



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

**CAPITOLATO TECNICO  
PER UN SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE ED  
EVOLUZIONE DELLA COMPONENTE “PIATTAFORMA  
FISCO” DEL SISTEMA INFORMATIVO INPDAP.**

## **SOMMARIO**

1.	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO .....	6
1.1	IL CONTESTO NORMATIVO E STRATEGICO .....	6
1.2	LA SITUAZIONE ORGANIZZATIVA ATTUALE DELL’ISTITUTO .....	9
1.3	VOLUMI TRATTATI DALLA PIATTAFORMA FISCO ATTUALE .....	11
1.4	IL CONTESTO TECNOLOGICO .....	12
2.	FINALITÀ DELLA FORNITURA .....	15
3.	OGGETTO DELLA FORNITURA .....	16
4.	SVILUPPO E MEV DEL SOFTWARE.....	20
4.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	20
4.2	OBIETTIVI DELLO SVILUPPO .....	24
4.3	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	25
4.4	PIANO DEL SERVIZIO DI SVILUPPO E MEV .....	25
4.5	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO.....	26
4.5.1	Richiesta di attivazione di un intervento.....	26
4.5.2	Pianificazione dell’Intervento - La Scheda intervento .....	27
4.5.3	Pianificazione dell’Intervento - La classe di rischio .....	28
4.5.4	Pianificazione dell’Intervento – Il Piano Operativo .....	28
4.5.5	Dimensionamento degli interventi.....	29
4.5.6	Cancellazione obiettivi e di requisiti.....	29
4.6	SPECIFICA DEI REQUISITI.....	30
4.6.1	Aspetti generali della fase .....	30
4.7	TEST E COLLAUDI .....	30
4.7.1	Processo di testing .....	30
4.7.2	Strumenti e ambienti per il test.....	31
4.7.3	Test di integrazione e prestazionali .....	31
4.7.4	Automazione dei casi di test .....	32
4.7.5	Piano di test.....	32
4.7.6	Collaudo del software .....	32
4.8	RILASCIO IN ESERCIZIO.....	33
4.9	GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE .....	34
4.10	AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE DI CORREDO AL SOFTWARE .....	34
4.11	ALTRE RACCOMANDAZIONI.....	34
4.12	STATI DI AVANZAMENTO DI FASE.....	35
4.13	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO .....	35
4.14	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	36
4.15	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	36
4.16	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	37
4.17	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI .....	38
4.18	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	39



5.	MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA DEL SOFTWARE.....	40
5.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	40
5.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	41
5.3	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO.....	42
5.4	CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE .....	43
5.5	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO .....	43
5.6	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	44
5.7	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	44
5.8	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	44
5.9	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI .....	44
5.10	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	44
6.	ASSISTENZA ALL’AVVIAMENTO IN ESERCIZIO DELLE APPLICAZIONI SOFTWARE .....	45
6.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	45
6.1.1	Avviamento in esercizio delle applicazioni software .....	45
6.1.1.1	Requisiti base del servizio .....	45
6.1.1.2	Gestione degli avviamenti.....	45
6.1.1.3	Trasferimento applicazioni negli ambienti operativi .....	46
6.1.1.4	Assistenza tecnica all’avviamento .....	46
6.1.1.5	Gestione dei test prestazionali .....	47
6.1.1.6	Assistenza per l’utilizzo delle applicazioni.....	47
6.1.2	Trasferimento Know How a fine fornitura .....	48
6.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	49
6.3	PIANO DEL SERVIZIO .....	49
6.4	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO.....	50
6.5	CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE .....	51
6.6	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO .....	52
6.7	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	52
6.8	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	53
6.9	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	53
6.10	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI .....	53
6.11	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	54
7.	CONDUZIONE FUNZIONALE E ASSISTENZA ON SITE.....	55
7.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	55
7.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	57
7.3	PIANO DEL SERVIZIO .....	58
7.4	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO.....	59
7.5	CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE .....	60
7.6	DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE .....	60



7.7	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO .....	61
7.8	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	61
7.9	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	61
7.10	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	62
7.11	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI .....	62
7.12	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	62
8.	HELP DESK SUI PROBLEMI APPLICATIVI .....	63
8.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	63
8.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	63
8.3	SPECIFICHE DEL SERVIZIO.....	63
8.3.1	Modalità di realizzazione .....	63
8.3.2	Informazioni da tracciare .....	64
8.3.3	Chiusura delle richieste di assistenza .....	64
8.4	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO .....	65
8.5	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	65
8.6	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	65
8.7	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	66
8.8	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI .....	66
8.9	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	66
9.	FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO .....	67
9.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	67
9.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	67
9.3	PIANO DELLA FORMAZIONE .....	68
9.4	SPECIFICHE DI DETTAGLIO DEL SERVIZIO .....	69
9.4.1	Formazione on line.....	69
9.4.2	Tutoring.....	69
9.4.3	Verifica della qualità della formazione.....	69
9.5	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO .....	70
9.6	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO .....	70
9.7	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	71
9.8	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI .....	71
9.9	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	71
10.	ASSISTENZA SISTEMISTICA.....	72
10.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	72
10.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	73
10.3	PIANO DEL SERVIZIO .....	74
10.4	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO .....	75
10.5	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	75
10.6	LUOGO E ORARIO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO .....	75
10.7	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	75
10.8	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI .....	76



10.9	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	76
11.	COORDINAMENTO DELLA FORNITURA.....	77
11.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	77
11.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....	78
11.3	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO .....	78
11.4	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	79
11.5	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	79
11.6	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	79
11.7	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI .....	80
11.8	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE .....	80
12.	DURATA DELLA FORNITURA.....	81
13.	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONE DI LAVORO .....	81
14.	TRASFERTE.....	81
15.	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI.....	81
16.	RESPONSABILI DEL CONTRATTO .....	82
17.	ORARIO DI SERVIZIO .....	82
17.1	ORARIO BASE .....	82
17.2	REPERIBILITÀ .....	83
18.	GARANZIA .....	84
19.	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA FORNITURA.....	85
19.1	ASPETTI GENERALI.....	85
19.2	PIANO DI LAVORO DEL CONTRATTO .....	85
19.3	STATO DI AVANZAMENTO E CONSUNTIVAZIONE DEL CONTRATTO .....	86
19.4	PIANO DELLA QUALITÀ DEL CONTRATTO.....	87
19.5	ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ .....	88
19.6	PRESA IN CARICO AD INIZIO FORNITURA.....	88
19.7	MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI DELLA FORNITURA.....	88
20.	LIVELLI DI SERVIZIO.....	88
21.	RISORSE PROFESSIONALI .....	88
22.	MONITORAGGIO DELLA FORNITURA.....	91
	ALLEGATI.....	92

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

### **1.1 IL CONTESTO NORMATIVO E STRATEGICO**

Questo Capitolato definisce le specifiche dei servizi richiesti per 36 mesi per la gestione ed evoluzione della “Piattaforma Fisco” di INPDAP e per assicurare all'Istituto l'indispensabile supporto al suo migliore utilizzo.

L'iniziativa è coerente con il Piano industriale vigente di INPDAP che chiede 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 INPDAP 2009-2011 e il Piano delle Performance 2010-2013 sono consultabili sul sito web dell'Istituto ([www.inpdap.gov.it](http://www.inpdap.gov.it)).

Il sistema ICT assume dunque, ai fini della realizzazione degli obiettivi del Piano, un ruolo decisivo e abilitante, senza il quale gli obiettivi su esposti non sarebbero realizzabili.

La centralità e il ruolo del Sistema ICT 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 ICT INPDAP è il frutto del programma di “normalizzazione” del sistema informativo dell'Istituto, 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 è basata 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> e successivamente è stato arricchito sulla base degli obiettivi dei Piani Industriali predisposti dall'Istituto e degli adempimenti posti in capo a INPDAP dalla normativa via via pubblicata.

Uno dei filoni di attuazione del programma di normalizzazione del Sistema Informativo INPDAP ha riguardato l'informatizzazione delle procedure per l'assolvimento degli obblighi tributari.

---

<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.



Nell'ambito delle attività istituzionali e di autogoverno di INPDAP esistono infatti molteplici momenti di adempimento agli obblighi di rendicontazione a fini fiscali verso l'Agenzia delle Entrate in cui l'INPDAP assume il ruolo di sostituto d'imposta per circa 4 milioni di potenziali utenti (pensionati, iscritti alla fine dell'attività lavorativa e dipendenti) di cui cura la liquidazione degli importi spettanti con relativa certificazione.

L'Istituto, inoltre, deve assolvere per le attività commerciali svolte - non prevalenti sull'attività istituzionale previdenziale - agli obblighi giuridico-reddituali propri di un "Ente non commerciale".

Per svolgere questi adempimenti e assolvere a questi obblighi INPDAP si avvale di un sistema informatico ad hoc, denominato "Piattaforma Integrata Fisco" (nel seguito piattaforma Fisco).

La piattaforma è stata realizzata a seguito di contratti affidati tramite gara (espletata nel 2005, con efficacia del contratto da gennaio 2006) e successivamente riaffidati a procedura negoziata, previo parere CNIPA n. 8/2009 (durata del contratto 1.9.2008-31.8.2011).

La versione iniziale della piattaforma (fornitura gennaio 2006-agosto 2008) è stata realizzata in INPDAP e in parte concessa poi in riuso a INPS. Nella fornitura avviata a settembre 2008 sono state aggiunte alla piattaforma delle componenti, acquisite in riuso dalla analoga piattaforma INPS.

La piattaforma attuale di INPDAP, interamente di proprietà dell'Istituto, è costituita da soluzioni software commerciali di tipo ERP (CUD, 770, 730,.....) personalizzate e integrati da applicativi software sviluppati ad hoc per l'INPDAP (Una Tantum, FIP, F24 EP.....).

Questa scelta deriva dalla considerazione che la materia fiscale, essendo soggetta a variazioni normative sempre più ravvicinate e stringenti nei termini di ottemperanza, non può essere trattata con sistemi di "produzione di software interno", "open source" e/o "reingegnerizzazione di software esistente", ma va gestita con un metodo che prevede l'esistenza di una piattaforma base pronta a ricevere in tempi "brevi" implementazioni volte al miglior risultato quali-quantitativo per l'Istituto, per la rispondenza alle norme di buona amministrazione e, principalmente, per il rispetto degli obblighi tributari

In totale, i moduli applicativi principali che gestiscono gli obblighi fiscali sono attualmente 15, con 13 software aggiuntivi, customizzati ed integrati nei rispettivi moduli di competenza.

Tramite questa piattaforma l'Ufficio Tributi dell'INPDAP, responsabile amministrativo del "Progetto Fisco", coordina oltre 1.000 postazioni di lavoro/utenze - dislocate presso la Direzione Generale, le Direzioni Regionali, gli Uffici Provinciali e territoriali - collegate on-line in modalità WEB nella piattaforma.

Attraverso l'utilizzo di questa piattaforma l'Istituto ha conseguito negli anni alcuni importanti risultati:

- possibilità di recupero attraverso il Modello 770, ai sensi dell'art. 1 del DPR 445/1997, delle ritenute Irpef versate all'Erario e non dovute nell'anno (per le ultime sei annualità già oltre 122 milioni di euro);
- possibilità di conseguire risparmi d'imposta in sede di dichiarazione dei redditi – Modello UNICO - attuando il c.d. pro-rata per la deduzione delle spese promiscue dall'imponibile derivante dalle attività commerciali dell'Inpdap (nel periodo 2007-2010 oltre 159 milioni di euro);
- possibilità per INPDAP di gestire on-line dei data base per materia (Irpef, ICI, CUD, 770, ecc.) che possono permettere l'ottimizzazione delle verifiche dovute e che

hanno portato a recuperare nel periodo 2004-2010 oltre 50 milioni di euro di ICI versata in più ai Comuni e a sanare in via telematica con l'Agenzia delle Entrate oltre un milione di posizioni individuali per prestazioni erogate e potenzialmente in accertamento.

Si noti che la piattaforma Fisco ha avuto la citazione di eccellenza nei primi 100 progetti di buona amministrazione individuati nell'ottobre 2008 dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

Mantenere efficiente e far evolvere questa piattaforma è quindi una esigenza primaria di INPDAP. L'evoluzione della piattaforma integrata Fisco è stata prevista dal Piano Industriale INPDAP 2009-2011 e i conseguenti progetti strategici di innovazione sono stati inseriti nel Piano delle performance dell'Istituto 2011-2013 (tra i quali la Banca dati redditi, l'attivazione modello CUD pluri-servizi).

In proposito, va sottolineato come i sempre più pressanti obblighi tributari in capo a INPDAP fanno sì che sia ormai inderogabile che le prestazioni erogate a persone, sotto forma di emolumenti, da un Istituto come INPDAP quale sostituto d'imposta, siano legate alla corretta commisurazione e/o certificazione al sostituto del "quantum" dovuto all'Erario e agli altri soggetti impositori ai quali il sostituto d'imposta versa mensilmente.

Inoltre, con riferimento al citato Piano Industriale INPDAP, l'obiettivo del "miglioramento dei servizi all'utenza", applicato a questo contesto, vuol dire poter garantire il pieno rispetto delle norme fiscali nella "giustizia del pagato" per imposte, con eventuale gestione di risparmi o recuperi di importi non dovuti. In tal senso, il Piano richiede, oltre l'ampliamento dei servizi all'utenza, anche un incremento della efficienza della "macchina produttiva fiscale".

Perciò è necessario per INPDAP continuare a mantenere e far evolvere la piattaforma Fisco di cui dispone. Per la particolare natura e criticità della materia fiscale e dei conseguenti obblighi tributari (che impongono spesso tempi molto rapidi di reazione alle modifiche normative), i servizi da acquisire non sono solo di sviluppo, MEV, MAC del software o di assistenza sistemistica sulla gestione della piattaforma, ma è indispensabile per INPDAP acquisire anche servizi di assistenza all'utenza, formazione e addestramento e di "conduzione funzionale" delle applicazioni in esercizio, intendendo con questi termini l'insieme delle attività che mettono in grado l'utenza della piattaforma di ottimizzare e sintonizzare i propri processi operativi con il modus operandi consentito dalle procedure informatiche. D'altra parte, l'attuale piattaforma Fisco, i cui servizi sono fruibili in rete nella intranet INPDAP, ha già introdotto un nuovo modo di operare delle sedi dell'Istituto ed è ormai integrata nei processi lavorativi delle strutture, che richiedono assistenza sulle applicazioni.

Come previsto nel documento ufficiale dell'Istituto relativo al Piano Industriale, l'ottimale gestione della Piattaforma Integrata Fisco, in sintesi, deve rispondere a quanto esposto nella tabella sotto indicata.





Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell’Amministrazione Pubblica

## **Le azioni di razionalizzazione Piattaforma integrata fisco**

### ▪ **Strategia interna dell’Istituto**

Razionalizzazione dei costi di produzione informatica per il rispetto degli obblighi fiscali

**Recupero  
somme e  
ottimizzazione  
imposte**

Raggiungimento degli obiettivi ottimizzando le risorse umane e strumentali con l'utilizzo di applicativi in rete  
Internet -  
Intranet

Impiego degli obblighi fiscali anche come valore aggiunto del servizio reso agli utenti nelle varie prestazioni

Innovare e potenziare l'architettura informatica della piattaforma Fisco e valorizzazione della professionalità delle risorse umane

### ▪ **Strategia esterna dell’Istituto**

Capacità di interagire con l'ambiente esterno in maniera funzionale e produttiva sia per il rispetto degli obblighi fiscali sia per la messa in comune di banche dati utili al miglioramento dei "prodotti finali" per l'utenza intesi come:

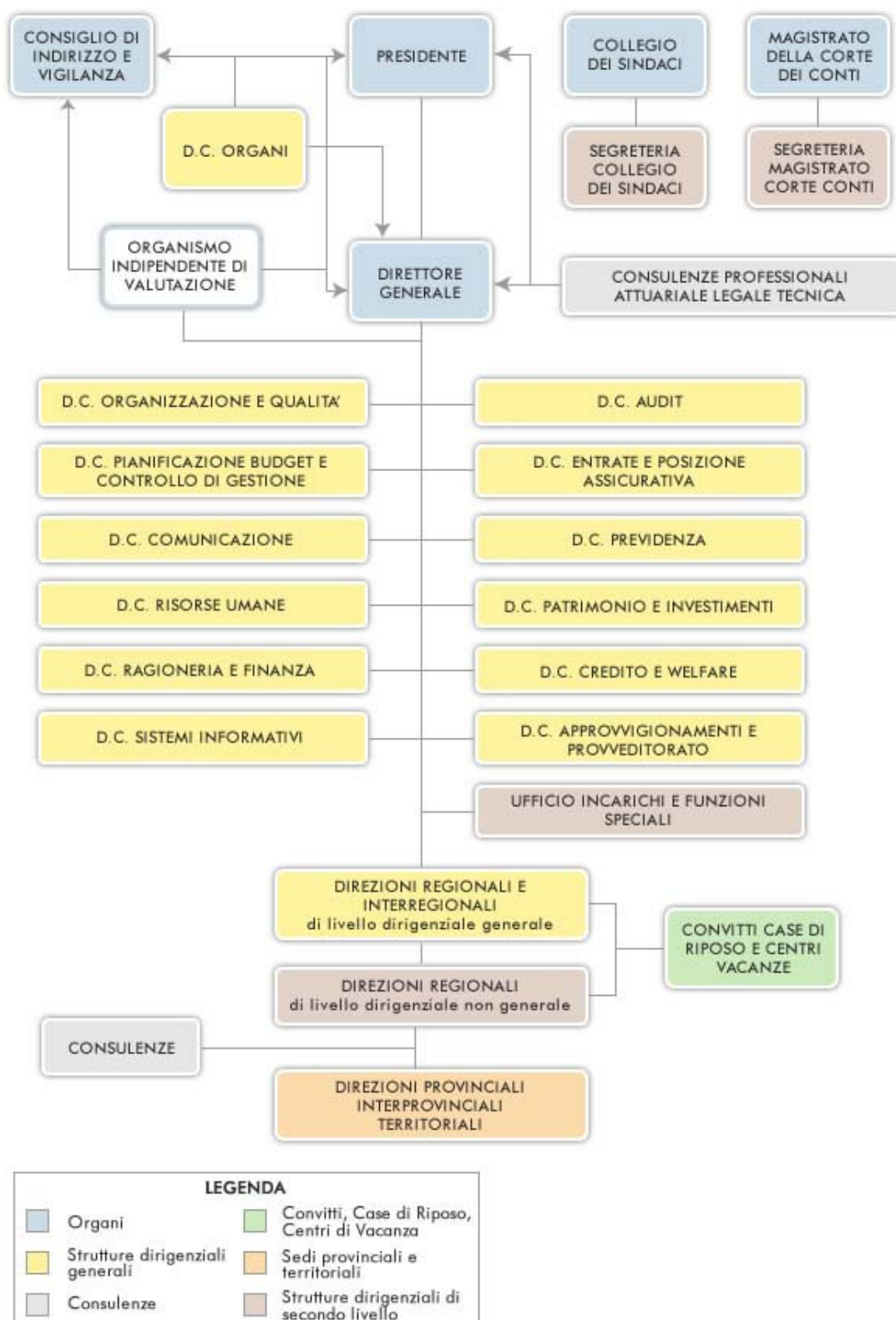
- **Erogazioni**
- **Certificazioni**
- **Conguagli fiscali**
- **Supporto per accertamenti Agenzia delle Entrate**

01/06/2010

12

## **1.2 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.



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.

La Direzione Centrale Ragioneria e Finanze – Area Tributi - è la funzione owner per le attività di natura fiscale. Per questo motivo svolge attività di coordinamento sulla materia rispetto alle altre Direzioni amministrative, di studio sulle norme fiscali vigenti e in corso di emanazione, promuovendo l'adeguamento del sistema informativo dell'Istituto in modo da garantire, anche a livello tecnologico, l'assolvimento, nei tempi e nei modi previsti dalla legge, degli obblighi fiscali legati all'INPDAP quale sostituto d'imposta e quale soggetto obbligato alla dichiarazione dei redditi.

### **1.3 VOLUMI TRATTATI DALLA PIATTAFORMA FISCO ATTUALE**

Gli elementi principali che concorrono a determinare l'aspetto dimensionale attuale dei software componenti la piattaforma da gestire e far evolvere sono:

- **Numero di utenti serviti:**
  - 2.000 operatori interni in accesso simultaneo via WEB;
  - Quasi 4 milioni di potenziali utenti esterni.
- **Volumi di dati trattati:**
  - 58,5 miliardi di datialfa numerici elaborati su base annuale.
  - 61 milioni di record individuali elaborati su base annua.

I volumi relativi ai moduli applicativi principali della Piattaforma Fisco sono, sinteticamente, dimensionati nella successiva tabella.

<b>Moduli</b>	<b>Records/stampe trattati</b>
730	400.000
770 annuale	4.000.000
770 mensile	4.000.000X12
Lavoro Autonomo	3.000
Unico Enti non commerciali	30.000
ICI	100.000
IVA	1.000
CUD	4.000.000
F24EP	10.000X12
Banca Dati Redditi	4.000.000

## **1.4 IL CONTESTO TECNOLOGICO**

L'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Fisco, che non costituisce oggetto di fornitura, sarà resa disponibile dall'Istituto ed è composta, alla data, da:

- 4 Server Web
- 4 Server Application
- 2 Server DB SQL 2005 in cluster

L'infrastruttura è costituita da server virtuali in Load Balancing per i Server Web (al momento in NLB di Microsoft). Questo tipo di bilanciamento è in corso di revisione, per portare l'ambiente Web in una condizione di Load Balancing costituito da dei bilanciatori hardware e non software.

Gli application server sono anch'essi su Server Virtuali. Il bilanciamento è gestito direttamente dall'applicazione stessa che attraverso un Data Base smista le richieste sugli application server più scarichi.

L'ambiente Data Base è unificato in una Farm di Server Fisici che raggruppa tutti i Data Base presenti in Istituto.

I server che costituiscono la piattaforma fiscale hanno a corollario altri 3 server che forniscono i seguenti servizi:

- Filesrv (storage di disk istituzionale) per scrivere i file temporanei al momento delle stampe.
- Un server che gestisce gli invii telematici dei file 730 (730/4) prodotti dai CAF e dai professionisti.
- Un server che gestisce il servizio di trasferimento file (axway) che invia e riceve file verso i servizi postali.

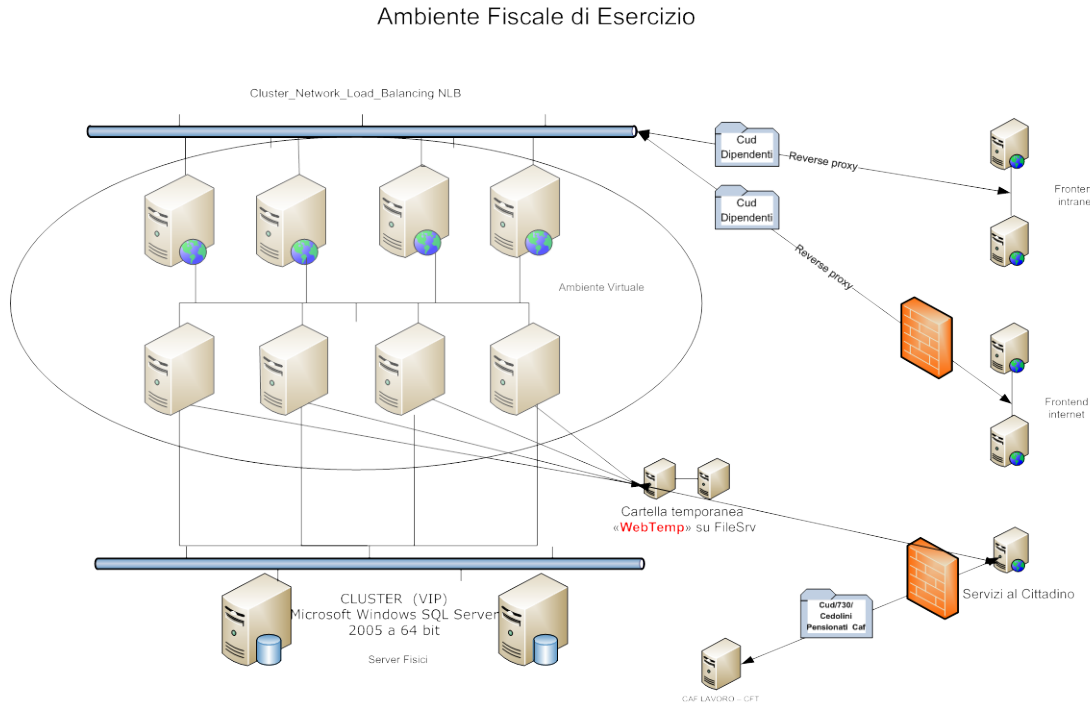
I server della piattaforma fiscale sono così strutturati:

- Server Web (Farm VMWARE – Virtuale)
  - Sistema Operativo – Windows Server Enterprise 2008 SP 2 64 Bit
  - Numero Processori – 2 Dual Core
  - Memoria Ram – 4GB
  - Spazio disco 60 GB
- Server Application (Farm VMWARE – Virtuale)
  - Sistema Operativo – Windows Server Enterprise 2008 SP 2 64 Bit
  - Numero Processori – 2 Dual Core
  - Memoria Ram – 4GB
  - Spazio disco 60 GB
- Server Data Base (Server Fisici)
  - Sistema Operativo – Windows Server Enterprise 2008 SP 2 64 Bit
  - Sql Server – Microsoft SQL 2005 s.p.2

- Numero Processori – 4 Dual Core
- Memoria Ram – 32GB

L'ambiente SQL è formato da 6 istanze ciascuna da 500 GB. All'ambiente Fiscale sono state assegnate due Istanze per un totale di 1 TB di spazio.

La figura che segue riepiloga l’architettura della piattaforma.



Per quanto attiene alla architettura applicativa della Piattaforma Fisco, quanto fornito dovrà essere conforme ai seguenti requisiti di base:

- accesso al sistema tramite tecnologie WEB;
- semplicità di integrazione, relativamente ai dati gestiti, con i sistemi gestionali dell’Istituto;
- possibilità di trasferire automaticamente i dati verso altri sistemi operazionali.

Per garantire livelli adeguati di flessibilità, scalabilità e robustezza al sistema applicativo l’architettura di riferimento del sistema deve essere organizzata sui livelli specificati nel seguito.

a) Livello Data base

Questo primo livello è costituito dai sistemi di archiviazione e dai relativi data-base. I componenti che lo costituiscono sono un sistema di memorizzazione e archiviazione fisica dei documenti e un sistema di memorizzazione e ricerca.

b) Livello Application

Questo secondo livello è costituito dal sistema applicativo fiscale.

c) Livello Web



Questo terzo livello si occupa della gestione dell'accesso degli utenti, della presentazione dei documenti e delle interfacce applicative richieste per svolgere le diverse funzionalità utente.

d) Livello Client

Il livello client deve prevedere l'utilizzo del browser IE 6.0 (Internet Explorer) o di browser compatibili.

## **2. FINALITÀ DELLA FORNITURA**

L'obiettivo di questa fornitura è l'acquisizione di un insieme integrato e qualificato di servizi di supporto volti ad assicurare la manutenzione, gestione ed evoluzione della componente piattaforma Fisco del Sistema Informativo INPDAP, in modo da consentire all'Istituto di adempiere a tutte le interazioni con il fisco nei diversi momenti del ciclo di vita degli obblighi fiscali previsti dalla normativa. Nello specifico, INPDAP si attende che la fornitura raggiunga questi risultati principali:

- gestire e mantenere in esercizio la piattaforma Fisco, assicurandone l'efficienza e la continuità di funzionamento;
- garantire a INPDAP il necessario supporto per l'evoluzione della piattaforma e l'allineamento alle normative di settore che intervengono annualmente;
- permettere a INPDAP, in attuazione del D.L. 78/2009 convertito con Legge 102/2009 e del D.L. 78/2010 convertito con Legge 122/2010, di avviare rapporti di collaborazione (flussi telematici) esterna con tutte le amministrazioni pubbliche interessate a dare piena attuazione a quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) per quanto attiene la interoperabilità e la cooperazione applicativa, la semplificazione amministrativa e l'accesso da parte degli utenti ai servizi on-line;
- permettere a INPDAP di utilizzare la piattaforma fiscale anche per produrre prodotti-servizi agli utenti nello spirito richiesto dal contenuto del proprio Piano Industriale 2009-2011;
- arricchire la piattaforma di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc. e ulteriori interventi volti a modificare o integrare le funzionalità già in produzione della piattaforma integrata.

### **3. OGGETTO DELLA FORNITURA**

Oggetto della fornitura è un insieme di servizi per la manutenzione, gestione ed evoluzione della piattaforma Fisco dell’Istituto in modo da consentire ad INPDAP di adempiere a tutte le interazioni con il fisco nei diversi momenti del ciclo di vita degli obblighi fiscali dell’Istituto.

I servizi richiesti sono i seguenti:

1. Sviluppo e Manutenzione Evolutiva (MEV) della piattaforma integrata Fisco di INPDAP.
2. Manutenzione correttiva e adeguativa del software applicativo (MAC e MAD).
3. Assistenza all’avviamento in esercizio del software applicativo e supporto al collaudo.
4. Conduzione funzionale e assistenza on site.
5. Help Desk sui problemi applicativi.
6. Formazione e addestramento del personale INPDAP nell’uso delle applicazioni.
7. Assistenza sistemistica.
8. Coordinamento della fornitura.

Oltre ad erogare i suddetti servizi, l’Impresa dovrà assicurare la manutenzione in garanzia del software realizzato in esecuzione del servizio di cui al punto 1 della precedente lista per i 12 mesi successivi alla data di rilascio in esercizio.

Le attività di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva, nonché quelle di MAC e MAD richieste nel presente Capitolato, riguardano tutte le componenti della Piattaforma Fisco dell’Istituto, che è composta dai seguenti moduli applicativi già in produzione o previsti in produzione nel breve-medio periodo:

- 730
  - Gestione liquidazione 730/3
  - Layout di stampa per invio massivo Modelli 730 (*attualmente con specifiche Postel*)
  - Gestione acquisizione 730/4
- 770 ANNUALE
  - Dichiarazione
  - Acquisizione dati da F24EP
  - Compilazione on-line quadri SS-ST-SX da F24EP
  - Gestione ritenute su pignoramenti
- 770 MENSILE
  - Acquisizione dati da F24EP
  - Compilazione mensile on-line quadri SS-ST-SV-SX da F24EP
  - Compilazione mensile on-line nuovi prospetti riepilogativi per singolo codice tributo
- CUD



- Gestione Conguaglio fiscale annuale pensionati e dipendenti
- Calcolo addizionali Regionali e Comunali pensionati e dipendenti
- Gestione modello detrazioni ai familiari (*art. 12 del Tuir*)
- Predisposizione Modelli CUD per stampa tipo Postel pensionati e dipendenti
- Gestione Banca Dati Redditi
- DATA BASE INTEGRATO (DBIC)
  - Una Tantum
  - Rimborsi contributi FIP
  - Dati Irpef altri sostituti
  - Banca Dati Redditi
  - Ritenute su pignoramenti
- F24 ENTI PUBBLICI
  - Gestione versamenti mensili Erario, Regioni e Comuni anche con l'applicazione delle norme relative al Federalismo Fiscale
  - F24 EP contabilità mensile SAP
- LAVORO AUTONOMO
  - Rilevazione emolumenti liquidati
  - Rilascio certificazione annuale
- ICI
  - Gestione versamenti acconto e saldo
  - Gestione variazioni unità immobiliari
  - Predisposizione dichiarazioni di variazione ai Comuni
  - Predisposizione on-line c/c pagamenti
  - Predisposizione on-line F24 pagamenti
  - Gestione reddito unità immobiliare
- UNICO ENTI NON COMMERCIALI
  - Dichiarazione
- INTEGRAZIONE FISCO-SAP
  - Acquisizione on-line dati a quadri Unico RA-RB-RC-RL
- IRAP AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE
  - Dichiarazione
  - Acquisizione on-line versamenti mensili da F24EP
- IVA
  - Dichiarazione
  - Comunicazione
  - Registri IVA

- F24 Telematico
- Elenco clienti e fornitori
- CRUSCOTTO FISCALE
  - Cassetto fiscale
- CARTELLE ESATTORIALI
  - Acquisizione dati in via telematica
  - Gestione della cartella per i singoli Uffici INPDAP
- FATTURAZIONE ELETTRONICA
  - Gestione flussi dati telematici da e per Agenzia delle Entrate
  - Gestione attribuzione delle fatture ai singoli Uffici INPDAP

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

Servizio	Modalità di fornitura
Sviluppo e manutenzione evolutiva (MEV) del software applicativo	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Manutenzione correttiva e adeguativa del software (MAC e MAD)	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Assistenza all'avviamento in esercizio del software e supporto al collaudo	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Conduzione funzionale e assistenza on site	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Help Desk	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Formazione e Addestramento utenti	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Assistenza sistemistica	Continuativa, a consumo (metrica i giorni-persona)
Coordinamento fornitura	Continuativa, a canone

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

La durata dei servizi richiesti è di **36 mesi** a decorrere dal termine del periodo di addestramento a inizio fornitura per la presa in carico dei servizi, di cui al successivo § 19.

Il servizio di manutenzione in garanzia del software realizzato in esecuzione di questo contratto deve essere assicurato per i 12 mesi successivi alla data di rilascio in esercizio del software. I termini per il completamento del rilascio in esercizio del software sono definiti nel successivo § 4.8.

NOTA BENE: Tutti i servizi oggetto dell'appalto, con esclusione dei servizi di Help Desk, Coordinamento e la componente di "trasferimento Know How a fine fornitura" del servizio di Assistenza all'avviamento in esercizio, sono dimensionati in una componente certa e una componente opzionale, che sarà attivata da INPDAP a suo insindacabile giudizio solo qualora ne ravvisi l'esigenza, durante il periodo di validità del contratto, a partire dal secondo anno di validità del contratto.



L'attivazione della componente opzionale dei servizi potrà essere chiesta all'Impresa esclusivamente dal Responsabile INPDAP del contratto, mediante comunicazione scritta indirizzata al Responsabile del contratto per l'Impresa. L'Impresa è tenuta ad erogare anche la parte opzionale dei servizi, qualora richiesta.

La distribuzione del dimensionamento dei servizi oggetto dell'appalto tra parte certa e parte opzionale è riportata nei capitoli che seguono che definiscono le specifiche di realizzazione dei vari servizi.

Si precisa comunque 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 – o anche non attivare – uni o più dei servizi oggetto della fornitura, a suo insindacabile giudizio.

Si sottolinea come le necessità imposte dagli obblighi fiscali possono implicare in determinati periodi situazioni di criticità e urgenza in cui è richiesto all'Impresa aggiudicataria dell'appalto un elevato grado di flessibilità e tempestività nel rendere disponibili risorse professionali con le necessarie competenze.

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 richiesto consiste nella realizzazione di funzionalità applicative “ad hoc”, volte a soddisfare specifiche esigenze utente, non soddisfabili con software a pacchetto, a codice aperto o software già in possesso dell'Istituto, né con software reperibile attraverso il riuso da altre amministrazioni pubbliche, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, ovvero interventi di parametrizzazione (customizing) e personalizzazione (realizzazione di componenti o porzioni di componenti applicative mediante codifica software) delle componenti applicative già disponibili presso l'Istituto.

Il servizio richiesto può essere logicamente diviso in due componenti:

**Sviluppo di software**, che comprende a sua volta:

- sviluppo di nuove applicazioni, o parti autonome di applicazioni, che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
- rifacimento di applicazioni, o parti autonome di applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva al software esistente (vedi punto immediatamente successivo).

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

### Requisiti generali del servizio

Gli applicativi costituenti la Piattaforma Fisco che saranno oggetto degli interventi dell'Impresa devono continuare a soddisfare, **o migliorare**, i seguenti requisiti generali minimi:

- accesso degli utenti tramite interfaccia WEB;
- stampa delle copie cartacee;
- elaborazione, condivisione e trasferimento delle informazioni fra i vari Uffici dell'Istituto;
- compatibilità con l'infrastruttura messa a disposizione dall'Istituto;
- mantenimento dei dati relativi a tutte le annualità pregresse, a partire dall'anno 2001;
- semplicità di integrazione, relativamente ai dati gestiti, con i sistemi gestionali dell'Istituto;
- possibilità di trasferire automaticamente i dati verso altri sistemi operazionali.

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

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

Per garantire livelli adeguati di flessibilità, scalabilità e robustezza, l'architettura tecnologica di riferimento del sistema applicativo deve essere organizzata sui livelli qui di seguito specificati.

#### Livello Data base

Questo primo livello è costituito dai sistemi di archiviazione e dai relativi data-base. Le componenti che lo costituiscono sono un sistema di memorizzazione ed archiviazione fisica dei documenti ed un sistema di memorizzazione e ricerca.

#### Livello Application

Questo secondo livello è costituito dal sistema applicativo fiscale.

#### Livello Web

Questo terzo livello si occupa della gestione dell'accesso degli utenti, della presentazione dei documenti e delle interfacce applicative richieste per svolgere le diverse funzionalità utente.

#### Livello Client

Il livello client deve prevedere l'utilizzo del browser IE 6.0 (Internet Explorer) o di browser compatibili.

### Requisiti per la personalizzazione dei moduli applicativi

I requisiti per la personalizzazione dei moduli applicativi che compongono la piattaforma Fisco sono riportati in Allegato 2.

### Requisiti metodologici

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

In termini generali, 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 da produrre (Deliverable)</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, eventuali prototipi
<b>4</b>	Progettazione (Disegno tecnico) del software	Specificazione di progettazione tecnica (Disegno tecnico)

		Specifica di integrazione Modello dei dati Manuale utente (di utilizzo del software) Manuale d'uso del software
5	Codifica del software e test di modulo	Piano di test e suoi allegati
6	Test di integrazione e prestazionale	Piano di test e suoi allegati
7	Collaudo	Piano di collaudo e verbali
8	Messa in esercizio	Piano e Manuale di rilascio in esercizio Verbale di avvenuta messa in esercizio

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

Indice e contenuti di massima dei documenti citati nella precedente tabella sono descritti in questo stesso Capitolato. Ulteriori elementi saranno forniti in corso d'opera da INPDAP, secondo l'evolversi del proprio Sistema Qualità.

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 g-p				
	<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 di cui sopra va effettuata via email. INPDAP si riserva di mettere a disposizione dell’Impresa – eventualmente tramite collegamenti da remoto – un proprio sistema di workflow 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 vanno effettuate sempre per iscritto, 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;
- 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 incluso lo sviluppo ad hoc, il software di MEV e le parametrizzazioni e

personalizzazioni di software, saranno di proprietà esclusiva di INPDAP, in quanto parte integrante della Piattaforma Fisco di proprietà dell'Istituto.

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:

- una proposta metodologica e organizzativa per lo sviluppo software e la sua manutenzione evolutiva, per tutte le fasi del ciclo di lavorazione del software, che tenga conto di tutti i requisiti espressi in questo capitolo e consenta di gestire la specificità dei progetti applicativi relativi alla Piattaforma Fisco, inclusa la necessità di rispondere con tempestività agli adempimenti e agli obblighi fiscali in capo a INPDAP,
- 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,
- indicare come l'Impresa intende assicurare la integrazione di quanto realizzerà con le componenti applicative della Piattaforma Fisco già in esercizio,
- 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 nel processo di produzione del software il ricorso al riuso di componenti già sviluppati e disponibili, in ottica CAD,
- descrivere come intende assicurare la tempestiva disponibilità di risorse e skill adeguati alle esigenze del servizio di sviluppo e MEV (formazione, soluzioni organizzative etc,
- descrivere come intende assicurare la produttività offerta per il team di lavoro.

## **4.2 OBIETTIVI DELLO SVILUPPO**

L'elenco degli obiettivi di sviluppo per questo appalto pianificabili alla data, e il loro dimensionamento di massima, è riportato in Allegato 1. Tale elenco non deve considerarsi esaustivo e immutabile, ma potrà essere rivisto da INPDAP 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 1 potrà essere variato da INPDAP in corso d'opera. L'Impresa si impegna fin da ora ad accettare qualsiasi modifica all'elenco di cui all'Allegato 1.



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, come specificato nel § 3.

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 del servizio di sviluppo e MEV, 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 e al Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanze, 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.

Per ogni intervento 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.

### **4.4 PIANO DEL SERVIZIO DI SVILUPPO E MEV**

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 (in g-p), le risorse utilizzate (per qualifica e nominativo).

Il Piano deve individuare le attività da svolgere dalla data di emissione fino alla data di termine del contratto, per quanto noto alla data. Gli interventi pianificati devono essere aggregati per modulo applicativo, salvo diverse richieste dell'Istituto.

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

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.

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, al Responsabile INPDAP del servizio e al Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanze.

La trasmissione del Piano va effettuata via email, ovvero ricorrendo al 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, dal Responsabile INPDAP del contratto e dal Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanze, 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 e/o MEV, ancorché già presente nel Piano del servizio di cui sopra, avviene esclusivamente su richiesta del Responsabile INPDAP del servizio.

La richiesta di attivazione deve essere trasmessa all'Impresa in forma scritta, anche solo 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 amministrativo, sia della DCSI. In particolare, la **richiesta di intervento** contiene, almeno:

- a) obiettivo di sviluppo da soddisfare (Rif. Il Piano 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, 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 dell'impegno in termini di giorni-persona, per fase di lavoro; nella stima va inserito anche l'impegno speso nell'attività di definizione della Scheda Intervento (che verrà riconosciuto all'Impresa solo in caso di approvazione della scheda intervento);
- 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, 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 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**

Il dimensionamento degli interventi di sviluppo e MEV va effettuato in "giorni persona" del mix di sviluppatori di cui al successivo § 4.16.

Il dimensionamento dovrà essere effettuato nei seguenti momenti:

1. Stima iniziale - in fase di Definizione / Pianificazione operativa (definizione Piano di lavoro, Scheda intervento e Piano Operativo).
2. Stima di revisione - al termine della fase di *specificazione dei requisiti* (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. La stima deve individuare l'impegno per fase (di cui alla precedente tabella 2).

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 30% 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 dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'impegno complessivo speso per realizzare l'obiettivo. 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 15% della *stima di revisione*.

Dunque, ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei g-p di impegno per realizzare l'obiettivo non potrà superare la *stima di revisione* aumentata del 15%.

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 di requisiti**

Nel caso di non approvazione da parte di INPDAP della fase di *Definizione* (v. precedente tabella 2) e quindi di abbandono dell'iniziativa, non sarà 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 o durante una delle altre fasi di lavoro di cui alla precedente tabella 2, per cause non imputabili all'Impresa, saranno riconosciuti all'Impresa i giorni persona già spesi fino a quella data. 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. A tal fine si precisa che i corrispettivi maturati per le fasi di lavoro antecedenti al collaudo e al rilascio in esercizio sono da considerarsi anticipazioni sul corrispettivo finale.

## **4.6 SPECIFICA DEI REQUISITI**

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

Nel documento di specifica dei requisiti utente devono essere descritti sia i requisiti funzionali, sia quelli non funzionali (architetture, tecnici e di sicurezza). In particolare (in accordo con lo standard ISO/IEC 12207) 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,
- 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 gli 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 deve essere approvato dal Referente INPDAP di intervento e dal Referente amministrativo INPDAP dell'intervento.

## **4.7 TEST E COLLAUDI**

### **4.7.1 Processo di testing**

L'Impresa dovrà formulare nell'Offerta tecnica una specifica proposta, in termini di metodologia e strumenti, per la gestione delle varie fasi di test. La metodologia dovrà comprendere anche quanto richiesto nel successivo § 4.7.3 per i test prestazionali.

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

L'Impresa dovrà effettuare tutti i test precedenti e propedeutici a quelli di integrazione avvalendosi di strumenti standard di test e di test management che dovrà acquisire e gestire a proprio carico.

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

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 di integrazione e prestazionali**

L'Impresa dovrà effettuare verifiche e test delle funzioni applicative in corso di realizzazione in tutte le fasi dello sviluppo, incluse quelle necessarie a prevederne l'impatto sul sistema in esercizio e stimare le performance attese (con appositi test di carico).

I test di integrazione e prestazionali saranno effettuati dall'Impresa nell'ambiente di integrazione e pre-esercizio messo a disposizione dall'Istituto, secondo le modalità di cui al paragrafo precedente.

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

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

Nell'Offerta tecnica l'Impresa dovrà descrivere la 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.

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

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

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

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

L'Impresa dovrà proporre al Responsabile INPDAP del servizio eventuali obiettivi di sviluppo e/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 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 parte di INPDAP. Il collaudo deve verificare:

- a) la conformità di quanto realizzato rispetto alle specifiche progettuali e ai requisiti approvati dall'Istituto (sia funzionali sia tecnici),
- b) la qualità della documentazione associata al software e la sua completezza rispetto alle funzioni sviluppate,
- c) la completezza e coerenza del modello dei dati,
- d) 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 dalla stessa Impresa cui potranno essere aggiunti ulteriori casi di test definiti dallo stesso Istituto.

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

- a) i componenti da sottoporre al collaudo e la loro configurazione;
- b) le modalità operative attraverso le quali verranno effettuati i test previsti dal collaudo;
- c) i vincoli tecnologici (ambiente per il collaudo);



- d) le risorse professionali necessarie;
- e) la tempistica delle prove;
- f) 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 e ai Referenti INPDAP di intervento dal Responsabile dell'Impresa per il servizio, a cui carico è la verifica che tutti i componenti necessari al collaudo del sistema siano assemblati e messi a disposizione della Commissione di collaudo nominata dall'Istituto, nella corretta configurazione.

Il collaudo sarà svolto negli ambienti INPDAP di collaudo. E' altresì compito dell'Impresa definire (nel Piano di test) le specifiche tecniche di questo ambiente e predisporre (configurare, installare 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 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 lavorativi, 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 (di cui al punto 3 dell'oggetto della fornitura nel precedente § 3).

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 della piattaforma Fisco dovrà essere effettuata dall'Impresa, salvo diversa comunicazione di INPDAP. L'impresa dovrà dare dettagliata descrizione nell'Offerta delle modalità che intende utilizzare per la gestione della configurazione dell'intera architettura applicativa 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 obiettivo di sviluppo in corso di realizzazione, 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, collaudo, messa in esercizio*.

I SAL rendicontano quanto realizzato dall'Impresa nella fase, evidenziando gli eventuali scostamenti rispetto alla scheda progetto e al Piano operativo e motivandoli. Nei SAL l'Impresa deve inserire anche il conteggio dei giorni persona spesi, per fase (si veda al proposito il precedente § 4.5.5).

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.

Con riferimento alla precedente tabella 2, il SAL trasmesso alla approvazione della specifica dei requisiti (fase "3") rendiconta anche l'impegno speso dall'Impresa per la fase di "definizione" e di "pianificazione operativa" (fasi "2" e "3"). Il SAL che va trasmesso all'approvazione del Disegno Tecnico rendiconta l'impegno speso nella fase "4" e riepiloga l'impegno complessivo e per fase speso sull'obiettivo fino a quella data. Il SAL che va trasmesso all'esito positivo del collaudo rendiconta l'impegno speso nelle fasi di "codifica del software", "Test di integrazione e prestazionale", (Fasi "5" e "6") e riepiloga l'impegno speso nella fasi precedenti.

Il SAL che va trasmesso al termine della fase di messa in esercizio (fase "8") deve contenere il riepilogo definitivo dei dati dimensionali dell'intervento (risorse utilizzate per profilo professionale, prezzo dell'intervento, obiettivi raggiunti, tempi, scostamenti rispetto al pianificato originale). Questo SAL non deve rendicontare le risorse spese dall'Impresa per la messa in esercizio del software e il supporto al collaudo, che vanno rendicontate nell'ambito dell'apposito servizio di cui al punto 3 dell'oggetto della fornitura. A questo SAL va allegato il Verbale di collaudo e il Verbale di avvenuto rilascio in esercizio (ovvero il verbale di messa in esercizio trascorsi i 120 giorni di cui al precedente § 4.8).

I Referenti INPDAP potranno approvare i SAL ovvero chiedere all'Impresa integrazioni e/o precisazioni, 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, al Responsabile INPDAP del contratto e al Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanze, 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):

- giorni-persona pianificati e giorni-persona utilizzati alla data, per fase (per le fasi concluse indicare le quantità derivanti dai SAL approvati da INPDAP),
  - durata e scostamento rispetto alla pianificazione,
  - prezzo stimato e prezzo consuntivato,
- d) per l'insieme di tutti gli interventi avviati alla data, sia in corso che conclusi:
- giorni-persona pianificati e giorni-persona utilizzati alla data (indicare solo quelli relativi a fasi di sviluppo concluse con approvazione dei relativi SAL),
  - 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 in modo esplicito dal Responsabile INPDAP del servizio, dal Responsabile INPDAP del contratto e dal Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanze. Questi 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**

Il servizio di sviluppo e MEV è un servizio a misura, in cui la metrica di dimensionamento dell'impegno erogato dall'impresa è il numero di giornate persona utilizzate dall'Impresa. E' quindi a cura dell'Impresa il corretto dimensionamento dei team di sviluppo. In ogni caso, le figure professionali utilizzate dall'Impresa devono possedere gli skills definiti nell'Allegato 4.

L'Impresa, nell'Offerta tecnica, deve indicare quale mix tipo (minimo) di risorse professionali intende dedicare a questo servizio, con riferimento alla tabella riportata nel successivo § 4.16. INPDAP si riserva di verificare se il team di lavoro nel servizio rispetti tale mix (ovvero quello offerto dall'Impresa in sede di gara) e se le risorse possiedano gli skills richiesti.

#### **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, salvo se diversamente concordato tra le parti in corso d'opera, anche limitatamente a obiettivi specifici.

Le altre fasi di produzione del software 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.Ballarín).

Per consentire l'operatività del workflow del processo di sviluppo, e il trasferimento oggetti da un ambiente all'altro nelle suddette fasi 4 e 5 del processo di sviluppo, nonché a quelle di manutenzione, INPDAP concederà all'Impresa la connessione da remoto ai propri ambienti. 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.

Gli ambienti operativi da utilizzare per i test previsti nella fasi di sviluppo e MEV da svolgere presso INPDAP saranno quelli messi a disposizione dall’Istituto.

Tutta l’attrezzatura informatica non sistemistica 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 IT 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. 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 DEL SERVIZIO**

Per lo sviluppo e MEV delle procedure fiscali di tipo ERP la stima di impegno in punti funzione non è applicabile. Pertanto, la dimensione degli obiettivi di sviluppo e MEV è calcolata in giorni persona (g-p).

I g-p si intendono riferiti al mix “tipo” minimo del team di sviluppo e MEV come rappresentato nella tabella che segue (gli acronimi sono riferiti alle figure professionali riportate in Allegato 4, le percentuali all’incidenza dell’utilizzo della figura nel mix).

PM	CF	SS	DBA	APS	AP
5%	15%	7%	8%	25%	40%

In sede di Offerta l’Impresa potrà proporre un mix migliorativo rispetto a quello riportato nella precedente tabella.

Il massimale complessivo di g-p del mix di cui sopra per lo sviluppo / MEV richiesto all’Impresa è pari a **9.715**. Tale dimensionamento deriva da:

- Una quota parte prevalente (pari a **7.245** g-p) corrispondente agli Obiettivi di sviluppo e MEV già pianificabili riportati nell’Allegato 1 del Capitolato, stimati sulla base esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;
- Una quota parte residua (pari a **2.470** g-p) che costituisce una disponibilità opzionale che INPDAP si riserva di gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, in caso di altre esigenze inderogabili emergenti nel tempo e non prevedibili alla data.

Questa seconda quantità di g-p sarà attivata da INPDAP, qualora ne ravvisi l’esigenza, esclusivamente previa apposita comunicazione trasmessa all’Impresa del Responsabile del contratto per INPDAP.

In Allegato 1 è riportato un primo dimensionamento a massimale in giorni persona per gli interventi di sviluppo e MEV già pianificabili alla data.

NOTA BENE: I massimali associati agli obiettivi di sviluppo e MEV in Allegato 1 sono indicativi e rappresentano il dimensionamento migliore stimabile al momento per tali interventi. INPDAP si riserva in corso d’opera di modificare i massimali associati ai singoli obiettivi, fermo restando il totale complessivo.

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

Il dimensionamento effettivo degli interventi di sviluppo e MEV sarà definito in corso d’opera da INPDAP secondo le modalità riportate in questo stesso Capitolo.

INPDAP si riserva di effettuare una compensazione quantitativa tra i g-p previsti per lo sviluppo e g-p per la MEV in Allegato 1, 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 e MEV software è valorizzato a consumo, in base alla metrica di dimensionamento (g-p del mix tipo del team di sviluppo e MEV) riportata nel precedente paragrafo e al prezzo unitario di questo mix offerto dall’Impresa in sede di gara.

NOTA BENE: il prezzo di un giorno persona del mix tipo non è calcolato facendo riferimento alle tariffe unitarie offerte dall’Impresa per le figure professionali che fanno parte del mix, ma è un prezzo “a forfait” per il mix nel suo complesso, come da offerta dell’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).

<b>id</b>	<b>Fase di lavoro</b>	<b>Criteri di valorizzazione dell’impegno dell’Impresa</b>
<b>1</b>	Definizione dell’intervento	10% g-p stimati nella scheda intervento
<b>2,3</b>	Pianificazione, Specificazione dei requisiti utente	20% g-p stimati nella stima di revisione
<b>4,5,6,7</b>	Progettazione, Codifica, Test, Collaudo	40% g-p stimati nella stima di revisione (previo esito positivo del collaudo)
<b>8</b>	Messa in esercizio	30% g-p stimati nella stima di revisione (previa approvazione verbale messa in esercizio o trascorsi i 120 gg dal collaudo con esito positivo)

**Tab. 6:** Criteri valorizzazione interventi di sviluppo e MEV

NOTA BENE: l’impegno che l’Impresa deve erogare per la messa in esercizio delle applicazioni software e supporto al collaudo va rendicontato nell’ambito dello specifico servizio, di cui al punto 3 dell’oggetto della fornitura (v. §3).

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

Il prezzo del giorno persona del mix tipo è comprensivo di ogni allestimento tecnologico richiesto all’Impresa per svolgere le attività di sviluppo e MEV richieste con questo appalto.

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

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

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

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

SAL intermedi di lavorazione (alla fine delle macro fasi del ciclo di sviluppo) - Rendiconta quanto realizzato, evidenziando gli eventuali scostamenti rispetto alla scheda intervento e al Piano operativo e motivandoli; riepiloga il conteggio dell’impegno speso (in g-p) per la fase. Il SAL di messa in esercizio riporta 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) e le modalità di realizzazione di tale qualità 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 (MAC e MAD) delle procedure della piattaforma Fisco non più in garanzia da parte del fornitore che le ha realizzate. Sono oggetto di manutenzione anche i documenti associati all'applicazione (specifiche, progettazione tecnica, manuali prodotti dall'Impresa).

Inoltre, è richiesto all'Impresa di assicurare la manutenzione correttiva in garanzia delle 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 ed i malfunzionamenti di tipo marginale;
- categoria 4: "sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati.

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

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma a 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 adeguativa**” comprende le attività volte 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;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc);
- adeguamenti necessari a seguito di interventi normativi.

Anche considerando il caso di invarianza del quadro normativo generale, i modelli fiscali sono adeguati dall’Agenzia delle Entrate con cadenza annuale. Questo comporta che, al di là delle attività di collaudo previste per la messa in esercizio della piattaforma Fisco nella sua interezza, sono previsti a partire dal secondo anno di contratto i collaudi per i vari moduli applicativi per verificarne la corrispondenza con le relative specifiche tecniche emanate dall’Agenzia delle Entrate annualmente.

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

Il servizio deve poi integrarsi con il servizio di Help Desk oggetto di questa fornitura.

Le attività di MAC e MAD devono essere svolte dall’Impresa presso proprie installazioni, salvo diversi accordi tra le parti. Gli ambienti tecnologici da utilizzare per la MAC e MAD 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, nelle modalità già descritte per il servizio di sviluppo e MEV nel precedente capitolo.

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

INPDAP si riserva di richiedere la presenza presso la propria sede della DCSI di parte o di tutte le risorse dell’Impresa che operano nel servizio, anche con un minimo preavviso. In tal caso, assicurerà al personale dell’Impresa la logistica. Eventuali modalità di connessione all’ambiente di manutenzione e alla rete intranet dell’Impresa dalla sede della DCSI dovranno essere concordate tra le parti e saranno comunque a carico dell’Impresa.

## **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 e al Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanze, 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.

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 è normalmente innescato da una segnalazione trasmessa all'Help Desk fornito con questo appalto (di cui al successivo § 8) di un impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

L'Impresa deve mettere a disposizione di INPDAP un indirizzo di email (sempre attivo), per la ricezione delle richieste di intervento sul software.

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 dal Responsabile 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.

Per ogni intervento attivato dovranno essere registrate a cura dell'Impresa le seguenti informazioni (in un apposito "ticket"):

- 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),
- j) stima dell'impegno (in g-p) per la risoluzione del problema.

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.

## **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 di MAC/MAD della avvenuta risoluzione del problema.

Alla chiusura dell'intervento, l'Impresa deve aggiornare il ticket aperto con le seguenti informazioni:

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

La chiusura del problema deve essere anche comunicata via email 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.

INPDAP si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate dall'Impresa al software, documentazione e base dati.

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 effettuati sul software 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 (via email) al Responsabile INPDAP del servizio, al Responsabile INPDAP del contratto e al Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanze, un report riportante statistiche e dati aggregati sul servizio. In particolare, vanno riepilogate le seguenti informazioni:

- a) numero di interventi aperti nel periodo e loro distribuzione per gravità e priorità;
- b) numero di interventi chiusi nel periodo, e loro distribuzione per gravità e priorità;
- c) risorse complessivamente utilizzate nel servizio alla data (dall'inizio del contratto), per tipologia professionale ed impegno (in g-p),
- d) risorse utilizzate nel servizio nel periodo di riferimento, per tipologia professionale ed impegno (in g-p),
- e) impegno in g-p delle risorse utilizzate nel servizio nel periodo di riferimento, per nominativo,

f) 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, dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanze.

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

Il dimensionamento del servizio è a carico dell'Impresa, nei limiti del numero massimo di giorni persona per tipologia di figura professionale spendibili nel periodo di validità del contratto. Le figure professionali utilizzate dall'Impresa devono possedere gli skills definiti nell'Allegato 4.

## **5.7 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO**

In merito al luogo e dotazioni di lavoro, per il servizio di MAC e MAD, dovranno essere osservate le stesse prescrizioni previste in merito al servizio di sviluppo e MEV di cui al precedente paragrafo § 4, salvo diversamente specificato in questo capitolo.

## **5.8 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio di Manutenzione Correttiva e Adeguativa è dimensionato a consumo. Il numero massimo di g-p spendibili nel periodo di validità del contratto per questo servizio è riportato nella tabella che segue (i codici identificativi delle figure professionali richieste fanno riferimento all'Allegato 4). Il dimensionamento è suddiviso tra la componente certa e quella opzionale, che sarà attivata da INPDAP su base necessità durante il periodo di validità del contratto, come specificato nel precedente § 3.

	<b>PM</b>	<b>APS</b>	<b>CIT</b>	<b>AP</b>
Componente certa	185	1.670	185	1.670
Componente opzionale	20	184	20	184

L'Impresa, nell'Offerta Tecnica, dovrà descrivere 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 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 § 5.5 - per le loro tariffe unitarie di cui all'Offerta economica presentata 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, i livelli di servizio conseguiti, le risorse professionali utilizzate.

## **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 realizzazione degli interventi di sviluppo e manutenzione evolutiva e MAC / MAD per arrivare ad avviare in esercizio il software realizzato (personalizzato / parametrizzato) e/o modificato nell'ambito di questo contratto.

Inoltre, è richiesto all'Impresa sempre nell'ambito di questo servizio di fornire supporto al collaudo delle applicazioni e 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 (escluso il supporto al collaudo per l'organizzazione del quale si rimanda all'Offerta dell'Impresa).

#### **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 o modificato a seguito di interventi di MAC / MAD, 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.

Qui di seguito sono meglio dettagliate queste componenti del servizio.

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

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

- una visibilità costantemente aggiornata sulla pianificazione degli avviamenti in ambiente di esercizio che tenga conto delle esigenze dei diversi attori coinvolti, nonché il controllo dell'avanzamento delle attività previste;
- la raccolta della documentazione di rilascio delle applicazioni per una sua corretta gestione e distribuzione;

- la verifica delle risorse necessarie e disponibili, strumentali e umane, per un ottimale avviamento, e la definizione delle azioni preventive necessarie per la gestione di eventuali criticità;
- la presa in carico e la gestione delle procedure applicative, nel rispetto dei parametri di disponibilità nei diversi ambienti operativi e delle policy di sicurezza predefinite dall'Istituto;
- la verifica della coerenza della configurazione delle applicazioni trasferite rispetto agli ambienti di utilizzo;
- la configurazione delle basi dati di esercizio;
- la profilazione degli utenti.

L'Impresa opererà a supporto del Responsabile del servizio INPDAP.

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

Il servizio richiesto soddisfa l'esigenza di semplificare le attività legate alla installazione delle procedure applicative sviluppate nell'ambito di questo contratto negli ambienti operativi INPDAP.

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

Il trasferimento applicazioni riguarda gli ambienti INPDAP di integrazione, collaudo, formazione, pre-esercizio, esercizio.

In dettaglio, il servizio si esplica nelle seguenti funzioni:

1. interfaccia unica tra l'area applicativa e quella sistemistica, relativamente a tutte le esigenze di rilascio di tutti gli oggetti software in ciascun ambiente operativo INPDAP;
2. controllo puntuale dei tempi e delle modalità con cui vengono richiesti tutti i rilasci delle procedure;
3. attivazione di tutti i gruppi coinvolti in ciascun rilascio e loro coordinamento per l'esecuzione delle attività richieste;
4. raccolta di segnalazioni di anomalie legate ai rilasci effettuati con conseguente analisi e risoluzione;
5. gestione di criticità e urgenze di rilascio delle procedure con particolare attenzione all'ambiente di esercizio;
6. verifica della corretta sequenza di rilascio nei diversi ambienti operativi;
7. verifica dei rilasci nei diversi ambienti operativi INPDAP nel rispetto del piano di utilizzo dell'ambiente stesso da parte di altri utenti (ad 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 Fisco (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 per eventuali scenari di carattere evolutivo;
- Supporto alla configurazione e dimensionamento dei sistemi tecnologici e capacity planning;
- Supporto alla predisposizione di studi di fattibilità per l'acquisizione di componenti hardware e software di base e servizi collegati;
- Supporto alla definizione delle linee guida all'utilizzo dei prodotti e delle tecnologie.

#### **6.1.1.5 Gestione dei test prestazionali**

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

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 prestazionali saranno utilizzati dall'Impresa gli strumenti resi disponibili da INPDAP. I test 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 presso l'utente per facilitare l'avviamento e l'utilizzo delle applicazioni rilasciate in esercizio e/o in sperimentazione. L'assistenza richiesta prevede in linea di massima queste attività:

- 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 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 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 funzionale o ad una o più applicazioni, ecc.

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 da questo Capitolato;
- 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.

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.

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 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.

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**

Il servizio viene svolto dall'Impresa sulla base di Piani di lavoro che definiscono attività da svolgere, obiettivi, risorse da utilizzare, tempistiche, milestones. L'Impresa dovrà a tal fine produrre e tenere continuamente aggiornato un Piano di lavoro per questo servizio che contiene, in viste aggregate, 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 e, per ogni macro componente, per le principali attività.

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, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO**

Nel caso di interventi già ricompresi nel Piano del servizio di cui al precedente paragrafo, l'approvazione del Piano da parte del Responsabile INPDAP del servizio ne permette l'avvio, senza necessità di ulteriori approvazioni.

INPDAP si riserva di chiedere all'Impresa l'attivazione di ulteriori attività non ricomprese nella pianificazione di cui sopra, anche con breve preavviso (al minimo 2 giorni lavorativi, salvo diversi accordi tra le parti).

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

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

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

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

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

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

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

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

Alla chiusura di un intervento non pianificato, 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.

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

## **6.6 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

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

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

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 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 e delle necessarie connessioni di rete.

Tutta l'attrezzatura informatica necessaria alle attività svolte dal personale dell'Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di 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 viale A. Ballarin in Roma).

## **6.9 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Il massimale di giorni persona spendibile nel periodo di validità del contratto per questo servizio è riportato nella tabella che segue, per tipologia di figura professionale (i codici identificativi delle figure professionali richieste fanno riferimento all'Allegato 4).

Il dimensionamento (con esclusione del trasferimento know how) è suddiviso tra la componente certa e quella opzionale, che sarà attivata da INPDAP su base necessità durante il periodo di validità del contratto, come specificato nel precedente § 3.

### Assistenza all'avviamento in esercizio

	<b>PM</b>	<b>CF</b>	<b>SS</b>	<b>DBA</b>	<b>APS</b>	<b>CIT</b>	<b>S</b>	<b>AP</b>
Componente certa	99	37	347	161	519	161	272	383
Componente opzionale	11	4	38	18	57	18	30	42

### Trasferimento know how

<b>PM</b>	<b>CF</b>	<b>SS</b>	<b>DBA</b>	<b>APS</b>	<b>CIT</b>	<b>AP</b>
8	48	16	16	48	8	16

L'Impresa, nell'Offerta Tecnica, dovrà descrivere come intende organizzare il servizio e quante e quali risorse professionali intende utilizzare e per quali compiti specifici.

## **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 sopra - per le loro tariffe unitarie di cui all'Offerta economica presentata dall'Impresa in sede di gara.

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

Piano 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 le 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. CONDUZIONE FUNZIONALE E ASSISTENZA ON SITE**

### **7.1 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 della piattaforma Fisco, 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. In particolare, è chiesto all'Impresa di assicurare:

- 1) Assistenza all'utenza e alla DCSI relativamente all'utilizzo della piattaforma Fisco e all'integrazione con gli altri sistemi INPDAP;
- 2) Interventi a supporto della migrazione dati;
- 3) Consulenza, assistenza e supporto per il disegno generale dell'alimentazione del sistema informativo fiscale.

Il servizio, per quanto riguarda il precedente punto 1) dell'elenco di cui sopra, consiste 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 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 la 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;
- 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, 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.

Per quanto riguarda il precedente punto 2), il servizio richiesto consiste nella realizzazione di procedure per la migrazione dati da altre piattaforme in uso nell'istituto verso la piattaforma fiscale.

La migrazione dati tiene conto, anche, degli interventi da effettuare per alimentare la piattaforma fiscale con i dati provenienti dall'Agenzia delle Entrate per la costituzione della cosiddetta Banca Dati Reddittuale RED ed eventualmente da altre Banche dati esterne all'Istituto in attuazione a quanto previsto dal D.L. 78/2009 e dal D.L. 78/2010, che hanno introdotto la possibilità che le amministrazioni pubbliche possano effettuare un interscambio di dati per via telematica al fine di semplificare il processo di erogazione di benefici istituzionali ai cittadini.

Inoltre, il servizio tiene conto delle azioni necessarie a supportare l'aggiornamento dei data base, del software di base ed eventualmente dell'infrastruttura tecnologica in considerazione dell'assolvimento di nuovi obblighi fiscali legati all'attuazione del Federalismo e al crescere delle attualità tributarie disponibili on line per gli utenti operatori e per i cittadini (10 annualità a partire dal 2011).

Per quanto riguarda il precedente punto 3), le attività da svolgere conseguono dal fatto che INPDAP, quale sostituto d'imposta, considera "un servizio all'utenza" l'adempimento degli obblighi fiscali. L'Istituto è proprietario di un "sistema trasversale" ad hoc che consente di integrare le varie attività istituzionali (pensioni, stipendi, trattamento fine servizio e fine rapporto, borse di studio, assistenza fiscale) verso i quasi 4 milioni di utenti con gli adempimenti fiscali in carico all'Istituto, in modo da rendere univoca sia l'applicazione delle norme sia il rispetto delle scadenze che coinvolgono l'Istituto verso, soprattutto, i pensionati per, ad esempio, CUD e servizi correlati, 770, 730. Lo stesso concetto di integrazione è applicato agli adempimenti dichiarativi dell'Istituto relativi all'attività di "Ente non commerciale" con il colloquio on-line tra sistema contabile e sistema fiscale, al fine di ottemperare con dati contabili univoci alle dichiarazioni UNICO, IVA, IRAP, ICI. La tendenza ormai generalizzata contenuta nelle norme (da ultimo il D.L. 78/2009 e il D.L. 78/2010) di adottare il colloquio telematico tra soggetti pubblici per lo scambio di informazioni, fa considerare all'avanguardia questa piattaforma che è già strutturata per il "domani". Far comunicare le amministrazioni pubbliche tra loro avrebbe un ritorno enorme verso il cittadino, non più costretto a passare intere giornate in uffici pubblici anche solo per chiedere una informazione per ottemperare ad un ennesimo obbligo. Nella consulenza, assistenza e supporto va considerato che l'Istituto, con la piattaforma integrata oggetto della fornitura, è proiettato verso la piena realizzazione di questo processo di comunicazione telematico.



Inoltre, il servizio di consulenza richiesto comprende l'affiancamento del personale designato dell'Istituto da parte di personale qualificato dell'Impresa nello svolgimento di attività quali il supporto tecnico nella formulazione e redazione di provvedimenti aventi impatto sul Sistema Fiscale dell'Istituto; supporto tecnico agli utenti nei rapporti con Organismi esterni (Enti, Agenzie, commissioni, gruppi di lavoro) su problematiche attinenti a flussi informativi (analisi e definizione delle modalità di scambio dati), o comunque aventi impatto sul Sistema istituzionale.

Infine, il servizio ha il compito di organizzare le rilevazioni dei carichi di lavoro allo scopo di costituire e gestire dati di sintesi di interesse direzionale per l'area interessata all'intervento di normalizzazione.

I prodotti tipici del servizio di conduzione funzionale e assistenza on site sono quindi i seguenti:

- a) Report dei controlli effettuati.
- b) Analisi di impatto.
- c) Valutazioni sull'utilizzo del sistema.
- d) Proposte di interventi informatici migliorativi/evolutivi.
- e) Definizione e attuazione degli interventi risolutivi in caso di problemi/"incidenti".
- f) Pianificazione e Rendicontazione ad evento e periodica delle attività e dei relativi livelli di servizio.
- g) Prodotti "ad hoc" e piccoli interventi.

In base a tali premesse, la conduzione funzionale e assistenza on site deve intendersi come un servizio erogato da personale dell'Impresa esperto del dominio applicativo su cui opera la Piattaforma Fisco, 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.

## **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, secondo le direttive del Responsabile INPDAP del Contratto e le indicazioni in merito del Capitolato. Il Responsabile del servizio riferirà costantemente

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

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

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.

### **7.3 PIANO DEL SERVIZIO**

Il servizio viene svolto dall'Impresa sulla base di Piani di lavoro che definiscono attività da svolgere, obiettivi, risorse da utilizzare, tempistiche, milestones. L'Impresa dovrà a tal fine produrre e tenere continuamente aggiornato un Piano di lavoro questo servizio che contiene, in viste aggregate, 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.

#### **7.4 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO**

Nel caso di interventi già ricompresi nel Piano del servizio di cui al precedente paragrafo, l'approvazione del Piano da parte del Responsabile INPDAP del servizio ne permette l'avvio, senza necessità di ulteriori approvazioni.

INPDAP si riserva di chiedere all'Impresa l'attivazione di ulteriori attività non ricomprese nella pianificazione di cui sopra, anche con breve preavviso (al minimo 2 giorni lavorativi, salvo diversi accordi tra le parti).

Nel caso di richieste estemporanee, non comprese nel Piano di cui sopra, esse potranno essere effettuate solo dal Responsabile INPDAP del servizio per iscritto o per e mail, 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.

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

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

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

I dati di sintesi degli interventi vanno riportati anche nel Piano 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.

## **7.5 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 – via email salvo successivi accordi tra le parti - 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.

## **7.6 DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE**

Per documentare le attività svolte, l'Impresa dovrà redigere di volta in volta dei documenti di sintesi (resoconti riunione, verbali, relazioni) 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.

I documenti vanno trasmessi al Referente INPDAP di intervento e al Responsabile INPDAP del servizio.

## **7.7 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,
- b) loro situazione (in corso, sospesi, chiusi),
- c) durata degli interventi chiusi alla data (durata del singolo intervento e durata media),
- d) risorse impegnate per intervento – per profilo professionale ed impegno, scostamenti rispetto a quanto pianificato,
- e) risorse complessivamente utilizzate nel servizio alla data (dall’inizio del contratto), per tipologia professionale ed impegno (in g-p),
- f) risorse utilizzate nel servizio nel periodo di riferimento, per tipologia professionale ed impegno (in g-p),
- g) impegno in g-p delle risorse utilizzate nel servizio nel periodo di riferimento, per nominativo,
- h) livelli di servizio conseguiti nel periodo.

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

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

Le tipologie di risorsa professionale richieste all’Impresa sono quelle indicate nel successivo § 7.10. 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.

## **7.9 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.

## **7.10 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Il massimale di giorni persona spendibile nel periodo di validità del contratto per questo servizio è riportato nella tabella che segue, per tipologia di figura professionale (i codici identificativi delle figure professionali richieste fanno riferimento all’Allegato 4).

Il dimensionamento è suddiviso tra la componente certa e quella opzionale, che sarà attivata da INPDAP su base necessità durante il periodo di validità del contratto, come specificato nel precedente § 3.

	<b>PM</b>	<b>CF</b>	<b>SS</b>	<b>DBA</b>	<b>APS</b>	<b>CIT</b>	<b>AP</b>
Componente certa	251	2.506	155	401	1.595	44	89
Componente opzionale	24	261	11	19	163	4	

L’Impresa, nell’Offerta Tecnica, dovrà descrivere come intende organizzare il servizio e quante e quali risorse professionali intende utilizzare e per quali compiti specifici.

## **7.11 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.

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

Piano 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 le 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 dal personale dell’Impresa.

## **8. HELP DESK SUI PROBLEMI APPLICATIVI**

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

Il servizio richiesto è costituito da un Help Desk di supporto al funzionamento delle applicazioni della Piattaforma Fisco, attivato su segnalazione di utenti INPDAP.

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 (ad esempio il servizio di MAC / MAD).

Il servizio deve effettuare la presa in carico, l'analisi e la classificazione del problema e la conseguente segnalazione al soggetto in grado di risolverlo.

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.

### **8.2 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 e al Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanze, 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 analista programmatore. INPDAP si riserva in corso d'opera di chiedere la sostituzione del Responsabile dell'Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. In caso di sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di know how a quello entrante.

### **8.3 SPECIFICHE DEL SERVIZIO**

#### **8.3.1 Modalità di realizzazione**

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

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

Per contattare il servizio INPDAP metterà a disposizione un numero di telefono e una casella di posta.

Il servizio è attivato su segnalazione da parte degli utenti (anche soggetti esterni all'Ente, ad esempio altri Enti). 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.

Richieste di intervento potranno essere inoltrate a questo servizio anche dall'Help Desk di 1° livello di INPDAP, qualora siano state a questo erroneamente indirizzate dagli utenti.

Il modello organizzativo di funzionamento dell'Help Desk prevede che, a fronte di una richiesta di intervento, siano svolte 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;
- 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 o adeguativa), quando il problema non è risolvibile direttamente dal servizio;
- contatto con il richiedente l'intervento per tenerlo informato sullo stato di risoluzione del problema segnalato;
- produzione di report statistici periodici riepilogativi del servizio reso e dei livelli di servizio conseguiti.

### **8.3.2 Informazioni da tracciare**

A fronte di ogni richiesta di assistenza pervenuta al servizio, le informazioni che il servizio deve tracciare (anche ex post rispetto alla data di richiesta di intervento) 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).

Le modalità di tracciamento delle informazioni e di loro archiviazione saranno concordate tra le parti dopo l'avvio del contratto.

### **8.3.3 Chiusura delle richieste di assistenza**

Alla chiusura di una richiesta di assistenza, con la sua soluzione, il servizio deve tracciare 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.

Le modalità di tracciamento delle informazioni e di loro archiviazione saranno concordate tra le parti dopo l'avvio del contratto.

#### **8.4 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

L'Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del contratto, al Responsabile INPDAP del servizio e al Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanza, 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) durata degli interventi chiusi alla data (durata del singolo intervento e durata media),
- d) risorse complessivamente utilizzate nel servizio alla data (dall'inizio del contratto), per tipologia professionale ed impegno (in g-p),
- e) risorse utilizzate nel servizio nel periodo di riferimento, per tipologia professionale ed impegno (in g-p),
- f) impegno in g-p delle risorse utilizzate nel servizio nel periodo di riferimento, per nominativo,
- g) 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, dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanza 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.

#### **8.5 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 § 8.7. Gli skills richiesti per questo tipo di figure sono riportati nell'Allegato 4. Le risorse dell'Impresa dovranno possedere una dimostrata esperienza nel dominio applicativo oggetto dell'appalto.

#### **8.6 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO**

Il servizio di Help Desk dovrà essere svolto di norma da personale dell'Impresa che opera presso INPDAP.

Tutta l'attrezzatura informatica necessaria alle attività di Help Desk svolta da personale dell'Impresa (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 le linee telefoniche saranno messi a disposizione da INPDAP.

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.

## **8.7 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Il massimale di giorni persona spendibile nel periodo di validità del contratto per questo servizio è riportato nella tabella che segue, per tipologia di figura professionale (i codici identificativi delle figure professionali richieste fanno riferimento all'Allegato 4).

<b>PM</b>	<b>CF</b>	<b>APS</b>	<b>CIT</b>	<b>AP</b>
66	66	528	66	594

L'Impresa, nell'Offerta Tecnica, dovrà descrivere come intende organizzare il servizio e quante e quali risorse professionali intende utilizzare e per quali compiti specifici.

## **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, 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.

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

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

## **9. FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO**

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

La soluzione formativa richiesta all'Impresa si basa sostanzialmente su 2 canali, formazione on line e tutoring. In tal senso, la soluzione proposta dall'Impresa 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 dei discenti 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 e in particolare nel § 9.4 - 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.

### **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 e al Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanza, 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.

### **9.3 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, al Responsabile INPDAP del servizio e al Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanza.

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, dal Responsabile INPDAP del contratto e dal Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanza 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.

Eventuali corsi già messi in calendario e cancellati nel Piano rivisto da INPDAP non daranno luogo ad alcun corrispettivo per l'Impresa.

## **9.4 SPECIFICHE DI DETTAGLIO DEL SERVIZIO**

### **9.4.1 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 alla Piattaforma Fisco.

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

I materiali didattici prodotti per ogni corso on line, dovranno essere messi in linea a cura dell'Impresa nel sito web INPDAP. Sarà cura dell'Impresa progettare i corsi in maniera che siano compatibili con la tecnologia e le risorse di cui è composto il sito web INPDAP.

### **9.4.2 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.

### **9.4.3 Verifica della qualità della formazione**

L'Impresa dovrà periodicamente rilevare il grado di soddisfazione dei discenti e il grado di raggiungimento degli obiettivi formativi per ogni corso realizzato, mediante il calcolo dei seguenti indicatori:

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

La rilevazione avviene attraverso questionari on line (pubblicati sul sito intranet INPDAP).

La valutazione sul corso sarà composta aggregando le valutazioni espresse da ogni discente che risponde al questionario.

Il questionario dovrà essere predisposto dall'Impresa e dovrà prevedere, 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 dai discenti 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.

## **9.5 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

L'Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del contratto, al Responsabile INPDAP del servizio e al Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanza, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo dei corsi predisposti e pubblicati e del servizio di tutoring erogato. 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.

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, dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Referente del contratto che sarà indicato dalla D.C. Ragioneria e Finanza.

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

## **9.6 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Il massimale di giorni persona spendibile nel periodo di validità del contratto per questo servizio è riportato nella tabella che segue, per tipologia di figura professionale (i codici identificativi delle figure professionali richieste fanno riferimento all'Allegato 4).

Il dimensionamento è suddiviso tra la componente certa e quella opzionale, che sarà attivata da INPDAP su base necessità durante il periodo di validità del contratto, come specificato nel precedente § 3.

	PM	CF	APS	CIT	AP	DIT
Componente certa	57	227	227	57	227	340
Componente opzionale	5	20	20	5	20	30

L’Impresa, nell’Offerta Tecnica, dovrà descrivere come intende organizzare il servizio e quante e quali risorse professionali intende utilizzare e per quali compiti specifici.

## **9.7 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. 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.

## **9.8 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.

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

Piano della formazione – Riporta la pianificazione dei corsi da avviare nel contratto e del servizio di tutoring associati ai corsi.

Questionari di customer satisfaction.

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

## **10. ASSISTENZA SISTEMISTICA**

### **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 della Piattaforma Fisco. In particolare le principali attività da svolgere sono, senza pretesa di esaustività, le seguenti:

- assistenza sistemistica sulla Piattaforma Fisco;
- supporto verso l'Istituto per la programmazione e pianificazione degli interventi di realizzazione e messa in esercizio delle nuove componenti software della Piattaforma Fisco e delle componenti software che, su altre piattaforme hardware, debbano cooperare con l'ambiente fiscale;
- supporto verso l'Istituto per la programmazione e realizzazione degli interventi di aggiornamento di ogni componente software di base (Sistema operativo, Database, ecc...), nelle nuove versioni del software fiscale;
- tuning post avvio delle nuove componenti software;
- supporto sistemistico per la gestione e ottimizzazione delle problematiche di pubblicazione su web di servizi on line integrati con la piattaforma fiscale;
- 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 estemporanee o straordinarie, quasi sempre con carattere di urgenza. Per svolgere al meglio il servizio è richiesto al personale dell'Impresa di effettuare, tra l'altro:

- 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 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 (C 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, 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.

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 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.

#### **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.

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

Il servizio deve essere svolto 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.

La fascia oraria 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 per ognuna di 8 ore al giorno, pausa pranzo esclusa.

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 § 17.

#### **10.7 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Il massimale di giorni persona spendibile nel periodo di validità del contratto per questo servizio è riportato nella tabella che segue, per tipologia di figura professionale (i codici identificativi delle figure professionali richieste fanno riferimento all'Allegato 4).

Il dimensionamento è suddiviso tra la componente certa e quella opzionale, che sarà attivata da INPDAP su base necessità durante il periodo di validità del contratto, come specificato nel precedente § 3.

	<b>SS</b>	<b>DBA</b>	<b>CIT</b>	<b>S</b>
Componente certa	618	247	124	247
Componente opzionale	68	27	14	27

L’Impresa, nell’Offerta Tecnica, dovrà descrivere come intende organizzare il servizio e quante e quali risorse professionali intende utilizzare e per quali compiti specifici.

### **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. COORDINAMENTO DELLA FORNITURA**

### **11.1 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 eventuale revisione, aggiornamento e contestualizzazione dei documenti del Sistema Qualità INPDAP applicabili ai servizi oggetto della fornitura, inclusi i prodotti di fase;
  - la definizione di un processo di governo dell'intera fornitura, che include le modalità di gestione delle rendicontazioni e dell'iter di loro approvazione, fino alla fatturazione dei servizi e prodotti forniti e l'eventuale utilizzo di strumenti informatici e di basi informative di progetto che consentono l'automazione del processo di governo e la verifica tempestiva dei livelli di servizio;
  - l'organizzazione del governo della fornitura per l'intero periodo contrattuale.
- la gestione del contratto per ciò che attiene al Project Management dell'insieme dei servizi e dei progetti avviati e al coordinamento di questi;
- l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team assegnati ai diversi servizi secondo le indicazioni del contratto e dei Responsabili INPDAP. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), acquisita l'approvazione dell'Istituto, al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- la redazione e gestione di tutti i documenti di pianificazione previsti dal contratto, il Piano di Lavoro (Piano di Contratto), il Piano generale dei vari servizi, le Schede intervento, i Piani Operativi di progetto, la formalizzazione dello start up dei singoli task (progetti), la rendicontazione delle attività e dello stato di avanzamento dei lavori, il monitoraggio dei livelli di servizio, gli adempimenti per la fatturazione;
- l'Assicurazione Qualità (in senso ISO 9001:2000/ISO 9001:2008), consistente 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 workflow e gestione documentale, 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 Responsabili e 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.

## **11.2 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.

## **11.3 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO**

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

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

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 e inserito a cura dell'Impresa nel sistema di governo del contratto.

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

Le risorse richieste devono avere il profilo indicato nel successivo § 11.6. Le figure professionali richieste devono possedere gli skills definiti nell'Allegato 4 e dovranno possedere una dimostrata esperienza nel dominio applicativo oggetto dell'appalto.

#### **11.5 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.

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.

#### **11.6 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è a canone, dimensionato dall'Impresa in sede di offerta. Il dimensionamento minimo richiesto è comunque di complessivi 330 giorni l'anno, oltre il Responsabile del contratto, che devono essere fornite da un mix di risorse della seguente composizione minima:

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

Non sono ammessi dimensionamenti inferiori a questo.

Le risorse dovranno operare presso INPDAP, nella sede della DCSI, salvo diversi accordi tra le parti. Eventuali indisponibilità delle risorse offerte dall'Impresa per questo servizio 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 potrà dare luogo a penali.

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

Il servizio è valorizzato in base a canoni mensili di pari importo, definito 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.

### **11.8 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.



## **12. DURATA DELLA FORNITURA**

I servizi oggetto della fornitura sono complessivamente richiesti per un massimo di 36 mesi, che decorrono dal termine della fase di presa in carico del sistema ad inizio fornitura, di cui al successivo § 19.6.

INPDAP si riserva di non attivare tutti i servizi oggetto della fornitura o di interromperli in qualsiasi momento, a proprio insindacabile giudizio, con un preavviso di almeno 30 (trenta) 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, l'interruzione del servizio e del canone decorreranno dal termine del mese nel quale scadono i 30 giorni di preavviso di cui sopra. 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 deve essere assicurata per un periodo di **12 mesi** a partire dalla data di rilascio in esercizio del software prodotto in esecuzione di questo contratto, a prescindere dalla scadenza del contratto. I termini per il rilascio in esercizio del software sono definiti nel precedente § 4.8.

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

I servizi oggetto della fornitura dovranno essere svolti ognuno nelle sedi di lavoro indicate nel capitolo che definisce le specifiche di realizzazione 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.

## **14. TRASFERTE**

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.

## **15. 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 (CV) del personale che saranno 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.

## **16. RESPONSABILI DEL CONTRATTO**

Sia INPDAP sia l'Impresa individueranno il Responsabile del contratto 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:

- Piano globale della fornitura (Piano di contratto);
- Aggiornamento delle informazioni relative alla fornitura sul Sistema di governo del contratto;
- 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;
- Eventuali azioni correttive a fronte dei risultati della customer satisfaction;
- Servizio di Coordinamento della fornitura, di cui è responsabile.

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

INPDAP individuerà anche un Referente del contratto per conto della D.C. Ragioneria e Finanza, che sarà destinatario delle informazioni e resoconti e dovrà effettuare le verifiche e approvazioni previste nelle specifiche dei vari servizi definite in questo Capitolato.

## **17. ORARIO DI SERVIZIO**

### **17.1 ORARIO BASE**

La copertura dei servizi oggetto di fornitura, se non diversamente specificato nelle specifiche di realizzazione dei singoli servizi definite in questo Capitolato, 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, validi anche solo nell'ambito di singoli servizi.

Resta inteso che l'orario giornaliero da effettuare sarà comunque di otto ore, pause pranzo escluse.

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

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

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

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

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 3 (tre) 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.

## **17.2 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.
2. Manutenzione correttiva e adeguativa.
3. Assistenza sistemistica.
4. Coordinamento della fornitura.

---

<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.

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 per il servizio di assistenza sistemistica e coordinamento, 3 ore per gli altri servizi, 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.

## **18. GARANZIA**

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di Sviluppo e MEV del software, 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.

## **19. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA FORNITURA**

### **19.1 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.

INPDAP si riserva di modificare le modalità di esecuzione definite in questo Capitolato, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta anche dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli Obiettivi. INPDAP si riserva di chiedere all'Impresa di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da INPDAP stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). INPDAP si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di INPDAP nello svolgimento di tali attività

Si sottolinea che all'Impresa è richiesto in tutte le attività il rispetto degli standard e delle linee guida adottate da INPDAP; l'Impresa deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Al personale dell'Impresa è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti da INPDAP predisposti per l'interfacciamento con le altre strutture dell'Istituto, che saranno comunicati in corso d'opera.

### **19.2 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 ogni servizio a presenza a carattere progettuale (escl sviluppo e MEV), un piano generale per servizio,
4. per lo sviluppo e MEV, un piano per ogni obiettivo.

L'Impresa dovrà indicare nel Piano qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Qualsiasi pianificazione dovrà essere approvata da INPDAP sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

L'Impresa è tenuta a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifica il Piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a INPDAP il relativo Piano di Lavoro (Piano di Contratto). La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro (Piano di Contratto) in seguito ad uno o più rilievi emessi su prodotti di fase.

La prima versione del Piano deve essere trasmessa a INPDAP entro i 15 giorni successivi alla data di avvio delle attività contrattuali. Il Piano deve essere poi trasmesso a INPDAP con cadenza mensile, entro i 5 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 nella sezione relativa al trasferimento del know how entro 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della richiesta.

### **19.3 STATO DI AVANZAMENTO E CONSUNTIVAZIONE DEL CONTRATTO**

L'Impresa dovrà predisporre mensilmente il documento di "Stato Avanzamento Lavori (SAL) del contratto". Tale documento dovrà riportare, almeno:

1. per ogni servizio a consumo, tutti gli interventi attuati dall'inizio del contratto, con indicazione del loro stato di avanzamento alla data, e esplicitazione di eventuali criticità e ritardi, azioni di recupero, numero risorse impiegate (per tipologia) e spesa sostenuta;
2. per ogni servizio di tipo continuativo, andamento del servizio, risorse consumate, 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 dello “Stato Avanzamento Lavori del contratto” 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.

#### **19.4 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, che saranno oggetto di valutazione singola all’interno degli Obiettivi di pertinenza.

## **19.5 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.

## **19.6 PRESA IN CARICO AD INIZIO FORNITURA**

A partire dalla data di stipula del contratto, l'Impresa può richiedere a INPDAP di usufruire, senza oneri per l'Istituto, di un periodo di addestramento della durata massima di 2 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 presa in carico 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.

## **19.7 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 temporanea indisponibilità del Sistema, la consegna avverrà su un supporto digitale (cd, dvd, posta elettronica certificata, ecc.) contenente la documentazione in formato nativo, firmata digitalmente accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati.

## **20. LIVELLI DI SERVIZIO**

I livelli di servizio applicabili a tutti i servizi oggetto della fornitura sono riportati in Allegato 2.

## **21. 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 generale 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.

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 della piattaforma Fisco 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 Piattaforma Fisco e del 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.

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 all'Impresa, anche quando a presenza, 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.

## **22. 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 – Obiettivi di sviluppo

Allegato 2 – Livelli di servizio

Allegato 3 – Requisiti per la personalizzazione dei moduli applicativi che compongono la Piattaforma Fisco

Allegato 4 – Profili professionali richiesti