa che gli interventi nella Provincia di Roma, anche al di fuori della sede prevalente di lavoro, sono assimilati alla attività in sede centrale e, pertanto, non danno luogo a rimborso delle spese sostenute per la trasferta.

### **16. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

Le figure professionali proposte dall'Impresa, dal momento dell'avvio dei lavori, per ciascuno dei servizi oggetto della fornitura dovranno essere in possesso dei requisiti descritti in Allegato 4. Questi profili costituiscono i requisiti minimi che devono possedere le risorse che erogheranno i servizi ed hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto INPDAP si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienze ed attitudini al di là del suo profilo personale. Ad esempio, 5 anni

addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una cultura equivalente ad una laurea in discipline scientifiche.

I curricula vitae del personale che verranno effettivamente impiegate nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a INPDAP secondo quanto previsto dal contratto e secondo il Template riportato in Allegato 4.

Tale scenario può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, i profili delle figure professionali richieste non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto INPDAP potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

## **17. RESPONSABILI DEL CONTRATTO**

Sia INPDAP sia l'Impresa individueranno il Responsabile della fornitura fra le risorse che offrono le massime garanzie in termini di competenza ed esperienza.

L'Impresa dovrà indicare il Responsabile unico delle attività contrattuali per l'intera fornitura, cui INPDAP farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa. Tale risorsa sarà individuata dall'Impresa già in sede di Offerta, alla quale dovrà essere allegato il suo curriculum. Questa risorsa non comporterà alcun onere aggiuntivo per INPDAP.

Il Responsabile delle attività contrattuali dovrà riferire a INPDAP sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- Pianificazione delle attività contrattuali;
- Aggiornamento delle informazioni relative alla fornitura sul sistema di gestione del workflow e della documentazione contrattuale, se reso disponibile da INPDAP in corso d'opera;
- Garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- Livelli di servizio misurati ed eventuali scostamenti;
- Problematiche relative all'organizzazione e dimensionamento dei singoli servizi e problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti, con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- Eventuali azioni correttive a fronte dei risultati della customer satisfaction;
- Servizio di Coordinamento della fornitura, di cui è responsabile.

Nel caso di attivazione di progetti che coinvolgono più aree applicative l'Impresa è tenuta ad individuare un Coordinatore. Tale risorsa non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro individuati per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per INPDAP. Il Coordinatore, una volta nominato e approvato da INPDAP, avrà i seguenti compiti:

- garantire la coerenza e l'allineamento dei Piani di Lavoro (Piani Operativi di Progetto) di ciascun obiettivo di area;
- garantire la costante ed efficace comunicazione ed il coordinamento tra i capi progetto di ciascun obiettivo di area;
- garantire la gestione coordinata del rischio di progetto complessivo;

- garantire la formazione trasversale delle risorse sugli obiettivi delle singole aree.

Tale figura deve possedere una comprovata esperienza e competenza nella gestione di progetti ad alta criticità, essere punto di riferimento, in termini di autorevolezza, skill tecnico e funzionale nei confronti dei singoli referenti di area e capi progetto di singolo obiettivo.

In caso di inadeguatezza del Responsabile dell’Impresa o di un coordinatore, INPDAP si riserva di chiederne la sostituzione secondo quanto prescritto in questo Capitolato.

## **18. ORARIO DI SERVIZIO**

### **18.1 ORARIO BASE**

La copertura dei servizi oggetto di fornitura, se non diversamente specificato nelle specifiche di realizzazione dei singoli servizi, deve essere garantita nei giorni feriali<sup>2</sup> dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con INPDAP, nella fascia oraria dalle 8:00 alle 18:30, salvo diversi accordi tra le parti, anche nell’ambito di singoli servizi.

Resta inteso che l’orario giornaliero che ogni risorsa dell’Impresa dovrà effettuare sarà comunque di otto ore, pause pranzo escluse.

INPDAP indicherà all’Impresa – dopo la stipula del contratto - le modalità con le quali le risorse dell’Impresa dovranno certificare la propria presenza presso le sedi INPDAP – attraverso la rilevazione degli orari di ingresso ed uscita dagli stabili – e come tali presenze dovranno essere rendicontate all’Istituto.

Qualora per motivazioni – sempre concordate preventivamente con il responsabile INPDAP del servizio – una risorsa professionale dell’Impresa che opera in un servizio a presenza dovesse effettuare meno di 8 ore di lavoro in una giornata, l’impegno contabilizzato dovrà essere proporzionale alle ore di servizio effettivamente erogate.

Qualora per motivazioni – sempre concordate preventivamente con il responsabile INPDAP del servizio – una risorsa professionale dell’Impresa che opera in un servizio a canone presso INPDAP dovesse effettuare meno di 8 ore in una giornata, dovrà recuperare in una successiva giornata, da concordare sempre con il responsabile INPDAP del servizio, le ore non erogate.

L’orario di servizio potrà essere modificato su richiesta di INPDAP e recepito nel Piano della Qualità e nel Piano di Lavoro (Piano di Contratto) in funzione di specifiche esigenze dell’Istituto.

L’Impresa, su richiesta INPDAP - in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione - dovrà assicurare la presenza del proprio personale presso l’Istituto anche in orari diversi da quello feriale di cui sopra, anche nei giorni festivi e negli orari notturni, purché la richiesta sia inoltrata al Responsabile dell’Impresa per il contratto con un preavviso minimo di 2 (due) giorni lavorativi, salvo diversi accordi tra le parti.

L’estensione dell’orario di servizio sarà anticipata telefonicamente al Responsabile del contratto per l’Impresa entro i termini sopra riportati e confermata per posta elettronica al Responsabile stesso dal Responsabile INPDAP del contratto.

Se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, la disponibilità del servizio esteso non sarà soggetta all’accettazione da parte dell’Impresa.

Le prestazioni a presenza effettuate dall’Impresa in questi orari saranno remunerate secondo le tariffe dei giorni feriali.

---

<sup>2</sup> 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.

## **18.2 REPERIBILITÀ**

L’Impresa dovrà assicurare, senza oneri aggiuntivi per INPDAP, la reperibilità di un numero adeguato di risorse per interventi di emergenza extra orario nei servizi di:

1. Sviluppo e manutenzione evolutiva del software applicativo.
2. Assistenza all’avviamento in esercizio del software applicativo.
3. Conduzione funzionale del software applicativo in esercizio.
4. Assistenza sistemistica (componente SAP).
5. Coordinamento della fornitura.

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, trasmessa 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 di intervento (inclusi i tempi) e quante risorse per tipologia professionale intende rendere disponibili per tale esigenza, per servizio.

## **19. GARANZIA**

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di Sviluppo e MEV, la correzione dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

La garanzia, così come sopra definita, dovrà essere erogata per tutta la durata del contratto e comunque per i **12 mesi** successivi alla data di collaudo con esito positivo del software sviluppato. L’estensione della garanzia è esclusa per gli oggetti modificati da un soggetto diverso da quello impegnato a fornire la garanzia.

## **20. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA FORNITURA**

### **20.1 ASPETTI GENERALI**

Nei paragrafi che seguono sono definite ulteriori modalità di svolgimento della fornitura, ad integrazione di quanto già specificato nei capitoli in cui sono definite le specifiche di realizzazione dei vari servizi oggetto della fornitura.

Il contesto tecnologico di riferimento nel quale dovrà operare l'Impresa è definito nell'Allegato 3. Si precisa che tutte le scelte tecnologiche e architettoniche prese in esecuzione di questo contratto dovranno essere coerenti con l'ambiente tecnologico INPDAP e dovranno sempre essere preventivamente autorizzate da INPDAP.

INPDAP si riserva di modificare le modalità di esecuzione definite in questo Capitolato, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta anche dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli Obiettivi. INPDAP si riserva di chiedere all'Impresa di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da INPDAP stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). INPDAP si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di INPDAP nello svolgimento di tali attività

Al personale dell'Impresa è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti da INPDAP predisposti per l'interfacciamento con le direzioni amministrative e le altre strutture dell'Istituto che INPDAP renderà loro noti in corso d'opera.

### **20.2 PIANO DI LAVORO DEL CONTRATTO**

L'Impresa dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornato un Piano di Lavoro Generale (Piano di Contratto) che riporta le attività, i tempi e l'impegno per tutti i servizi previsti (e per gli obiettivi attivati nell'ambito dei servizi). L'articolazione del Piano è la seguente:

1. il piano di subentro ad inizio fornitura,
2. il piano di trasferimento di know how a fine fornitura,
3. per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni servizio,
4. per i servizi a carattere progettuale (escl sviluppo e MEV), un piano generale per servizio,
5. per lo sviluppo e MEV, un piano per ogni obiettivo di sviluppo / MEV.

L'Impresa dovrà indicare nel Piano qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Qualsiasi pianificazione dovrà essere approvata da INPDAP sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

L'Impresa è tenuta a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifica il Piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a INPDAP il relativo Piano di Lavoro (Piano di Contratto). La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro (Piano di Contratto) in seguito ad uno o più rilievi emessi su prodotti di fase.

La prima versione del Piano deve essere trasmessa a INPDAP entro i 15 (quindici) giorni successivi alla data di avvio delle attività contrattuali. Il Piano deve essere poi trasmesso a INPDAP con cadenza mensile, entro i 5 (cinque) giorni solari precedenti la fine del mese precedente a quello di riferimento e ha validità a partire dal mese successivo a quello di emissione.

In qualunque momento INPDAP può richiedere la consegna del Piano di Lavoro (Piano di Contratto): questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati, così come potrà richiedere la predisposizione e il mantenimento di piani riepilogativi di sintesi che permettano una vista integrata d’assieme di un set definito di servizi ed obiettivi a livello aggregato, secondo criteri da definire congiuntamente a inizio lavori.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dall’Impresa, e accettati da INPDAP, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

La trasmissione del Piano va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d’opera.

Il Piano di lavoro del contratto deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto per diventare operativo.

Qualora richiesto da INPDAP, l’Impresa dovrà aggiornare il Piano di Lavoro entro 5 (**cinque**) giorni lavorativi successivi alla ricezione della richiesta.

## **20.3 STATO DI AVANZAMENTO E CONSUNTIVAZIONE DEL CONTRATTO**

L’Impresa dovrà predisporre mensilmente il documento di “Stato Avanzamento Lavori del Contratto” (SAL). Tale documento dovrà riportare, almeno:

1. per ogni servizio a consumo
  - numero risorse impiegate (per tipologia) alla data e nel periodo di riferimento,
  - esplicitazione di eventuali criticità e ritardi, azioni di recupero,
  - spesa sostenuta nel periodo e complessivamente;
2. per ogni servizio di tipo continuativo, andamento del servizio, risorse consumate nel periodo e complessivamente, indicazioni sulle eventuali criticità/ritardi, relative azioni di recupero.

Ulteriori contenuti specifici potranno essere concordati tra le Parti in corso d’opera.

Lo “Stato Avanzamento Lavori del Contratto” deve essere corredato dal “Rendiconto Risorse”, che deve riepilogare l’impegno delle varie risorse professionali utilizzate nel periodo, per nominativo, con indicazione del servizio sul quale hanno operato, con che ruolo, per quanti giorni.

Per la compilazione del documento devono essere utilizzati i vari Rapporti di consuntivo periodici dei servizi previsti nei paragrafi di questo Capitolato in cui sono definite le specifiche di tali servizi.

Lo “Stato Avanzamento Lavori del contratto” deve essere trasmesso con cadenza mensile entro il quinto giorno solare del mese successivo al mese di riferimento al Responsabile INPDAP del

Contratto, che potrà chiedere all'Impresa integrazioni e/o precisazioni al documento, che l'Impresa si impegna a effettuare nel più breve tempo possibile.

La trasmissione del SAL va effettuata via email, ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

Il SAL deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto.

Qualora richiesto da INPDAP, l'Impresa dovrà aggiornare il SAL entro 5 **(cinque)** giorni lavorativi successivi alla ricezione della richiesta.

## **20.4 PIANO DELLA QUALITÀ DEL CONTRATTO**

L'Impresa deve presentare nell'Offerta tecnica, e successivamente mantenere ed aggiornare, un Piano della Qualità generale dei servizi oggetto dell'appalto, sviluppato facendo riferimento a standard di larga diffusione, come ad es. ISO 10005, contenente, almeno, questi elementi:

1. definizione degli obiettivi di qualità per i vari servizi, corredati, ove possibile, da indicazioni quantitative, essenziali per la verifica del raggiungimento degli stessi. Gli obiettivi di qualità devono essere collegati ai criteri di accettazione indicati nel contratto;
2. indicazioni delle attività di controllo e assicurazione della qualità che saranno messe in atto, con evidenziazione delle tipologie di ispezioni, revisioni, audits etc. che saranno effettuati, delle risorse coinvolte, del Piano di massima di loro effettuazione.

Per i singoli interventi, l'Impresa deve definire di norma un il Piano della Qualità Obiettivo, che definisce le specifiche di qualità relative alla singola attività o al singolo intervento o le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale. Il Piano della Qualità Obiettivo non dovrà essere prodotto se non esistono specificità dell'Obiettivo o deroghe rispetto a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo saranno disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo saranno sottoposti all'approvazione di INPDAP. Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta INPDAP ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro **20 (venti) giorni** lavorativi successivi alla data di stipula del contratto. Gli eventuali Piani della Qualità specifici per singolo Obiettivo dovranno essere consegnati in fase di Definizione. Nel caso in cui INPDAP formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità sia Generale che di Obiettivo i documenti aggiornati dovranno essere consegnati entro **10 (dieci) giorni lavorativi** successivi alla formalizzazione dei rilievi.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può essere per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti in Capitolato (Allegato 2), eventualmente migliorati dall'Offerta dell'Impresa. Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili INPDAP, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. In caso di non approvazione si rimanda alle norme contrattuali. Nel caso in cui l'Impresa certificata rispetto alla norma EN ISO 9001:2000 o 9001:2008 non risolva le osservazioni notificate da INPDAP, questa si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT. L'approvazione del Piano della Qualità

generale non implica approvazione dei Piani della Qualità Obiettivo (per lo sviluppo e MEV), che saranno oggetto di valutazione singola all'interno degli Obiettivi di pertinenza.

## **20.5 ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ**

L'Impresa dovrà in corso d'opera svolgere le proprie attività conformemente ai requisiti degli standard di assicurazione e gestione della qualità definiti da ISO nello standard ISO 9001 e darne evidenza a INPDAP, attraverso la messa a disposizione di risultati dei propri audit interni effettuati sulla corretta applicazione dei principi del Sistema di Qualità aziendale nel contratto in questione.

## **20.6 PRESA IN CARICO AD INIZIO FORNITURA**

A partire dalla data di stipula del contratto, l'Impresa può richiedere a INPDAP di usufruire di un periodo di addestramento, senza oneri per INPDAP, della durata massima di 2 (due) mesi solari, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività e dei servizi oggetto dell'appalto.

Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal Fornitore uscente.

Durante le attività di presa in carico la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale periodo di addestramento dovranno essere concordate con INPDAP, anche sulla base delle proposte che l'Impresa potrà fare in sede di Offerta. INPDAP garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di INPDAP stessa che di terzi.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, l'Impresa non percepirà alcun corrispettivo per le attività e i servizi oggetto della presa in carico.

L'accoglimento o meno della richiesta di addestramento a inizio fornitura è a insindacabile e discrezionale giudizio di INPDAP.

Il termine del periodo di presa in carico sarà certificato da un verbale congiunto tra INPDAP ed Impresa subentrante. Dalla data del verbale decorre la data di avvio dei servizi previsti da questo Capitolato, come previsto al precedente § 3.

## **20.7 MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI DELLA FORNITURA**

L'Impresa è tenuta a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale via email ovvero ricorrendo al citato sistema di workflow e gestione dei documenti del contratto che potrà essere reso disponibile da INPDAP in corso d'opera.

La documentazione dovrà essere in formato nativo firmata digitalmente (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

Nel caso di indisponibilità del sistema, la consegna avverrà su un supporto digitale (cd, dvd, posta elettronica certificata, ecc.) contenente la documentazione in formato nativo, firmata digitalmente accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati previsti.



## **20.8 RISORSE PROFESSIONALI DELL'IMPRESA**

L'Impresa garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato.

A tal fine l'Impresa, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, dovrà sottoporre a INPDAP per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di Curriculum previsto in Allegato 4. Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta da impiegare nei servizi contrattuali previsti, ed eventualmente per altre figure che INPDAP si riserva di richiedere. In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto, INPDAP si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

Per il personale ritenuto da INPDAP inadeguato, a insindacabile giudizio dell'Istituto, qualunque sia il ruolo ed il servizio nel quale è impiegato, INPDAP procederà alla richiesta formale di sostituzione – con nota del Responsabile INPDAP del contratto - che dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della richiesta, con risorsa in possesso delle competenze ed esperienze richieste dal Capitolato.

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

## **21. LIVELLI DI SERVIZIO**

I livelli di servizio applicabili a tutti i servizi oggetto della fornitura sono riportati in Allegato 2.

## **22. RISORSE PROFESSIONALI**

### 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 dei servizi, la quantità di risorse professionali, per tipologia, che dovrà operare nelle varie attività. 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.

Le risorse professionali previste nel Piano devono essere immediatamente disponibili per operare presso INPDAP.

Come sopra già riportato, 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.

### 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 nell'Allegato 4 a questo Capitolato. 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 nell'Allegato 4. Tale template dovrà essere utilizzato sia in sede di Offerta, sia in corso d'opera per qualificare gli eventuali nuovi ingressi nei servizi.

Nell'Allegato 4 le caratteristiche delle risorse professionali sono fornite come indicazione minima indispensabile. In aggiunta a tali caratteristiche base, le risorse che opereranno sul contratto dovranno possedere, in ragione del servizio dove opereranno, le ulteriori competenze specifiche necessarie a operare, che sarà cura dell'Impresa evidenziare in sede di Offerta.

Le attività richieste al personale dell'Impresa sono definite in questo Capitolato in base all'architettura attuale del sistema di Autogoverno 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 lo sviluppo, manutenzione e gestione della componente Autogoverno del Sistema Informativo INPDAP e il dominio applicativo di riferimento.

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).

In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto, INPDAP si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

### 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.

La sostituzione deve avvenire entro i **2 (due) giorni** lavorativi successivi alla data di approvazione della sostituzione da parte di INPDAP. 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 INPDAP, conoscenza che si acquista di norma dopo un periodo di costante di attività presso l'Istituto.

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. 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. 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.

## **23. MONITORAGGIO DELLA FORNITURA**

INPDAP si riserva di procedere al monitoraggio del contratto come previsto dall'art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/93 secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001 e s.m.i. anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare.

L'Impresa si impegna a fornire a INPDAP tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

La funzione di monitoraggio sarà svolta da INPDAP o da soggetto da essa incaricato (Società specializzata di cui all'apposito elenco tenuto da DigitPA).

L'Impresa si impegna a inviare all'INPDAP la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica.



Inoltre l’Impresa e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate dalla INPDAP tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.

INPDAP si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto (con strumenti tipo Mc Cabe); si riserva inoltre di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede dell’Impresa. In tal caso l’Impresa deve essere disponibile ad incontri/visite di INPDAP o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software, del test, dell’effettivo utilizzo del mix di figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.



## **ALLEGATI**

Allegato 1 – Documenti del ciclo di vita del software INPDAP in ambiente SAP

Allegato 2 – Livelli di servizio

Allegato 3 – Stato di realizzazione del SIN Autogoverno

Allegato 4 – Profili professionali richiesti

Allegato 5 – Obiettivi di sviluppo