

**ALLEGATO 3 ALLA RICHIESTA DI OFFERTA
CAPITOLATO TECNICO**

**APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI RELATIVI AL
NUOVO SISTEMA DI BUSINESS INTELLIGENCE E BIG DATA AMBITO
FRAUD MANAGEMENT PER INPS
- ID **XXXX****

ALLEGATO 3 ALLA RICHIESTA DI OFFERTA CAPITOLATO TECNICO.....	1
1. PREMESSA.....	6
2. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA	13
2.1 Oggetto.....	13
a) Servizi Base:.....	13
b) Servizi Complementari:	13
c) Servizi Accessori.....	14
2.2 Durata	14
3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	14
3.1 Servizi base	154
3.1.1 Servizio di sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa di software ad hoc	15
3.1.2 Servizio di Personalizzazione e Parametrizzazione di Pacchetti Software	16
3.1.3 Cicli di vita del software	16
3.1.3.1 Ciclo completo	16
3.1.3.2 Altri cicli	17
3.1.4 Requisiti generali per i Servizi Base	18
3.1.4.1 Sicurezza	18
3.1.4.2 Compatibilità	18
3.1.4.3 Qualità del software	18
3.1.4.4 Attività di Test.....	19
3.1.4.5 Accessibilità	19
3.1.4.6 Predisposizione ambiente e supporto alla verifica di conformità.....	19
3.1.4.7 Supporto al passaggio in esercizio.....	20
3.2 Servizi complementari.....	20
3.2.1 Servizio di Supporto Specialistico di tipo tecnico.....	20
3.2.2 Servizio di Supporto Specialistico di tipo amministrativo.....	23
3.3 Servizi accessori.....	25
3.3.1 Servizio di supporto nell'analisi dei dati.....	25
3.4 Manutenzione in garanzia	26

3.5 Ambienti di riferimento	28
3.6 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi	29
3.6.1 Acquisizione Know-how	30
3.6.2 Presentazione CV	30
3.7 Requisiti organizzativi	31
3.7.1 Responsabile della fornitura	32
3.7.2 Responsabile dell'affidamento	33
3.8 Requisiti di qualità della fornitura.....	34
3.9 Orario di erogazione dei servizi.....	35
3.10 Luogo di erogazione dei servizi	35
3.11 Standard e linee guida interne.....	36
3.11.1 Application LifeCycle Management	37
3.11.2 Cicli di sviluppo e MEV.....	37
3.11.3 Ciclo standard	37
3.11.4 Ciclo ridotto	38
3.11.5 Fast track	38
3.11.6 Dettaglio sulle attività del ciclo di sviluppo	39
3.11.7 Definizione e avvio interventi	39
3.11.8 Specifica e gestione dei requisiti del software	39
3.11.9 Gestione change request	39
3.11.10 Testing	39
3.11.11 Verifiche	40
3.11.12 Messa in esercizio	40
3.11.13 Consuntivazione interventi	40
4. METRICHE E DIMENSIONAMENTO	40
4.1 Metriche	41
4.2 Dimensionamento e gruppi di lavoro per i Servizi Base	42
4.2.1 Servizio di sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa di software ad hoc.....	42
4.2.1.1 Dimensionamento in Punti Funzione	42
4.2.1.2 Dimensionamento in Giorni Persona	43
4.2.2 Servizio di Personalizzazione e Parametrizzazione di Pacchetti	

Software	44
4.3 Dimensionamento e gruppi di lavoro per i Servizi Complementari	45
4.3.1 Servizio di Supporto Specialistico di tipo tecnico	45
4.3.2 Servizio di Supporto Specialistico di tipo amministrativo	46
4.4 Dimensionamento e gruppi di lavoro per i Servizi accessori	47
4.4.1 Servizio di supporto nell'analisi dei dati	47
5. MODALITA' DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA	47
5.1 Pianificazione e consuntivazione	48
5.1.1 Trasferimento di know-how	49
5.1.2 Stato di avanzamento lavori	49
5.1.3 Consuntivazione	49
5.2 Modalità di affidamento dei servizi	50
5.2.1 Servizi affidati a corpo e Servizio di Manutenzione	52
5.2.2 Servizi affidati in modalità progettuale con massimale	52
5.2.3 Tempi e responsabilità dell'affidamento dei servizi	54
5.2.4 Modifiche e sospensioni in corso d'opera	56
5.2.5 Cancellazione obiettivi	56
5.3 Modalità di consegna	56
5.4 Modalità di comunicazione	57
5.5 Modalità di collegamento telematico	58
6. GOVERNO DELLA FORNITURA	59
6.1 Modalità di approvazione dei prodotti	59
6.2 Verifiche di conformità	59
6.2.1 Verifica di conformità per i servizi realizzativi	59
6.2.2 Verifica di conformità per il servizio di Supporto Specialistico	61
6.3 Monitoraggio	61
6.4 Customer Satisfaction	61
6.5 Azioni contrattuali	62
6.5.1 Rilievi	62
6.5.2 Penali	63

1. PREMESSA

L'Inps è il principale Ente italiano di sicurezza sociale e con l'integrazione di Inpdap ed Enpals, è divenuto uno dei più grandi Enti previdenziali europei.

La platea degli utenti Inps è pari al 71,2% della popolazione residente in Italia. Ai lavoratori già iscritti, che comprendono la quasi totalità dei dipendenti del settore privato e una frazione del settore pubblico nonché i lavoratori autonomi e gli iscritti alla gestione separata, si aggiungono gli iscritti delle Amministrazioni pubbliche centrali e locali e i lavoratori dello spettacolo, elevando così la percentuale di lavoratori assicurati complessivi al 97,2% degli occupati totali in Italia. L'Istituto eroga il 90,2% dei trattamenti pensionistici in essere nel nostro Paese, con un'incidenza sul PIL del 16,2%. Il 96,1% dei pensionati in Italia beneficia di una pensione a carico dell'Istituto. L'Inps eroga, inoltre, a differenza degli altri Enti previdenziali europei, una variegata serie di prestazioni a sostegno dell'occupazione (cassa integrazione, indennità di disoccupazione e di mobilità) e a sostegno del reddito familiare (indennità di malattia, di maternità, prestazioni socioassistenziali a favore dei nuclei familiari a basso reddito, ecc.).

Il modello funzionale dell'Istituto è un modello orientato al cliente/utente secondo un'attenta logica di customer care ed è costantemente sottoposto a verifiche, miglioramenti e talora radicali revisioni, ciò al fine di incrementare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi erogati. L'assetto territoriale, basato su un'articolazione capillare delle Sedi - con diversi livelli di dimensioni e di complessità - attua un decentramento dei servizi utile a garantire sia una effettiva prossimità all'utenza, sia una puntuale risposta alle esigenze di economicità di gestione. Attualmente sul territorio nazionale sono presenti 667 strutture, tra Direzioni, Sedi e Agenzie e 1.646 Sportelli telematici (i cosiddetti Punti Cliente), mentre all'estero sono attivi 245 presidi presso i Consolati.

Per quanto riguarda l'accessibilità ai servizi, oggi l'utente Inps può richiedere una prestazione presso un qualsiasi ufficio territoriale dell'Istituto senza doversi rivolgere alla propria Sede di competenza, ma soprattutto può usufruire dei servizi Inps direttamente on-line.

Attualmente, la totalità dei servizi, delle prestazioni e delle comunicazioni con l'utenza utilizza la via telematica, configurando l'Istituto come una Amministrazione completamente digitale, che opera con alta efficienza e con elevati risparmi conseguenti anche all'eliminazione dei flussi cartacei.

L'attività principale dell'Istituto consiste nella liquidazione e nel pagamento delle pensioni e indennità di natura previdenziale e di natura assistenziale.

Le prestazioni previdenziali sono determinate sulla base di rapporti assicurativi e finanziate con il prelievo contributivo: pensione di vecchiaia, pensione di anzianità, pensione ai superstiti, assegno di invalidità, pensione di inabilità, pensione in convenzione internazionale per il lavoro svolto all'estero.

Le prestazioni assistenziali sono interventi propri dello "stato sociale", che l'Inps è stato chiamato ad attuare: integrazione delle pensioni al trattamento minimo, assegno sociale, invalidità civili. In materia di invalidità civile l'Inps ha recentemente acquisito nuove competenze con il trasferimento dagli Enti locali

all'Istituto del potere concessorio, della gestione delle domande e con l'inserimento di un proprio medico nella commissione medica di valutazione.

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

L'Inps gestisce anche la banca dati relativa al calcolo dell'indicatore della situazione economica equivalente ISEE, indicatore attraverso il quale è possibile stabilire la fruizione o meno di alcune prestazioni sociali agevolate.

L'Inps fa fronte alla spesa per le prestazioni tramite il prelievo dei contributi. In questo ambito si occupa, tra l'altro, dell'iscrizione delle aziende, dell'apertura del conto assicurativo dei lavoratori dipendenti, autonomi e dei domestici, a seguito della comunicazione obbligatoria del rapporto di lavoro dei datori, del rilascio dell'estratto conto assicurativo e certificativi.

Tra le attività dell'Inps rientrano anche: le visite mediche per l'accertamento dell'invalidità e dell'inabilità; le visite mediche per le cure termali; la revisione delle pensioni agli invalidi civili.

Di seguito si riportano i principali indicatori macro dimensionali delle attività istituzionali:

		Anno 2016
LE STRUTTURE INPS*	Sedi (Direzioni Regionali, Provinciali, Metropolitane e Filiali di coordinamento)	137
	Agenzie e Agenzie complesse	333
	Punti Cliente e Punti Inps ¹	325
IL FLUSSO FINANZIARIO	Flusso finanziario complessivo annuo (somma entrate e uscite)	815 mld
I LAVORATORI ASSICURATI	Numero contribuenti ²	22,3 mln
LE AZIENDE ISCRITTE	Aziende private iscritte ³	1,5 mln
LE PRESTAZIONI EROGATE	Beneficiari di trattamenti pensionistici	15,6 mln
	Importo medio mensile per prestazioni assistenziali	421 euro
	Beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito ⁴	4,8 mln
	Importo annuo erogato per sostegno al reddito (comprensivo di copertura per contribuzione figurativa)	21,5 mld
	Importo annuo erogato per prestazioni socio-assistenziali (famiglia, malattia, maternità)	9,8 mld
I SERVIZI DI E-GOVERNMENT	Tasso di copertura digitale dei processi e servizi Inps	100%
	Numero servizi erogati on-line	151 mln
	Contact Center Multicanale (totale contatti e servizi gestiti)	21 mln
	Visitatori del sito istituzionale (nell'anno)	546 mln
	Numero medio di visitatori al giorno	1,5 mln
	Numero Pin rilasciati (dato cumulativo)	20 mln
	Totale pagine web visitate (nell'anno)	5,5 mld
	Numero medio di pagine web visitate al giorno	15,1 mln
	Numero medio di accessi con Pin al giorno	437 mgl
	Numero accessi nell'anno ai servizi mobili con PIN (via smartphone, tablet, ecc.)	9,1 mln

* Al 30 aprile 2017

¹ Sportelli telematici istituiti presso gli Enti locali e le Pubbliche Amministrazioni. La diminuzione rispetto al 2014 (1.681) è dovuta all'opera di bonifica effettuata sui Punti Clienti attivi solo formalmente e che, quindi, sono stati chiusi. Si sono ulteriormente ridotti a seguito dell'opera di pulizia prima e di razionalizzazione dopo.

² Media annua (aggiornamento archivi maggio 2017)

³ Compresa le aziende agricole

⁴ Comprende i soggetti beneficiari di ammortizzatori sociali e prestazioni socio assistenziali

L'INPS, nell'ambito della propria attività di contrasto ai fenomeni di illegalità, coerentemente con gli obiettivi dei "Programmi Operativi Nazionale e Complementare Legalità 2014-2020", intende evolvere e potenziare i propri sistemi di intelligence in modo da rafforzare le azioni di individuazione preventiva

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi relativi al Nuovo Sistema di Business Intelligence e Big Data per INPS – ID XXXX Allegato 3 – Capitolato Tecnico

ed accertamento di comportamenti fraudolenti di cittadini, aziende e lavoratori. A tal fine, l'Istituto partecipa ad un progetto europeo denominato PON LEGALITA' che finanzia, tra l'altro, anche tale fornitura nella misura del 75% degli importi erogati. Pertanto, come indicato di seguito, gli ordinativi e le successive fatturazioni dovranno prevedere una separata fatturazione degli importi, con pagamento comunque a carico dell'Istituto.

In Italia le azioni fraudolente maggiormente diffuse fanno riferimento all'instaurazione di rapporti di lavoro fittizi (in agricoltura e non), diretti alla percezione di indebite prestazioni previdenziali a fronte dell'evasione degli obblighi contributivi, oppure al pagamento della contribuzione INPS mediante l'utilizzo di presunti crediti verso altre Pubbliche Amministrazioni; tali fenomeni assumono particolare rilievo in ordine alla lesione del corretto svolgimento delle attività imprenditoriali e di tutela delle condizioni del lavoro.

Questo documento descrive l'ambito dei servizi da erogare attraverso il presente Appalto Specifico ed ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura dei servizi professionali in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio.

Tali servizi dovranno assicurare la piena operatività, l'evoluzione e l'integrazione di applicazioni, al fine di consentire all'INPS di assolvere ai suoi compiti istituzionali.

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente capitolato tecnico e relative appendici rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Questo implica che:

- 1.1** in fase di offerta, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico comporterà l'esclusione dalla procedura;
- 1.2** in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico è inadempimento contrattuale, che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali.

Sono parti integranti del Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- 13 Appendice 1 – “Profili professionali”:** contenente i requisiti professionali delle risorse da impiegare nella fornitura;
- 14 Appendice 2 – “Indicatori di qualità”:** contenente i principali indicatori di qualità;

Di seguito si presenta un glossario utile ai fini del presente Capitolato Tecnico:

Accreditamento	Accreditamento di personale che opera sul contratto; avviene con la consegna dell'elenco nominativo del personale con il Codice Fiscale ed i documenti attestanti il tipo di contratto di lavoro.
ALM	Application Lifecycle Management
Amministrazione	Il complesso delle Amministrazioni pubbliche che si avvalgono di INPS per i servizi informatici.
Applicazione software	Una collezione integrata di procedure automatizzate e dati di supporto ad un obiettivo di business.
BPM	Business Process Management (BPM) l'insieme delle attività che coinvolgono modellazione, automazione, esecuzione, controllo, e ottimizzazione dei processi aziendali
BPMN	Business Process Model and Notation (BPMN) standard internazionale per la rappresentazione dei processi di business.
Capitolato/ Capitolato tecnico	Il presente documento che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme il servizio.
Committente	INPS
Contratto	L'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra l'INPS e la Società per l'esecuzione del servizio.
DPR	Dichiarazione delle Prestazioni Rese, documento che riepiloga mensilmente la quantità di GG/PP erogati per figura professionale/addetto.
Fornitura	Il complesso delle attività e dei servizi che l'Amministrazione richiede nella presente gara.
GG/PP	Giorni Persona equivalenti è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per svolgere un servizio o un progetto; il numero delle ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.

Parametrizzazione / Personalizzazione	Servizi finalizzati alla modifica/integrazione di applicazioni realizzate negli ambienti tecnologici previsti dal capitolato compresa l'interfaccia utente, la realizzazione di utilities, componenti e di tutti gli oggetti di base e la realizzazione di report e analisi per gli utenti finali.
Business Intelligence – Fraud Management	La Business Intelligence è un sistema di modelli, metodi, processi, persone e strumenti che rendono possibile la raccolta regolare ed organizzata del patrimonio dati generato da un'azienda. Inoltre attraverso elaborazioni, analisi o aggregazioni, ne permettono la trasformazione in informazioni, la loro conservazione, reperibilità e presentazione in una forma semplice, flessibile ed efficace, tale da costituire un supporto alle decisioni strategiche, tattiche ed operative. La B.I. utilizza la statistica "descrittiva".
Piattaforma Big Data – Fraud Management	Architettura di sistemi integrati per l'analisi dei Big Data, per perseguire obiettivi, tra gli altri, in ambito analisi antifrode. Big data è il termine usato per descrivere una raccolta di dati così estesa in termini di volume, velocità e varietà da richiedere tecnologie e metodi analitici specifici per l'estrazione di valore. Il termine Big data rappresenta anche l'interrelazione di dati provenienti potenzialmente da fonti eterogenee, quindi non soltanto i dati strutturati, come i database, ma anche non strutturati, come immagini, email, dati GPS, informazioni prese dai social network. Il Big Data utilizza la statistica "inferenziale".
Ordine di lavoro	Documento in cui sono riportati il numero di GG/PP per le attività di produzione software, di manutenzione e di supporto specialistico e tecnico, che si prevede siano richieste nel periodo di riferimento, nonché altre informazioni utili al servizio. Il relativo codice di riferimento viene riportato sui verbali di affidamento, ovvero nelle specifiche di intervento nel caso di manutenzione.
Piano di Qualità	Documento che riporta i fattori di qualità del software, le attività e i controlli da eseguire affinché il prodotto software soddisfi i requisiti di qualità in rapporto alle sue caratteristiche e specificità.
Piano di Test	Insieme dei casi di test da effettuare sull'applicazione per garantirne la correttezza.
Rilievo	Azione di avvertimento da parte di INPS conseguente al non rispetto degli impegni assunti da parte della Società.
Servizio/i	Prestazione/i dovute in esecuzione del contratto.
Società	La Società (o raggruppamento) aggiudicataria del servizio.
INPS	Istituto Nazionale Previdenza Sociale
Unità Organizzativa	Struttura organizzativa nell'ambito dell'organigramma INPSI.
Verbale di Affidamento	Comunicazione con cui l'INPS affiderà alla Società l'intervento richiesto all'interno dei servizi contrattualmente previsti.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi relativi al Nuovo Sistema di Business Intelligence e Big Data per INPS – ID XXXX
Allegato 3 – Capitolato Tecnico

Verbale di Consegna	Documento che formalizza la consegna finale a INPS dei prodotti realizzati dalla Società, a fronte di uno specifico affidamento.
Verbale di verifica di conformità / Nota di conformità	Documento riepilogativo della fase di verifica di conformità.

2. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

2.1 OGGETTO

Con riferimento al Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro "Servizi Applicativi" di CONSIP, l'oggetto della fornitura è costituito dall'insieme dei servizi di sviluppo software, e relativi servizi complementari ed accessori, volti alla realizzazione del Nuovo Sistema di Business Intelligence.

Lo sviluppo di un nuovo sistema di Business Intelligence, elaborando dati proprietari dell'Istituto e di altre PP.AA., consentirà, anche sulla base della conoscenza di quanto accaduto, di strutturare modelli di analisi predittiva finalizzati a ridurre e contrastare le aree di frode potenziali, riducendo il danno generato dall'esecuzione delle frodi stesse, sia per il contrasto al lavoro fittizio che per il mancato versamento della contribuzione e per l'indebita percezione di prestazioni non dovute.

L'oggetto della fornitura è costituito dall'insieme dei servizi professionali necessari ad assicurare lo sviluppo di applicazioni/funzioni/servizi, la manutenzione delle applicazioni realizzate, nonché le attività di supporto specialistico e, laddove necessario, il supporto nell'analisi dei dati in ambito Big Data e Business Intelligence.

La fornitura è strutturata nel seguente modo:

a) Servizi Base:

- Sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa di *software ad hoc*;
- Personalizzazione e parametrizzazione di pacchetti *software*.

b) Servizi Complementari:

- Supporto Specialistico tipo tecnico

Il servizio di supporto specialistico tecnico è volto anche a supportare i reparti sistemistici e applicativi dell'Istituto attraverso la fornitura di Know How specialistico e sistemistico per l'installazione/configurazione e l'utilizzo dei prodotti software e di middleware nei vari ambienti operativi di test, collaudo ed esercizio, sui quali verrà installato il nuovo sistema Antifrode.

- Supporto Specialistico di tipo amministrativo

Il servizio di supporto specialistico di tipo amministrativo è volto a coadiuvare sia lo sviluppo del progetto di creazione di un sistema di business intelligence sia l'andamento del più ampio progetto PON Legalità, finanziato dalla comunità europea, che comprende anche l'acquisizione di ambienti di sviluppo, infrastrutture specifiche, licenze e apparecchiature hardware in un arco temporale, al momento definito fino al 2020.

c) Servizi Accessori

- Supporto nell'analisi dei dati

I servizi comprendono la consegna dei prodotti realizzati e della relativa documentazione, nonché la manutenzione in garanzia dei prodotti software realizzati, secondo quanto specificato al paragrafo 3.4 "Manutenzione in garanzia" e sulla base di quanto previsto contrattualmente.

Inoltre, è da intendersi compreso in ogni servizio il trasferimento del know-how, durante l'esecuzione del servizio stesso, relativamente a quanto realizzato, a INPS e/o alla Società eventualmente subentrante, anche tramite attività di affiancamento.

I servizi si articoleranno in singoli affidamenti, che a loro volta potranno essere costituiti dal conseguimento di uno o più obiettivi, in relazione alle esigenze di INPS, affidati di volta in volta formalmente alla Società tramite Verbale di Affidamento; i paragrafi successivi dettagliano modalità di affidamento ed esecuzione dei servizi.

2.2 DURATA

La durata contrattuale sarà di 36 mesi a decorrere dalla data di avvio delle attività, oltre i successivi 12 (dodici) mesi per la sola manutenzione in garanzia di quanto realizzato nei precedenti 12 (dodici) mesi.

La data di avvio delle attività, se diversa da quella di stipula, sarà comunicata all'Impresa; è prevista una riunione di avvio della fornitura con il Responsabile della fornitura della Società e il Direttore dell'esecuzione dell'INPS in cui verranno descritte le modalità di esecuzione degli affidamenti e gli adempimenti contrattuali.

L'eventuale trasferimento del know-how a INPS e/o alla Società eventualmente subentrante, nell'esecuzione del servizio stesso, sarà effettuato nell'ambito del periodo di vigenza contrattuale.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

3.1 Servizi Base

Per servizi base si intendono i servizi realizzativi di software ed includono:

- sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa di software ad hoc (ovvero di software specifico realizzato su esigenze funzionali e tecniche dell'INPS)
- personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali o di *software open source*.

Il servizio sarà stimato come la somma di un insieme di interventi progettuali chiamati anche affidamenti.

3.1.1 Servizio di sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa di software ad hoc

Il servizio include la realizzazione, evoluzione e modifica di un prodotto/sistema/applicazione, volto a soddisfare le esigenze dell'INPS ed in particolare comprende:

- sviluppi e manutenzione evolutiva di software, che comprendono interventi volti ad arricchire applicazioni esistenti con nuove funzionalità o comunque a modificare e/o integrare funzionalità già esistenti;
- manutenzione adeguativa, che consiste nell'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente);
- manutenzione migliorativa, consistente in interventi di piccola entità e durata, volti a migliorare la fruibilità delle applicazioni o di parte di esse.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa sono suddivisi in affidamenti, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto".

Sulla base delle specificità di ciascun affidamento e comunque su indicazione di INPS, le attività potranno essere misurate in Punti Funzione (PF) o in Giorni Persona (GP).

Per le attività stimate in PF, è richiesto al Fornitore di utilizzare ed applicare la metodologia IFPUG 4.3.

Il Ciclo di vita del Software applicabile è il "Ciclo completo", di cui al paragrafo 3.1.3.1 "Ciclo completo".

In casi particolari potranno essere proposti dal Fornitore altri cicli, che comunque dovranno essere formalmente accettati da INPS.

Per l'espletamento del servizio l'INPS metterà a disposizione del Fornitore eventuali studi di fattibilità e/o documentazione amministrativa. Oltre a ciò saranno pianificati i necessari incontri per completare e consolidare i requisiti utente, sia funzionali che tecnici.

Nell'ambito dei servizi realizzativi (Sviluppo e MEV) dovranno essere ricomprese, senza oneri aggiuntivi per l'INPS, le seguenti macro-attività:

- definizione;
- analisi;
- disegno;
- realizzazione;
- verifica;
- collaudo;
- documentazione;

- avvio in esercizio.

Costituisce parte integrante dell'attività di sviluppo e di manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa la garanzia sulla fornitura, per tutte le componenti realizzate, fino alla scadenza del Contratto.

3.1.2 Servizio di Personalizzazione e Parametrizzazione di Pacchetti Software

Il servizio prevede le attività di personalizzazione e parametrizzazione dei pacchetti software utilizzati da INPS nell'ambito degli ambienti descritti nel paragrafo 3.5 "Ambienti di riferimento".

In particolare, si specifica che:

- per parametrizzazione si intende l'utilizzo di funzionalità native, accessibili tramite menù decodificati, in cui è possibile impostare determinati parametri o configurare il funzionamento del programma senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici;
- per personalizzazione si intendono le attività finalizzate a coprire ulteriori esigenze funzionali non nativamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio la predisposizione di interfacce con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/sw esistente, ecc.

Si sottolinea che la personalizzazione può implicare la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o, quantomeno, identificare le esigenze.

Gli affidamenti di personalizzazione e parametrizzazione, richiederanno principalmente attività realizzative e saranno misurati in GGPP.

3.1.3 Cicli di vita del software

L'INPS, nel corso della fornitura, avrà un ruolo di indirizzamento, coordinamento e controllo dei cicli produttivi. Le attività di realizzazione saranno effettuate secondo gli standard indicati dall'Istituto e, nel corso della fornitura, il ciclo di vita del software principalmente utilizzato sarà quello completo, che affida al Fornitore tutte le fasi di sviluppo dello stesso.

3.1.3.1 Ciclo completo

Nel ciclo completo, l'INPS procede ad affidare tutte le attività relative a un nuovo sviluppo, a partire dall'analisi dei requisiti sino all'avvio in esercizio, oppure un intervento evolutivo di un'applicazione già esistente.

Inoltre, prima di affidare le attività, può richiedere al Fornitore un supporto per l'analisi sia amministrativa che tecnica e/o incontri preliminari per condividere requisiti, stima effort o altro.

Si riporta di seguito una tabella, meramente indicativa, delle fasi/attività e

dei prodotti di output/deliverable, generalmente previsti in questo tipo di ciclo.

Fase	Prodotto di fase	Criterio di uscita
Definizione	Piano di lavoro di obiettivo (stima iniziale)	Attivazione
	Piano di lavoro riepilogativo	
	Piano della qualità dell'obiettivo (EV)	
	Specifiche requisiti	
	Prototipo	
	Altri documenti (EV)	
	Piano di lavoro di obiettivo	
	Piano di lavoro riepilogativo (EV)	
Analisi	Specifiche Funzionali	Approvazione
	Specifiche requisiti	
	Piano di test	
	Prototipo	
	Modulo per conteggio FP (conteggio di revisione)	
	Altri documenti (EV)	
Disegno	Piano di lavoro di obiettivo	Consegna
	Piano di lavoro riepilogativo (EV)	
	Disegno di dettaglio	
	Piano di test	
	Campione tecnico (EV)	
	Documentazione dati	
	Altri documenti (EV)	
Realizzazione	Piano di test (con evidenza dell'esecuzione dei test)	Consegna
	Codice Sorgente	
	Altri documenti eventuali da concordare con INPS	
Verifica di conformità	Soluzione	Accettazione

3.1.3.2 Altri cicli

Per attività progettuali le cui caratteristiche non consentano l'applicazione

del ciclo completo (ad esempio attività legate a sperimentazioni, a servizi di

supporto specialistico), sarà possibile definire cicli di sviluppo "ad hoc", da formalizzare nel Piano di qualità dell'obiettivo, che aderiscano il più possibile alle peculiarità delle attività progettuali stesse e dei prodotti da realizzare.

Sarà possibile definire fasi specifiche, prevedere iterazioni di fasi o di interi cicli, individuare prodotti specifici di ciascuna fase, che possono consistere anche in versioni successive e incrementali di uno stesso oggetto/documento.

Nella fase iniziale di definizione, può essere richiesto al Fornitore di produrre i documenti necessari a descrivere compiutamente contesto e caratteristiche peculiari dell'obiettivo, nonché fornire una stima iniziale dell'intervento.

Tra i documenti da produrre potranno essere previsti il Piano di qualità dell'obiettivo ed il Piano di lavoro di obiettivo.

La consegna dei suddetti prodotti dovrà avvenire nel termine indicato dalla Committente (di norma al massimo entro cinque giorni lavorativi dall'attivazione da parte della Committente).

3.1.4 Requisiti generali per i Servizi Base

Relativamente ai servizi base, il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei requisiti generali espressi nei paragrafi seguenti, fermo restando il rispetto degli standard e delle linee guida adottate da INPS (paragrafo 3.11).

3.1.4.1 Sicurezza

Il software realizzato dovrà essere in linea con gli standard di sicurezza adottati da INPS al momento dell'attivazione dell'obiettivo e dovrà essere adeguato in caso di variazioni durante l'esecuzione della fornitura.

La documentazione relativa agli standard di sicurezza da applicare saranno consegnati al Fornitore all'avvio delle attività.

Al rilascio dell'applicazione, il Fornitore dovrà consegnare il risultato dei test di sicurezza eseguiti presso la propria sede; l'INPS si riserva la possibilità di rieseguire i test utilizzando i propri strumenti.

3.1.4.2 Compatibilità

Il software realizzato dovrà essere compatibile con la *release* effettiva degli ambienti di verifica di conformità/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato. È pertanto obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e test alle configurazioni degli ambienti di INPS, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target.

3.1.4.3 Qualità del software

Il software realizzato e/o modificato dal Fornitore deve essere esente da

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi relativi al Nuovo Sistema di Business Intelligence e Big Data per INPS – ID XXXX
Allegato 3 – Capitolato Tecnico

difetti e pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (ad es. accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazioni, manutenibilità, ecc.), nonché agli standard e linee guida adottati da INPS.

Le eventuali anomalie riscontrate sulle funzionalità realizzate e/o modificate dovranno essere rimosse a totale carico del Fornitore, che dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

Si precisa che tali interventi correttivi dovranno riguardare non solo la parte

software, ma anche la documentazione prodotta a corredo.

3.1.4.4 Attività di Test

Nell'ambito delle attività di test del software realizzato e/o modificato, il Fornitore dovrà eseguire i test necessari a garantire la copertura funzionale e non funzionale di quanto realizzato.

Nel caso in cui siano utilizzati strumenti automatici di test, il Fornitore è tenuto a consegnare a INPS i report prodotti in un formato fruibile tramite semplici strumenti di *office automation*.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti presso gli ambienti dell'INPS e dovranno avere esito positivo, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

I casi di test, sia proceduralizzati che automatizzati, dovranno essere eseguiti e documentati dal Fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati da INPS e con caratteristiche di autoconsistenza, quindi ripetibili nell'ambiente INPS ed indipendenti da chi li ha realizzati e da chi li esegue.

In questo caso, il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova, ecc.) dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione e/o di certificazione.

Eventuali variazioni sulle modalità di test rispetto a quanto sopra riportato dovranno essere concordate preventivamente con l'INPS ed indicate nel Piano di Lavoro.

3.1.4.5 Accessibilità

Il Fornitore deve garantire, nei casi previsti contrattualmente, che i prodotti realizzati siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005 e successive modifiche ed integrazioni, come puntualmente indicato nella disciplina contrattuale, e garantire, dunque, per l'effetto, il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.

3.1.4.6 Predisposizione ambiente e supporto alla verifica di conformità

Le attività realizzative si intendono comprensive del supporto, da parte del Fornitore, alle strutture tecniche dell'INPS nella predisposizione dell'ambiente di verifica di conformità e nella eventuale predisposizione degli script per il testing automatico.

La fase di realizzazione si intende chiusa solo quando le attività di verifica abbiano dato esito positivo.

L'obiettivo realizzativo, inoltre, comprende il supporto alle attività di verifica di conformità, per le quali il Fornitore dovrà garantire la presenza on site

entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di INPS per consentire:

- il passaggio di conoscenza sulle funzionalità rilasciate;
- il supporto all'esecuzione dei test.

L'INPS si riserva la possibilità di richiedere al Fornitore ulteriori attività, complementari a quelle sopra descritte e finalizzate all'ottimizzazione della verifica di conformità e del successivo rilascio in esercizio.

3.1.4.7 Supporto al passaggio in esercizio

Nell'ambito delle attività realizzative, è richiesto al Fornitore il supporto ai gruppi di gestione ed alle strutture dell'INPS, finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di esercizio.

Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuta verifica di conformità.

3.2 Servizi complementari

I servizi complementari rappresentano i servizi che generalmente si associano ai Servizi realizzativi di software. Si includono in questo gruppo i seguenti servizi:

- Supporto Specialistico di tipo tecnico
- Supporto Specialistico di tipo amministrativo

3.2.1 Servizio di Supporto Specialistico di tipo tecnico

Il Servizio di Supporto Specialistico è finalizzato allo svolgimento di un insieme di attività progettuali non ricompreso nei servizi realizzativi. L'obiettivo del servizio è quello di disporre di competenze qualificate su temi specifici della presente fornitura, sotto l'aspetto tecnologico innovativo, sottesi all'evoluzione dei sistemi.

A titolo illustrativo e non esaustivo, si riportano sinteticamente le principali aree sulle quali potrà essere richiesto il supporto:

- Attività che richiedono specifico Know-how specialistico e sistemistico:

- valutazione delle implicazioni architetture derivanti dall'evoluzione degli ambienti tecnologici utilizzati;
 - implementazione e migrazione di prodotti e piattaforme tecnologiche;
 - tuning, capacity planning e risoluzione di problemi;
 - realizzazione di kit per il deploy;
 - realizzazione ed adeguamento degli script per automazione della configurazione e manutenzione degli ambienti tecnologici utilizzati;
 - supporto per la realizzazione di applicazioni web;
 - supporto per l'utilizzo di prodotti software.
- Attività di analisi
- supporto tematico per la redazione di studi, analisi di fattibilità, analisi dei requisiti, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
 - individuazione degli strumenti tecnologici e architetture utili/necessari;
 - progettazione, progettazione di dettaglio, a partire dai documenti di analisi, degli interventi da effettuare, e/o progettazione dei casi di test, secondo le metodologie di sviluppo indicate dall'INPS.
- Attività di supporto all'operatività
- inserimento e/o recupero dati in fase di migrazione applicativa;
 - pianificazione ed attuazione degli interventi necessari per il passaggio di versione dei prodotti software in uso;
 - esecuzione di test di integrazione, prestazionali e di sistema;
 - supporto alla verifica di conformità;
 - supporto al rilascio in gestione e avviamento in esercizio del sistema.

I principali gruppi di attività che il Fornitore può essere chiamato ad eseguire nell'AS sono:

- Gestione delle funzionalità in esercizio:
 - servizio di help desk (se non attivato separatamente) su postazioni attrezzate dall'Amministrazione;
 - risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente;
 - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario,

conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o di Manutenzione Correttiva, laddove previsto, e verifica dell'esito dell'intervento effettuato. A tale proposito il Fornitore registrerà le informazioni utili alla verifica degli indicatori di qualità del servizio e alla produzione di opportuna reportistica;

- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, 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 e dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- ripristino base dati;
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.) in collaborazione con i gruppi di sviluppo che sono responsabili della manualistica utente e di gestione;
- gestione della configurazione.

· Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:

- schedulazione e pianificazione della presa in carico di nuove funzionalità attraverso apposite sessioni di formazione erogate dal gruppo che ha sviluppato il software;
- schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- verifiche tecniche specifiche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati, ecc..;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- gestione della nuova configurazione.
- assistenza tecnico/funzionale agli utenti:
- affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle funzionalità sia nuove che già presenti in esercizio.

· Supporto agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso:

- preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella a corredo dei sistemi in esercizio, (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
- predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc).

· Pianificazione funzionale del servizio:

- movimentazione giornaliera dei batch, se applicabile;
- disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);

- controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestionale;
 - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione.
- Prodotti/servizio:
 - realizzazione di prodotti informatici o 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 può essere un intervento la realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta".
 - L'Istituto potrà richiedere in AS:
 - affiancamento per il trasferimento di know how, necessario al corretto svolgimento del servizio: l'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati dall'Amministrazione, finalizzata a trasmettere il know how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. All'attivazione verranno concordate le risorse professionali impegnate nell'attività che potranno appartenere anche a diversi servizi. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente a specifiche attività/applicazioni, ecc.

3.2.2 Servizio di supporto specialistico di tipo amministrativo

Il servizio comprende un insieme integrato di attività di studio e analisi in ambito amministrativo e organizzativo che contribuiscono a sostanziare la domanda di informatizzazione dell'Istituto, in relazione al progetto PON Legalità .

Tipicamente, il servizio è attivato per le seguenti principali attività (senza pretesa di esaustività):

- analisi delle esigenze relative ai processi operativi e di controllo, ai cambiamenti normativi, che richiedano la realizzazione o il cambiamento dei sistemi informatici;
- supporto alla analisi degli obiettivi, dei rischi e degli impatti organizzativi, contabili, ecc. degli interventi informatici richiesti dal progetto PON Legalità;
- supporto nella realizzazione di reportistica;
- consulenza specialistica sull'utilizzo ottimale degli strumenti informatici per la gestione delle materie amministrative del Progetto PON;
- supporto alla definizione e pianificazione delle esigenze di interventi

informatici per specifiche aree tematiche, ivi compresa l'analisi delle dipendenze tra progetti diversi e il supporto alla requisitazione di alto livello.

- supporto nella definizione dell'organizzazione progettuale e delle procedure interne di gestione delle attività;

- la gestione delle relazioni con i referenti del programma, attraverso la definizione dei flussi di comunicazione e dei processi di approvazione dei deliverables progettuali;
- consolidamento dei piani di attività e la definizione del piano di lavoro complessivo di progetto;
- gestione del PMO del progetto al fine di monitorare il rispetto dei tempi pianificati e del budget ipotizzato per le attività dall'INPS e da eventuali altri partner del progetto;
- supporto nella realizzazione delle attività di progetto, attraverso l'erogazione di servizi di consulenza sui temi scientifici e la predisposizione del materiale di supporto;
- monitoraggio delle attività progettuali legate alla diffusione dei risultati del progetto mediante la definizione delle strategie di visibilità e comunicazione,
- supporto all'organizzazione degli eventi del progetto e la redazione di pubblicazioni informative e di divulgazione.
- Gestione delle relazioni con i referenti del programma sui temi di rendicontazione e supporto nella gestione di eventuali issues;
- Analisi delle regole di rendicontazione, definite dal fondo di finanziamento e dal programma nell'ambito del quale si realizza il progetto, e identificazione delle tipologie di spese ammissibili e rendicontabili ai fini del finanziamento;
- Definizione di un processo strutturato per la gestione della rendicontazione comprensivo di flusso delle attività, ruoli e responsabilità, tempistiche, templates, strumenti, moduli e procedure informatiche/telematiche;
- Monitoraggio del consumo del budget del progetto e supporto nella gestione delle richieste di pagamento ricevute dai partner;
- Supporto nelle attività operative di rendicontazione (raccolta dei giustificativi e della documentazione necessaria, compilazione ed invio dei formulari, ecc.);
- Supporto alle eventuali attività di Auditing erogate da soggetti terzi esterni ai progetti.
- analisi dei processi e dei dati trattati, in termini di individuazione delle caratteristiche rilevanti ai fini della loro automazione e rappresentazione grafica;
- supporto al ridisegno dei processi in ottica BPR;
- individuazione ed analisi delle criticità, degli indicatori di performance, definizione degli ambiti di miglioramento, evidenziazione comparativa

dei costi/benefici derivanti dall'intervento di automazione;

- analisi dei processi funzionali e relative proposte di miglioramento;
- supporto per attività di Change Management utili per analizzare gli attuali processi in uso e fornire, laddove necessario, indicazioni utili ad un'adeguata standardizzazione e semplificazione.
- redazione di presentazioni;

- supporto per le fasi di produzione dei report, di interpretazione e analisi dei risultati, di presentazione e discussione degli stessi;
- produzione di documentazione a corredo di progetti.

3.3 Servizi accessori

I servizi accessori rappresentano l'insieme dei servizi che l'Amministrazione può definire e richiedere in aggiunta ai servizi base e complementari. Essi sono collegati ai servizi complementari e funzionali a completamento delle esigenze applicative dell'Amministrazione.

Per questo appalto, è richiesto il servizio di supporto nell'analisi dei dati in ambito Big Data e Business Intelligence, di seguito descritto.

3.3.1 Servizio di supporto nell'analisi dei dati

Il servizio è previsto nell'ambito Big Data e Business Intelligence – Fraud Management e ha l'obiettivo di supportare l'INPS nell'analisi dei dati.

In particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, si riportano di seguito le attività richieste:

- selezionare i dati da analizzare da insiemi di dati di grandi dimensioni e di diversa natura;
- comprendere l'origine dei dati da analizzare e le possibili distorsioni insite in essa;
- analizzare il flusso informatico di provenienza e trattamento dei dati;
- raccogliere, elaborare e estrarre valore dai dati;
- analizzare i dati con metodi scientificamente provati: Statistica, Data Mining, Ricerca Operativa;
- identificare problemi di business che possono essere meglio indirizzati grazie all'analisi dei dati;
- ideare applicazioni automatizzate e guidate dai dati, che analizzino e suggeriscano le decisioni in ambienti complessi;
- rappresentare i risultati attraverso opportuni strumenti di visualizzazione ed analisi dei dati.

Si precisa che anche per questo servizio INPS indicherà, in caso di necessità, gli interventi da gestire con le modalità descritte al paragrafo

5.2.1 "Servizi affidati a corpo e Servizio di Manutenzione".

Le richieste di attivazione degli interventi verranno notificati a mezzo e-mail o PEC alla Società attraverso una apposita Comunicazione contenente:

- la descrizione dettagliata dell'esigenza, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- la data richiesta per la chiusura dell'intervento;
- il luogo di svolgimento delle attività.

34 Manutenzione in garanzia

Ogni prodotto software realizzato e/o modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (es. accessibilità), ai requisiti non funzionali (es.: sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità) nonché agli standard e alle linee guida INPS.

Ne discende che, per 12 mesi dalla data di verifica di conformità, eventuali anomalie e/o difettosità riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l'intera fornitura dovranno essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore. La garanzia si estende anche ad eventuali prodotti offerti dal Fornitore (offerte migliorative). Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti nei tempi indicati nella documentazione di gara.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo, che deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e, più in generale, usabilità.

Pertanto, deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione a corredo al software.

I malfunzionamenti verranno notificati a mezzo e-mail o PEC alla Società attraverso una apposita Comunicazione di Rilevazione Errori, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- il livello di impatto sull'operatività del sistema, in termini di:
 - o errore bloccante, se compromette l'operatività delle principali funzionalità dell'applicazione;
 - o errore grave, se interdice l'utilizzo di una funzionalità non principale;

- o altri errori che non compromettono l'operatività dell'applicazione;
- eventuali soluzioni di *bypass* adottate dall'INPS nel caso di anomalie bloccanti per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema;
- la data prevista per la chiusura dell'intervento;
- il luogo di svolgimento delle attività.

La comunicazione potrà avvenire a mezzo e-mail o PEC dall'INPS alla Società anche per i malfunzionamenti riscontrati successivamente alla data di scadenza del contratto nell'ambito della manutenzione in garanzia per i

(dodici) mesi successivi alla scadenza.

Salvo diversa indicazione nella "Comunicazione di Rilevazione Errori" le attività di manutenzione in garanzia saranno svolte presso la sede della Società.

Di norma, salvo diversa intesa tra l'INPS e la Società, le anomalie debbono essere prese in carico e risolte entro i termini di seguito descritti:

Tipologia anomalia	Tempi di presa in carico	Tempi di risoluzione
Errori bloccanti	4 ore lavorative	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro due (2) giorni lavorativi a partire dal momento in cui è stato preso in carico il malfunzionamento.
Errori gravi		Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro tre (3) giorni lavorativi a partire dal momento in cui è stato preso in carico il malfunzionamento.
Altri errori		Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro cinque (5) giorni lavorativi a partire dal momento in cui è stato preso in carico il malfunzionamento.

Il mancato rispetto dei termini di cui alla tabella precedente comporterà l'applicazione di quanto previsto nell'Appendice 2 "Indicatori di qualità".

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella precedente le Parti concorderanno

il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

La Società potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi (telefono o e-mail), ma è comunque tenuta a restituire il modulo Comunicazione di Rilevazione errori completato con la data e l'ora di comunicazione di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione della penale contrattualmente prevista.

3.5 Ambienti di riferimento

Nel presente paragrafo si riporta una breve descrizione dell'architettura applicativa adottata da INPS per le applicazioni su cui dovranno essere erogati i servizi oggetto della fornitura.

I prodotti sui quali dovranno essere effettuate implementazioni informatiche sono:

Microsoft SQL Server Reporting Services
Microsoft SQL Server R Services
Microsoft SQL Server Analysis Services
Microsoft Power BI
Polybase
Hadoop Hortonwork Data Platform

INPS si riserva di effettuare l'adeguamento dei prodotti alle nuove versioni e di adottare nuovi prodotti disponibili sul mercato. All'atto dell'affidamento di una applicazione, verranno fornite indicazioni sulle versioni dei prodotti e eventuali nuovi prodotti necessari allo svolgimento del servizio, qualora ci fossero differenze rispetto a quelle indicate nel presente capitolato tecnico.

Sarà cura della Società provvedere, a proprie spese, presso proprie sedi, alle apparecchiature e prodotti, con relative licenze di uso, necessari allo svolgimento del servizio.

Le applicazioni realizzate dalla Società dovranno essere perfettamente funzionanti negli ambienti specificati.

Di seguito sono descritti gli ambienti impiegati.

	Ambiente Business Intelligence	Ambiente Big-Data
--	---------------------------------------	--------------------------

Sistemi operativi	MS Windows Server, Unix like	MS Windows Server, Red Hat Linux
Database	MS SQL server, MS SQL Server Analysis Services, MS SQL Server Integration Services	MS SQL server, MS SQL Server Analysis Services, MS SQL Server Integration Services. NoSQL Database: MongoDB, Neo4j, Hadoop
Web Server	MS Internet Information Services	MS Internet Information Services
Application Server	MS Internet Information Services	MS Internet Information Services
Linguaggi	C#, Java, JEE, JavaScript, SQL, XML, XSLT, JSON, BPMN, BPEL, HTML, R	C#, Java, JEE, JavaScript, SQL, XML, XSLT, JSON, HTML, R
Ambienti di gestione progetti	MS Project, Serena Dimensions	MS Project, Serena Dimensions
Ambienti di Configuration Manangement	Serena Dimensions	Serena Dimensions
Ambienti di analisi e progettazione	MS SQL Server Data Tools	MS SQL Server Data Tools
Ambienti di sviluppo	MS Visual Studio, MS PowerBI	MS Visual Studio , MS PowerBI, Eclipse, Linkurious
Ambienti di test		
Framework	MS .Net, AngularJS, Dojo, Bootstrap	MS .Net, JQuery, Bootstrap, Highcharts, D3, Hadoop Claudera
Standard	JEE, W3C, CSS3, HTML5	JEE, W3C, CSS3, HTML5

3.6 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi

Tutte le spese e gli oneri del Fornitore, relativi alle attività propedeutiche alla erogazione dei servizi oggetto del presente documento, sono da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo complessivo della fornitura.

Inoltre, il Fornitore dovrà garantire, a partire dalla data di stipula del contratto:

- entro 45 (quarantacinque) giorni, la predisposizione degli strumenti necessari per porre in essere il collegamento telematico con INPS, come specificato nel paragrafo 5.5 "Modalità di collegamento

telematico”;

- entro 30 (trenta) giorni, senza oneri aggiuntivi per l’INPS, la predisposizione delle necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, gli ambienti tecnologici conformi a quanto specificato nel paragrafo 3.5 “Ambienti di riferimento”, nonché di quanto previsto ai successivi paragrafi per essere pienamente operativi.

Di tali attività il fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione all’INPS mediante apposita nota sottoscritta dal Direttore dell’Esecuzione della Società. Eventuali ritardi comporteranno l’applicazione delle penali

contrattualmente previste.

All’atto della stipula del contratto, INPS consegnerà un CD ROM contenente le modalità con cui trasmettere automaticamente a INPS, durante l’esecuzione della fornitura, le informazioni sui servizi prestati.

3.6.1 Acquisizione Know-how

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l’esecuzione della fornitura a regola d’arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio, a partire dalla data di inizio attività. Per garantire l’efficacia dei servizi fin dall’avvio della fornitura, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché su metodi, strumenti, standard e linee guida dell’Amministrazione/INPS che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Nel caso di presa in carico di servizi già avviati (subentro) il Fornitore dovrà prevedere un periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere le proprie risorse produttive sul servizio. A tale scopo potrà essere richiesto un periodo di affiancamento fino a dieci giorni lavorativi o la frequenza di un corso di formazione erogato da INPS o da terzi da essa designati, della durata massima di cinque giorni lavorativi, entrambi a totale carico del Fornitore.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con INPS, che garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di INPS stessa che di terzi da essa designati.

3.6.2 Presentazione CV

Il Fornitore dovrà garantire che eseguirà i servizi previsti dal contratto con team di lavoro che, per tutta la durata del contratto, saranno composti da figure professionali in possesso almeno dei requisiti minimi richiesti nella documentazione di gara ovvero dei requisiti migliorativi come offerti nella relazione tecnica.

Pertanto, la Società è tenuta a consegnare ai fini della stipula, nei tempi e nei modi previsti dal contratto, i curriculum vitae delle risorse che renderà immediatamente operative, in linea con le figure professionali offerte e descritte nella Relazione Tecnica.

La Società, inoltre, entro 15 (quindici) giorni dalla data di stipula del contratto, dovrà fornire un primo elenco nominativo delle risorse che saranno impegnate nei servizi, da rendere immediatamente operative, che riporti per ogni componente:

- l'indicazione del tipo di rapporto di lavoro instaurato con la Società;
- la figura professionale tra quelle contrattualmente previste;
- il curriculum vitae.

Eventuali difformità rispetto ai requisiti minimi espressi nella documentazione di gara o rispetto ai requisiti migliorativi, se proposti in sede

di offerta tecnica, comporteranno la non accettazione della risorsa e l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Tale elenco, utile ai fini dell'accreditamento ai sistemi INPS, dovrà essere integrato, in corso di esecuzione della fornitura, per l'inserimento di ulteriori risorse o per variazioni nella composizione del team e dovrà comprendere, a tendere, comprese quelle eventualmente offerte in sede di offerta tecnica, un numero di risorse coerente con l'effort richiesto.

Per l'accettazione del personale proposto, l'INPS si riserva la possibilità di procedere a colloqui di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'INPS procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto.

I succitati termini, unitamente a quanto previsto dall'art. 18 dello schema di contratto, devono essere considerati come scadenze contrattuali e dunque presidiati dagli indicatori di cui all'Appendice 2 - "Indicatori di qualità".

Di seguito, in forma tabellare, vengono sintetizzati i vincoli temporali previsti per la consegna dei CV ed i tempi di attivazione delle risorse impiegate.

Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note
Consegna del CV a INPS	Stipula	10 giorni lavorativi	
Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	

Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione di accettazione del CV ovvero dell'esito positivo del colloquio	5 giorni lavorativi	In funzione delle specifiche esigenze del servizio
--	---	---------------------	--

3.7 Requisiti organizzativi

Le risorse da impiegare devono rispondere almeno ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali. In caso di sostituzione, le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alle risorse da sostituire.

Si precisa inoltre che eventuali requisiti migliorativi offerti dovranno essere posseduti dalle risorse impiegate nella fornitura per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate, ad esempio, si dovrà garantire che le nuove risorse abbiano almeno lo stesso numero di certificazioni tra quelle previste.

Qualora fosse necessario un addestramento specifico per la realizzazione dei servizi contrattuali, la Società provvederà, a proprio carico, alla necessaria attività di formazione secondo le specifiche tecniche fornite da INPS.

A seguito dell'immissione sul mercato di nuove release dei prodotti facenti parte degli ambienti di riferimento, il Fornitore dovrà tempestivamente curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, al fine di garantire il coerente svolgimento del servizio a supporto dell'evoluzione tecnologica e per l'attuazione degli eventuali interventi di adeguamento delle applicazioni.

La Società dovrà impiegare le risorse in conformità con l'effort richiesto e la tipologia richiesta per ogni affidamento, secondo quanto indicato nel Verbale d'Affidamento.

La Società è tenuta ad impiegare, quali referenti nei confronti di INPS, un Responsabile della fornitura unico e un Responsabile per ciascun affidamento.

Nel caso di indisponibilità giustificata dei referenti, ad esempio per ferie o malattia, la Società deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto.

3.7.1 Responsabile della fornitura

Prima della stipula del contratto, la Società dovrà comunicare all'INPS il nominativo del proprio rappresentante designato quale responsabile dei servizi contrattuali e del coordinamento degli stessi. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico dell'INPS e non potrà far parte del team di lavoro.

Tale Responsabile non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per INPS.

Il profilo professionale di tale Responsabile deve essere adeguato al ruolo ricoperto, dovrà essere sempre reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta di INPS con un preavviso massimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna di quanto previsto nei paragrafi successivi.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata con le modalità descritte al paragrafo 5.4 "Modalità di comunicazione".

Il Responsabile del contratto dovrà in particolare:

- monitorare la Fornitura dei servizi producendo tutti i rapporti periodici e riferendo alla Committente sull'andamento della Fornitura stessa;
- verificare la correttezza e tempestività dell'utilizzo degli strumenti della Committente nonché proposti dal Fornitore;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- fornire periodicamente i risultati sugli indicatori di qualità;
- riferire ed intervenire su problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, a competenze di tematica;
- mantenere un costante colloquio con i diversi responsabili di affidamento.

3.7.2 Responsabile dell'affidamento

Nell'ambito delle diverse aree tematiche di produzione, proprie del Sistema informativo dell'Amministrazione finanziaria, si origineranno più richieste di affidamento di interventi all'interno dei servizi.

Ogni richiesta, indipendentemente dal servizio interessato, sarà indirizzata alla Società che dovrà prendere in carico l'affidamento nei tempi contrattualmente previsti, nominando un responsabile dell'affidamento, che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile INPS. Il nome e i recapiti del responsabile dell'affidamento per la Società dovranno essere comunicati formalmente al responsabile INPS dell'affidamento.

Tale risorsa svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile delle attività dell'INPS, sarà coinvolta nelle attività richieste dall'affidamento ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dalla Società;

- il rispetto degli standard di progettazione e sviluppo forniti dall'INPS;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo delle attività con particolare riferimento alla rilevazioni rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- la partecipazione a riunioni di check per la valutazione dello stato di avanzamento dell'affidamento.

INPS si riserva il diritto di richiedere, secondo quanto previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del responsabile dell'affidamento nominato dalla Società; la sostituzione, richiesta per e-mail dal responsabile INPS delle attività, deve avvenire entro i cinque giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.

Eventuali difformità daranno luogo a quanto previsto nell'Appendice 2 - "Indicatori di qualità".

3.8 Requisiti di qualità della fornitura

Il Fornitore dovrà produrre, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, il Piano di Qualità proposto e funzionale all'erogazione dei servizi della fornitura.

Il Piano di Qualità costituisce il riferimento anche per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro e si basa sugli indicatori di qualità specifici per la fornitura, dettagliati nell'Appendice 2 "Indicatori di qualità", a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore.

L'approvazione del Piano di Qualità deve avvenire in forma esplicita e non può essere per tacito assenso.

Nel caso in cui l'INPS formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto al Piano della qualità, il documento aggiornato dovrà essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi.

Per l'esecuzione dei servizi la Società dovrà applicare gli standard forniti dall'INPS.

Durante l'erogazione dei servizi, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità all'INPS per tutta la durata contrattuale.

È posta a carico del Fornitore la raccolta dei dati di dettaglio per la misurazione degli indicatori di qualità e di andamento della fornitura nonché per la produzione dei rapporti degli indicatori di qualità, senza oneri aggiuntivi per l'INPS. Tali dati, su richiesta dell'INPS, dovranno essere resi fruibili dal Fornitore e dovranno fornire una rappresentazione sintetica e chiara sull'andamento della Fornitura (il formato dei dati e la

rappresentazione proposta dal Fornitore dovranno essere concordate con l'INPS).

Qualora l'INPS adotti uno strumento di monitoraggio, potrà essere richiesto alla Società di garantire la disponibilità di reportistica direttamente su tale strumento, fornendo i dati necessari.

Il Fornitore dovrà predisporre ed includere nel Piano della Qualità il modello di questionario per la rilevazione dei dati relativi all'indicatore "SDCM – Soddisfazione del committente". Il questionario e le modalità di individuazione del campione statistico di rilevazione proposto dovranno essere concordati con INPS.

3.9 Orario di erogazione dei servizi

I servizi, quando svolti presso le sedi di INPS, saranno effettuati nei giorni e negli orari che saranno comunicati dall'INPS.

A titolo meramente indicativo e salvo indicazioni diverse comunicate da INPS, essi dovranno essere svolti, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio compreso tra le 8.00 e le 18.00, per un numero di ore giornaliere complessivo pari a quello previsto dai contratti nazionali.

I servizi non dovranno essere erogati nei giorni di festività nazionale mentre dovranno essere garantiti nei giorni festivi di carattere non nazionale (es. 29 giugno, a Roma).

Qualora, per esigenze legate al servizio, sia necessario e quindi richiesto di eseguire il servizio anche in giorni festivi, verrà riconosciuta alla Società una maggiorazione del 20% calcolata su base oraria assumendo pari a 8 ore il giorno lavorativo. Tali richieste sono da considerarsi straordinarie e in ogni caso non potranno superare il 4% del massimale di GG/PP previsti contrattualmente per il singolo servizio.

La richiesta di servizio nei giorni festivi sarà formulata dall'INPS via posta elettronica.

La Società dovrà farsi carico della gestione del personale impiegato (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) e assicurare la regolare esecuzione del servizio al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti.

Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea, il Responsabile dell'Affidamento dovrà concordare con INPS le modalità più adeguate per la sostituzione.

La reperibilità telefonica dei referenti e dei responsabili degli affidamenti non è remunerata ma è da considerarsi inclusa nel corrispettivo globale della fornitura.

3.10 Luogo di erogazione dei servizi

Salvo diversa indicazione dell'INPS, i servizi di produzione software verranno svolti presso la sede della Società; i servizi di supporto specialistico e di manutenzione correttiva saranno invece svolti in prevalenza presso le sedi dell'INPS siti in Roma o Bari.

La Società deve comunicare all'INPS, prima della stipula del contratto, l'ubicazione delle proprie sedi.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso l'INPS sono comunque a carico della Società.

La Società dovrà provvedere a rendere disponibili le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, nonché le risorse hardware e software necessarie per lo sviluppo e per l'esecuzione dei test interni. E' obbligo della Società predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo alle configurazioni degli ambienti indicati da INPS, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti della Società e quelli target.

L'INPS potrà effettuare, presso le sedi ove saranno svolte le attività, per tutta la durata del contratto, congiuntamente al personale della Società stessa, verifiche tecnico-funzionali sull'effettiva predisposizione dell'ambiente tecnologico necessario per l'esecuzione del servizio. In caso di esito negativo della verifica, dalla data del controllo fino al ripristino della piena funzionalità, INPS applicherà la penale contrattualmente prevista per

il ritardo nella predisposizione dell'ambiente di lavoro.

3.11 Standard e linee guida interne

Il processo produttivo adottato da INPS è certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001. In particolare i processi adottati per la produzione software sono:

- "Evolutivo/Incrementale" per l'approccio "tradizionale";
- "RUP (Rational Unified Process)" o "SCRUM" per approccio Object-Oriented o pratiche Agile;
- "Data Warehouse" per il DSS;
- "Personalizzazione" per l'implementazione di prodotti software di mercato.

Il personale della Società impegnato su affidamenti collegati a progetti più ampi gestiti da INPS, dovrà utilizzare nell'attività quotidiana, strumenti condivisi atti a gestire l'andamento del progetto e il ciclo di vita del software.

Per quanto riguarda il sistema di versioning, la Società dovrà rispettare il modello di branching indicato nelle linee guida fornite da INPS, eventualmente personalizzato in base alle esigenze specifiche del progetto.

La Società dovrà provvedere allo sviluppo degli "Unit Test" che dovranno essere forniti insieme ai sorgenti dell'applicazione. Verranno utilizzati, inoltre, strumenti di verifica di code coverage da parte dei test. Saranno, quindi, definite, nel Piano della qualità di ciascun affidamento, delle percentuali di coverage richieste su ciascun componente applicativo a seconda della criticità dello stesso (ad esempio 80% per un componente core, 60% per componenti accessori, ecc.).

Tali misurazioni saranno rese disponibili giornalmente mediante procedure di Continuous Integration. A tal riguardo la Società dovrà predisporre delle build automatizzate dell'intera applicazione/Servizio, producendo i file di build secondo lo strumento scelto da INPS per la tecnologia specifica (es. file POM per Maven).

INPS si riserva la facoltà di innovare i propri processi produttivi e gli standard di produzione.

La Società dovrà applicare gli standard di produzione e controllare che siano rispettati i parametri di qualità previsti nel Piano di Qualità. Il software prodotto dovrà soddisfare le caratteristiche di qualità (funzionalità, usabilità, manutenibilità, portabilità, affidabilità, efficienza) previste dal Piano di Qualità.

Per controllare i parametri di qualità sopra indicati, ove possibile, può essere richiesto l'utilizzo di un qualsiasi analizzatore metrico - statico di mercato.

All'atto della consegna dei prodotti della realizzazione, l'INPS verificherà l'osservanza degli standard di produzione e il rispetto dei parametri di qualità; tale verifica verrà effettuata nell'ambiente di test dell'INPS. Nel caso di manutenzione di componenti software già esistenti, i parametri di qualità risultanti non devono essere peggiorati a seguito dell'intervento.

Alla Società aggiudicataria verrà fornita la documentazione degli standard adottati da INPS.

L'INPS si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di adottare strumenti automatici per l'analisi del codice sorgente e per il test; in tale caso quanto prodotto dalla Società dovrà rispettare le regole di qualità che saranno comunicate da INPS.

3.11.1 APPLICATION LIFECYCLE MANAGEMENT

Tutti gli interventi di Sviluppo e MEV del software applicativo dovranno obbligatoriamente essere condotti sulla piattaforma di Application LifeCycle Management dell'Istituto ("ALM") che permette ai vari attori coinvolti, secondo il ruolo, di distribuire le attività da svolgere ai vari soggetti che operano nelle attività, seguendo un workflow standard che copre tutte le fasi del ciclo di vita del software come rappresentate nel successivo capitolo

3.11.2 CICLI DI SVILUPPO E MEV

Gli interventi di Sviluppo e MEV del software applicativo devono seguire un ciclo operativo (workflow) standard, che può differenziarsi per classe di progetto e per casi specifici legati alle caratteristiche degli interventi (dimensione, urgenza etc). Qui di seguito sono definiti i cicli operativi standard, ridotto e "urgente" (fast track) applicabili agli interventi di SMEV eseguiti negli ambiti di questo appalto. La scelta di quale ciclo adottare nei vari interventi sarà effettuata dal Referente DCOSI dell'intervento, eventualmente su proposta motivata del Fornitore.

3.11.3 CICLO STANDARD

Il ciclo operativo standard di un intervento di sviluppo e/o MEV è riportato nella tabella che segue, con l'evidenziazione dei prodotti standard di fase

id	Fase del ciclo	Principali prodotti di fase
1	Definizione e avvio intervento	<ul style="list-style-type: none"> Scheda intervento / Scheda SSU (GeCo) (con indicazione dei riferimenti al progetto GeDo di riferimento) Piano di progetto Piano della Qualità (se diverso da quello generale)
2	Specificazione dei requisiti	<p>Documento di specifica requisiti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisiti utente - Requisiti funzionali (casi d'uso, diagrammi di contesto, di sequenza, di attività) - Requisiti non funzionali (tecnologici, di sicurezza, architetturali, prestazionali, di qualità etc) <ul style="list-style-type: none"> • Valutazione opportunità di riuso • Eventuali Prototipi (nei casi di procedure complesse e/o critiche) • Specifica interfacce utente (e aderenza a web identity) • Modello concettuale dei dati • Casi di test (di performance, di accettazione funzionale, di sicurezza, qualità) • Stima di revisione dell'intervento (eventuale)
3	Definizione Change Request e configurazione software	<p>Scheda censimento applicazione per piattaforme Change Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scheda specifica e richiesta ambienti tecnologici (sviluppo, test ed esercizio)
4	Progettazione tecnica	<ul style="list-style-type: none"> • Disegno tecnico e architettonico • Progettazione base di dati
5	Costruzione	<p>Codice sorgente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi e scenari di test unitari • Manuali d'uso e gestione del software
6	Testing (pre-esercizio e certificazione)	
7	Verifica Conformità Finale	<p>Comunicazione di "disponibilità alla verifica"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piano di Verifica • Casi di test • Verbale di Verifica
8	Messa in esercizio	<p>Scheda richiesta messa in esercizio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione ambienti di esercizio • Piano di messa in esercizio

9	Consuntivazione intervento	Documento di riepilogo dimensionamento intervento a consuntivo <ul style="list-style-type: none"> • Modulo richiesta verifica dimensionamento del software
---	----------------------------	---

3.11.4 CICLO RIDOTTO

Il ciclo ridotto accorpa in una unica fase la specifica dei requisiti e la progettazione del software e permette di rimandare la consegna delle specifiche di progettazione a un momento immediatamente successivo al rilascio in produzione del software.

3.11.5 Fast Track

Nel ciclo "Fast Track" o a "Fase Unica", le fasi che vanno dalla specifica dei requisiti fino alla costruzione del software incluse sono accorpate. I requisiti potranno essere prodotti in forma non strutturata (eventualmente un verbale) ma dovranno comunque essere condivisi tra le Parti e approvati dall'Istituto.

3.11.6 Dettaglio sulle attività del ciclo di sviluppo

L'iter di pianificazione, controllo e gestione degli interventi di SMEV dovrà seguire quanto specificato nei precedenti capitoli per gli interventi di natura progettuale. Di seguito sono fornite alcune indicazioni aggiuntive per la conduzione delle fasi degli interventi di SMEV individuate nelle precedenti tabelle 9-11, valide per tutti i tipi di cicli operativi, salvo diversi accordi tra le Parti per specifici interventi / progetti.

3.11.7 Definizione e avvio interventi

Gli interventi di SMEV devono essere sempre avviati e censiti nel sistema di ALM dell'Istituto, compilando l'apposita "Scheda Intervento" che definisce l'anagrafica dell'intervento. Questa scheda è compilata di norma dal Referente DCOSI dell'intervento ad inizio intervento e va poi aggiornata in corso d'opera per censire l'esito delle varie fasi e attività previste dal ciclo di sviluppo adottato. Il Fornitore deve assicurare la massima collaborazione ai Referenti dell'Istituto per la corretta compilazione di tali schede fornendo tutte le informazioni necessarie.

3.11.8 Specifica e gestione dei requisiti del software

Lo scopo della fase di specifica dei requisiti del software è quello di produrre una descrizione formale delle esigenze di informatizzazione date da un utente e della soluzione informatica che viene proposta. Per assicurare la massima efficacia all'intervento sul software, il Fornitore deve descrivere nelle specifiche quanto è richiesto dal Committente e la soluzione proposta dal punto di vista procedurale e funzionale, architetturale, tecnologico, della sicurezza e di tutti gli altri aspetti ritenuti

rilevanti dal Committente e comunque in maniera tale da poter avviare sulla base di tale descrizione la successiva fase di progettazione tecnica del software.

3.11.9 Gestione change request

La DCOSI, per razionalizzare e governare il processo di sviluppo applicativo custom, utilizza da tempo soluzioni centralizzate e strutturate per la gestione delle change request e il controllo della configurazione del software. I Fornitori che operano nel Contratto cui è riferito questo Capitolato devono obbligatoriamente utilizzare queste piattaforme dell'Istituto per:

- la gestione della configurazione delle applicazioni;
- l'archiviazione centralizzata dei sorgenti compilati;
- il versionamento degli oggetti e la fase di compilazione (build and release management);
- il deploy negli ambienti tecnologici;
- il ciclo di *approve*.

In sintesi, ogni prodotto software che deve essere sviluppato e/o modificato dovrà essere preventivamente censito e quindi archiviato, compilato e lavorato utilizzando tali piattaforme, messe a disposizione dall'Istituto.

3.11.10 Testing

Per la criticità e rilevanza che hanno i servizi applicativi erogati dall'Istituto, la fase di test deve essere eseguita dal Fornitore in maniera particolarmente

accurata e completa e in modalità coerenti con le prescrizioni della serie di standard ISO/IEC/IEE 29119 e con le best practices dell'ingegneria del software

3.11.11 Verifiche

Tutto il software realizzato nell'ambito di questa fornitura sarà sottoposto a verifica di conformità dall'Istituto, secondo quanto previsto dal D.Lgs 50/2016 e dal Contratto.

La verifica avverrà alla consegna del software e consisterà nell'accertamento che l'oggetto del contratto, in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e delle condizioni offerte in sede di aggiudicazione o affidamento

3.11.12 Messa in esercizio

La messa in esercizio del software è sempre effettuata dai team sistemistici dell'Istituto, in modo controllato, previo esito positivo di tutte le verifiche e i collaudi previsti per la tipologia di software da installare. Il Fornitore è tenuto a dare alle strutture tecniche dell'Istituto tutta l'assistenza, le informazioni e la documentazione necessarie alla corretta messa in esercizio del software.

A tal fine, è chiesto al Fornitore di effettuare le seguenti attività:

- Redazione del Piano di Rilascio – Il Fornitore dovrà produrre per ogni rilascio in produzione un documento nel quale sono indicati i tempi e le attività necessarie alla distribuzione e all’installazione delle nuove funzionalità realizzate e/o modificate.

- Esecuzione delle attività di rilascio – Il Fornitore dovrà collaborare alle attività di distribuzione e installazione del software realizzato, sotto la supervisione dei referenti interni dell’Istituto.

3.11.13 Consuntivazione interventi

L’iter di consuntivazione degli interventi di SMEV è quello previsto per i servizi di tipo progettuale, descritto nei precedenti capitoli. Una volta chiuso un intervento nei modi previsti da questo Capitolato, dopo che la verifica di conformità finale ha avuto esito positivo, il Fornitore può chiedere all’Istituto la verifica del dimensionamento del software realizzato, secondo la metrica prevista. La richiesta di verifica va trasmessa all’Istituto secondo le modalità riportate in questo stesso Capitolato.

4. Metriche e dimensionamento

Nei paragrafi seguenti si riportano le metriche utilizzate e il dimensionamento stimato per i singoli servizi oggetto della fornitura: si tratta di valori stimati secondo le conoscenze attuali in termini di esigenze e consumi rilevati e in funzione delle previsioni a medio/lungo termine.

Tali valori in nessun caso potranno essere considerati un obbligo da parte dell’INPS.

Resta inteso che le ripartizioni degli impegni possono variare in funzione delle esigenze dell’INPS, nel rispetto del massimale economico contrattuale e di quanto successivamente specificato.

Fermo restando che il servizio in concreto dovuto sarà quello oggetto di specifici affidamenti in coerenza con le esigenze produttive di INPS, in conseguenza del possibile andamento non lineare delle attività, in taluni periodi, potranno essere affidati servizi di circa il 20% superiori o inferiori rispetto al normale trend lineare. Si richiede, pertanto, alla Società la necessaria flessibilità nel prendere in carico e gestire picchi di attività.

4.1 Metriche

Nella tabella seguente si riportano le metriche utilizzate per i servizi oggetto dell’appalto.

Categori a Servizio	Servizio	Met rica	Numeri	Importo base d'asta
Servizi Base	Sviluppo, manutenzione evolutiva, e migliorativa	FP	12.000	Euro 3.763.315, 47
	Manutenzione adeguativa	GG PP	1.570,00	
	Personalizzazione e parametrizzaz. di pacchetti software	GG PP	2.600,00	
Servizi Accessori	Supporto nell'analisi dei dati	GG PP	925	Euro 3.550.824, 23
Servizi Comple mentari	Supporto specialistico di tipo tecnico	GG PP	10.093,00	
	Supporto specialistico di tipo amministrativo	GG PP		

L'Istituto si riserva la facoltà di rimodulare le GGPP sopra indicate, fermo resto il valore complessivo della fornitura, al fine di ottimizzare il consumo dei servizi richiesti.

Per le tariffe relative alle giornate/uomo di cui alle figure professionali di seguito selezionati si rimanda alla tariffa più elevata tra quelle offerte dai soggetti aggiudicatari dell'accordo quadro.

Si precisa che la fornitura richiesta è in parte finanziata da un progetto europeo e che per ogni ordinativo dovranno essere emesse due distinte fatture di pagamento, rispettivamente per il 75% del valore complessivo dell'ordine (finanziato dal progetto europeo) e per il 25% del valore complessivo dell'ordine, finanziato dall'Istituto. In ogni caso le suddette fatture saranno pagate da parte dell'Istituto.

4.2 Dimensionamento e gruppi di lavoro per i Servizi Base

4.2.1 Servizio di sviluppo, manutenzione evolutiva, e migliorativa di software ad hoc

I servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa di

software ad hoc sono dimensionati, sulla base delle specifiche caratteristiche del singolo affidamento, in **Punti Funzione** (con un **massimale di 12.000 PF**) e in **Giorni Persona per la manutenzione adeguativa**, con un **massimale stimato in 1.570 GGPP**); come già indicato i due massimali non costituiscono un vincolo per INPS e la ripartizione Tra FP e GGPP potrà variare in funzione delle esigenze dell' INPS.

4.2.1.1 Dimensionamento in Punti Funzione

In esecuzione, il Fornitore si obbliga all'utilizzo dello standard IFPUG 4.3.

Il ciclo di vita da utilizzare sarà principalmente il **ciclo completo** ma potrà essere introdotto un ciclo ad-hoc in caso di esigenze specifiche.

Per questa componente del servizio di sviluppo misurato in Punti Funzione - **Classe Conoscitivo** si riporta il mix medio ritenuto ottimale dall'INPS per gli obiettivi da attivarsi nell'ambito della fornitura.

Figura Professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	5%
Analista Funzionale	15%
Analista Programmatore	20%
Programmatore	20%
Specialista di tecnologia / prodotto	10%
Progettista Data Warehouse	20%
Data Base Administrator	10%

La produttività media di riferimento è pari a 1,8.

Il mix medio stimato per l'intera fornitura tiene conto della varietà degli obiettivi che possono essere attivati nella durata contrattuale e delle

piattaforme tecnologiche attualmente presenti. Pertanto, all'attivazione di ciascun obiettivo, l'INPS concorderà con il Fornitore il team più adatto sia in termini di tipologia di risorse sia in termini di composizione.

4.2.1.2 Dimensionamento in Giorni Persona

Il servizio di manutenzione adeguativa può essere misurato in GGPP, sulla base delle specifiche caratteristiche degli interventi e in funzione delle necessità dell'INPS, con un massimale stimato in **1570 giorni persona**.

In questo caso, il mix medio ritenuto ottimale dall'INPS è il seguente:

Figura Professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	3%
Analista Funzionale	20%
Analista Programmatore	20%
Programmatore	35%
Specialista di tecnologia / prodotto	5%
Progettista Data Warehouse	15%
Data Base Administrator	2%

Anche in questo caso, il mix indicato tiene conto della varietà degli obiettivi e pertanto può essere oggetto di revisione sia in termini di tipologia di risorse, sia in termini di composizione, da concordare con l'INPS.

4.2.2 Servizio di Personalizzazione e Parametrizzazione di Pacchetti Software

Il servizio di personalizzazione e parametrizzazione di pacchetti software è misurato in **Giorni Persona**, con un massimale stimato di **2.600 GGPP**.

Di seguito si riportano i mix medi, ritenuti ottimali dall'INPS e da utilizzarsi per la presente fornitura; anche in questo caso, il mix indicato tiene conto

della varietà degli obiettivi e pertanto può essere oggetto di revisione sia in termini di tipologia di risorse, sia in termini di composizione, da concordare con l'INPS.

Figura Professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	2%
Analista Funzionale	18%
Specialista Pacchetto	30%
Analista Programmatore	10%
Programmatore	30%
Tecnico di collaudo ed integrazione sistema	10%

4.3 Dimensionamento e gruppi di lavoro per i Servizi Complementari

4.3.1 Servizio di Supporto Specialistico di tipo tecnico

Il servizio di supporto specialistico di **tipo tecnico e di tipo amministrativo** è misurato in **Giorni Persona**, con un massimale stimato di **10.093 GGPP**.

Di seguito si riportano i mix medi, ritenuti ottimali dall'INPS e da utilizzarsi per la presente fornitura; anche in questo caso, il mix indicato tiene conto della varietà degli obiettivi e pertanto può essere oggetto di revisione sia in termini di tipologia di risorse, sia in termini di composizione, da concordare con l'INPS.

Figura Professionale	% Utile
Analista Funzionale	15%
Specialista di tecnologia/prodotto	15%
Specialista pacchetto	10%
Business process re-engineer	10%
Specialista di tematica	17%
Specialista di tecnologia/prodotto Senior	20%
Capo progetto	3%
Progettista data warehouse	5%
Analista Programmatore	5%

4.3.2. Servizio di supporto specialistico di tipo amministrativo

Il servizio di supporto specialistico è misurato in **Giorni Persona**.

Di seguito si riportano i mix medi, ritenuti ottimali dall'INPS e da utilizzarsi per la presente fornitura; anche in questo caso, il mix indicato tiene conto della varietà degli obiettivi e pertanto può essere oggetto di revisione sia in termini di tipologia di risorse, sia in termini di composizione, da concordare con l'INPS.

Figura Professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	10%
Analista Funzionale	50%
Specialista di tematica	25%
Business Process re-engineer	15%

4.4 Dimensionamento e gruppi di lavoro per i Servizi accessori

4.4.1 Servizio di supporto nell'analisi dei dati

Il servizio di supporto nell'analisi dei dati in ambito Business Intelligence e Big Data – Fraud Management è misurato in **Giorni Persona**, con un massimale stimato di **925 GGPP**.

Per questo servizio è previsto esclusivamente l'utilizzo della figura professionale del "Data Scientist".

5. Modalità di erogazione della fornitura

INPS si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli obiettivi.

INPS si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da INPS stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura. INPS si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di INPS nello svolgimento di tali attività.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto in tutte le attività il rispetto degli standard e delle linee guida adottate da INPS; il Fornitore deve farsi carico ~~di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle~~

proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Al Fornitore è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti da INPS predisposti per l'interfacciamento con le strutture tecniche.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione dei servizi oggetto della presente fornitura.

Tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto della fornitura deve essere conforme agli standard aziendali e deve essere redatta in lingua italiana.

La documentazione e le applicazioni software realizzate non devono riportare alcun marchio o logo societario identificativo della Società.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione, quanto realizzato per la fornitura, le applicazioni e qualunque tipo di informazione desumibile dalle basi dati, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società deve garantire, nei casi previsti, l'aderenza dei prodotti finali ai requisiti di accessibilità come prescritto dalla Legge del 9 gennaio 2004 n. 4 e dalle "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e tutti i successivi aggiornamenti.

Nei paragrafi successivi si riporta una descrizione delle differenti modalità di erogazione dei servizi.

5.1 Pianificazione e consuntivazione

È prevista una riunione di avvio della fornitura con il responsabile del contratto della Società e il Direttore dell'esecuzione dell'INPS in cui verranno descritte le modalità di esecuzione degli affidamenti e gli adempimenti contrattuali.

Periodicamente o su puntuale indicazione da parte del referente INPS, verranno effettuati incontri di condivisione per valutare, sulla base anche dei Report mensili, lo stato avanzamento degli affidamenti e valutare le principali evidenze relative a quanto svolto.

Nell'esecuzione della fornitura la Società è tenuta a registrare e ad aggiornare i dati relativi al servizio svolto.

La Società dovrà fornire, con frequenza mensile, un prospetto per ogni responsabile di Unità Organizzativa INPS che ha affidato interventi, con gli elementi essenziali per permettere un efficace monitoraggio delle attività affidate, quali:

- la descrizione dell'affidamento;
- il dettaglio sullo stato di avanzamento delle attività;
- eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi affidati con indicazione dei possibili rimedi e i relativi provvedimenti correttivi.

I report devono essere resi disponibili, entro i primi 5 (cinque) giorni lavorativi di ciascun mese, sia al responsabile di unità organizzativa INPS, con una sintesi delle attività relative agli affidamenti di suo interesse, sia al Direttore dell'esecuzione INPS, con una rappresentazione dello stato di avanzamento dei servizi e di tutti gli affidamenti sulle diverse linee operative.

I prospetti dovranno essere forniti in formato elettronico. L'INPS si riserva la facoltà di richiedere l'integrazione con altri dati di interesse e/o la modifica dei prospetti forniti.

5.1.1 Trasferimento di know-how

Il Fornitore è tenuto, su richiesta dell'INPS, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura all'INPS o terzi indicati dall'INPS stessa.

Il Fornitore è pertanto obbligato ad impiegare le modalità e le tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, nonché ad impiegare risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

INPS si riserva, nel corso della fornitura, la facoltà di affiancare alle risorse del Fornitore personale proprio o di terzi, con l'obiettivo di gestire al meglio le attività previste. In tal caso, la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore.

È richiesto al Fornitore di rendere fruibili, in tempo utile per l'avvio delle attività di trasferimento del know how, gli strumenti di supporto e la documentazione necessari. Ciascun inadempimento comporterà l'applicazione di quanto contrattualmente previsto in termini di rilievi e/o di penali.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura.

5.1.2 Stato di avanzamento lavori

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente agli affidamenti, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, eventuali criticità/ritardi, azioni di recupero e razionali dello scostamento, team impiegato dettagliato per figure professionali e percentuale di impegno, come descritto al paragrafo 5.1.

5.1.3 Consuntivazione

Ai fini della fatturazione dei servizi erogati la Società dovrà produrre i seguenti documenti:

- per i servizi affidati con modalità "progettuale con massimale", la "Nota di Conformità" e le "Dichiarazione delle Prestazioni Rese" (con l'indicazione nominativa e quantitativa delle risorse impiegate) a conclusione positiva del servizio affidato;
- per i servizi affidati in FP o con modalità "a corpo", la sola "Nota di Conformità" a conclusione positiva del servizio affidato.
- per il servizio di Manutenzione Correttiva la "Nota di Conformità".

Inoltre, per quanto riguarda i servizi affidati con modalità progettuale con massimale:

- la Società deve trasmettere mensilmente all'INPS il dettaglio delle informazioni inerenti i servizi erogati mediante la procedura presente su CD ROM consegnato all'atto della stipula del contratto da INPS;
- per ciascun affidamento misurato in GG/PP, il numero di GG/PP per figura professionale non può essere superiore alla quantità indicata nei Verbali di Affidamento;
- le principali informazioni da trasmettere riguardano il numero dell'Ordine di lavoro, il Codice commessa/fatturazione, specifico di ogni affidamento, le quantità erogate in GG/PP rendicontate nominativamente per risorsa impiegata, o alternativamente il numero di PF erogati;
- per i prodotti che hanno superato la verifica di conformità con esito positivo sarà prodotta la DPR "Dichiarazione delle prestazioni rese" che attesta le prestazioni effettivamente erogate dalla Società per ciascuna tipologia di servizio;
- La DPR è il documento, prodotto in automatico a partire dai dati trasmessi dalla Società ed approvati dal responsabile della U.O. che ha richiesto il servizio, che viene sottoscritto dallo stesso responsabile, solo a conclusione positiva del servizio affidato.

Tutti i documenti relativi alla consuntivazione dell'affidamento, dovranno essere firmati dal responsabile amministrativo della Società e, per l'INPS dal responsabile della Unità Organizzativa e dal Direttore dell'esecuzione e allegati alle fatture emesse.

L'INPS si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente la gestione del contratto.

5.2 Modalità di affidamento dei servizi

Gli affidamenti delle attività relative ai servizi oggetto della presente fornitura, in particolare i servizi di Sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa e di Manutenzione Correttiva, sono effettuati in modalità a corpo, in cui viene definito un obiettivo/risultato, un tempo massimo entro cui raggiungerlo e un effort complessivo misurato in GG/PP o in Punti Funzione.

Su richiesta dell'INPS, gli affidamenti potranno essere effettuati in modalità progettuale con massimale, per le quali si definisce il massimale di GG/PP per figura professionale per le attività da realizzare.

Per tutti gli affidamenti si predispongono uno o più "Verbali di Affidamento",

con cui poter monitorare periodicamente gli output prodotti, il rispetto dei tempi di consegna e dello stato avanzamento delle attività e procedere a delle consuntivazioni periodiche.

Ogni affidamento viene documentato mediante un "Verbale di Affidamento" e dalla documentazione allegata in cui l'INPS descrive alla Società il servizio richiesto in esecuzione del presente capitolato.

Nel "Verbale di affidamento" sono riportate le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio e, tra queste:

- l'Unità Organizzativa dell'INPS responsabile dell'affidamento;
- la figura di riferimento dell'INPS e il responsabile del servizio della Società affidataria;
- l'oggetto della fornitura;
- il riferimento all'Ordine di Lavoro emesso (da indicare successivamente nei prospetti di riepilogo);
- la quantificazione dell'impegno richiesto misurato in GG/PP o in PF, e la modalità di affidamento (progettuale con massimale ovvero a corpo);
- l'eventuale suddivisione in unità di produzione (lotti);
- la pianificazione delle date di consegna;
- l'eventuale elenco dei piani di qualità collegati;
- il livello di accessibilità da perseguire, ove richiesto.

L'INPS metterà a disposizione della Società la documentazione necessaria (in particolare, per le attività di sviluppo con ciclo realizzativo, quanto prodotto da INPS nelle fasi di analisi e disegno) e fornirà alla Società ulteriori informazioni necessarie allo svolgimento del servizio attraverso documentazione e riunioni.

Nel verbale di affidamento potranno essere indicati anche eventuali prodotti intermedi da realizzare e le rispettive date di consegna. In questo caso, l'INPS sottoporrà tali prodotti intermedi a verifica, verbalizzando tale attività nel "Verbale di Validazione", finalizzato esclusivamente alla validazione dei prodotti intermedi. Qualora si rilevi una mancata rispondenza ai requisiti si predisporrà il modulo "DP-15-QO-25 Segnalazione Anomalie"; il prodotto sarà considerato non consegnato e si applicherà quanto previsto in Appendice 2 - "Indicatori di qualità".

Per lo svolgimento dei servizi, ove necessario, INPS fornirà alla Società basi dati di test opportunamente costruite.

Al Verbale di Affidamento, per i servizi che prevedono la realizzazione di

software, di norma, è allegato il Piano di Test e il Piano di Qualità che riportano le informazioni necessarie allo svolgimento dei servizi affidati.

I principali contenuti del Piano di Qualità sono:

- le caratteristiche dell'area di intervento: i fattori di qualità significativi, la tipologia del processo, l'ambiente e gli strumenti utilizzati ed eventuali vincoli presenti;
- gli eventuali standard INPS da utilizzare nella produzione del software, nella manutenzione e nella stesura della documentazione;
- le caratteristiche dei prodotti che l'INPS consegna alla Società in fase di affidamento e dei prodotti che la Società deve consegnare all'INPS;
- le attività di controllo da eseguire sui prodotti consegnati dalla Società, con particolare attenzione alla verifica sull'accessibilità.

5.2.1 Servizi affidati a corpo e Servizio di Manutenzione

Per ciascun affidamento dovrà essere predisposto un Verbale che riporterà, tra l'altro, l'eventuale suddivisione in unità di produzione (lotti), i tempi di consegna di ciascuna porzione di pacchetto, il riferimento all'ordine di lavoro prodotto da INPS, da indicare successivamente nei prospetti di riepilogo del servizio effettuato, e la quantificazione dell'effort misurato in GG/PP o in PF, con modalità a corpo.

Il servizio di manutenzione verrà avviato inizialmente tramite un Verbale di Affidamento.

Oltre al Verbale di Affidamento l'INPS fornirà alla Società tutte le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio di manutenzione attraverso documentazione e riunioni.

Il servizio successivamente, si articolerà in interventi affidati formalmente, di volta in volta, dall'INPS alla Società mediante una "Specificazione di Intervento", consegnata al Responsabile dell'Affidamento o trasmessa per e-mail.

Nella Specificazione di intervento sono riportati, oltre a tutte le informazioni necessarie all'esecuzione dell'intervento:

- il riferimento al Verbale di Affidamento;
- il riferimento all'ordine di lavoro prodotto da INPS, da riportare successivamente nei prospetti di riepilogo dei servizi svolti;
- l'impegno stimato in termini di GG/PP affidati a modalità a corpo per gli interventi di manutenzione sul software;
- il termine di chiusura dell'intervento.

In caso di manutenzione di rilevante entità e programmabile, l'INPS convocherà il Responsabile dell'Affidamento ad una riunione di start-up per illustrare l'intervento da effettuare e consegnare la Specificazione di Intervento.

5.2.2 Servizi affidati in modalità progettuale con massimale

All'avvio di ogni affidamento, nella riunione di start-up, il referente INPS condividerà con il Responsabile per la gestione del servizio gli obiettivi da perseguire, i tempi e le modalità di esecuzione del servizio.

Sulla base delle informazioni acquisite, nei cinque giorni lavorativi previsti, salvo diverse indicazioni di INPS, la Società predisporrà un Piano di Lavoro, che dovrà mantenere aggiornato per consentire il monitoraggio del servizio. Il Piano di Lavoro dovrà essere strutturato in modo da riportare, coerentemente con le scadenze temporali indicate:

- la tempificazione e la descrizione di dettaglio delle linee di attività;
- gli output previsti per ogni linea di attività;
- l'impegno in GG/PP suddiviso per figura professionale e per attività.

Coerentemente con il piano di lavoro saranno predisposti e sottoscritti uno o più Verbali di affidamento, eventualmente uno per linea di attività.

I Verbali di affidamento riporteranno, tra l'altro, coerentemente con il Piano di Lavoro, il numero massimo di GG/PP per figura professionale o, se applicabile, il numero di PF ed i tempi di consegna del singolo output oggetto dell'affidamento.

I Piani di Lavoro potranno essere soggetti a modifiche e ripianificazioni da parte dei referenti INPS, secondo le esigenze e gli indirizzi che emergeranno nel corso dei lavori, fermo restando la conclusione del servizio in oggetto entro la scadenza contrattuale.

Periodicamente verranno effettuati incontri di condivisione con i referenti INPS, per monitorare lo stato di avanzamento lavori e valutare le principali evidenze relative a quanto svolto.

Coerentemente con il piano di lavoro, la Società dovrà costituire, per ciascun affidamento, uno specifico gruppo di lavoro di risorse qualificate, in conformità a quanto previsto all'atto dell'affidamento.

Per garantire efficienza e qualità, le risorse assegnate al servizio di supporto specialistico dovranno rimanere stabili per l'intero affidamento. La sostituzione da parte della Società durante l'esecuzione dei servizi comporterà le

sanzioni previste dall'Appendice 2 - "Indicatori di qualità". Qualora intervenissero eventi non dipendenti dalla Società (per esempio dimissioni) che costringessero alla sostituzione di una risorsa, la Società dovrà avvertire preventivamente INPS e farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa produttiva sul progetto.

Eventuali sostituzioni non dovute a eventi non dipendenti dalla Società comporteranno l'applicazione di quanto previsto nell'Appendice 2 - "Indicatori di qualità".

In considerazione della particolare natura dell'incarico affidatole dall'Amministrazione, l'INPS si riserva il diritto di chiedere la sostituzione delle risorse impegnate nei servizi ed in particolare nei servizi di supporto specialistico e di supporto nell'analisi dei dati, qualora non adeguate agli obiettivi/servizi richiesti. Pertanto la Società si impegna a sostituire il personale entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta dell' INPS.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o si dovesse ricorrere a un'ulteriore sostituzione, si procederà come previsto nell'Appendice 2 - "Indicatori di qualità".

5.2.3 Tempi e responsabilità dell'affidamento dei servizi

Ogni affidamento, indipendentemente dal servizio interessato, dovrà essere preso in carico dalla Società, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data della richiesta da parte di INPS, effettuata per e-mail, nominando un "Responsabile dell'Affidamento" che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile INPS.

L'INPS comunicherà per e-mail l'intenzione di affidare il servizio e contestualmente fisserà la riunione di start-up non prima di 3 (tre) giorni lavorativi. Il Responsabile dell'Affidamento, individuato dalla Società entro 3 (tre) giorni dalla richiesta, come indicato al paragrafo 3.7.2 "Responsabile dell'Affidamento", dovrà partecipare alla riunione di start-up.

Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione di quanto previsto nell'Appendice 2 - "Indicatori di qualità".

La sottoscrizione del Verbale di Affidamento, per la formale accettazione dell'incarico, e l'avvio dell'attività, devono avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla riunione di start-up.

Eventuali problemi, riscontrati dal Responsabile dell'Affidamento esaminando la documentazione e le informazioni ricevute, dopo la riunione di start-up, dovranno essere sanati, d'intesa con il responsabile INPS, rivedendo, se necessario, il Verbale di Affidamento.

Si precisa, comunque, che l'affidamento non può essere rifiutato e resta, in ogni caso, di 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla riunione di start-up il termine ultimo per la sottoscrizione del Verbale.

Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione di quanto previsto nell'Appendice 2 - "Indicatori di qualità".

Qualora la Società in sede di gara abbia offerto valori di soglia migliorativi, tali valori saranno assunti come riferimento.

Eventuali modifiche alle modalità di affidamento saranno comunicate tempestivamente dall'INPS alla Società.

All'atto dell'affidamento, se necessario, INPS provvederà a comunicare la

specifica configurazione software per lo sviluppo e test delle postazioni di lavoro personali quali ad esempio PC portatili; la Società dovrà provvedere, a proprio esclusivo carico, entro 5 giorni a predisporre le postazioni di lavoro nel rispetto delle specifiche tecniche comunicate da INPS.

Per la generazione di nuove funzionalità integrate in applicazioni preesistenti e per le attività di manutenzione, l'INPS provvederà a fornire alla Società l'applicazione software su cui effettuare gli interventi, corredata dalla relativa documentazione.

Gli affidamenti possono prevedere la consegna di prodotti intermedi quali, a puro titolo di esempio:

- prototipi;
- layout dell'interfaccia utente;
- disegno del percorso di navigazione;
- parti dei prodotti in realizzazione.

Nel verbale di affidamento saranno indicati i prodotti intermedi da realizzare e le rispettive date di consegna.

Al fine di chiarire la suddivisione delle responsabilità tra INPS e Società, nel processo di affidamento, si riporta di seguito una matrice in cui sono state evidenziate le diverse milestone con le responsabilità:

Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta di affidamento	INPS	Richiesta di affidamento di un intervento
Individuazione Responsabile dell'affidamento e presa in carico	FORNITORE	<u>Entro 3 giorni dalla richiesta di INPS</u>
Attivazione	INPS FORNITORE	Riunione di Start-up (indetta da INPS dopo nomina responsabile Affidamento Società). Presentazione dell'oggetto dell'affidamento e dei relativi tempi e costi
Sottoscrizione Verbale di affidamento	INPS FORNITORE	<u>Entro 5 giorni dalla riunione di start up</u> con definizione delle attività, dei tempi, dei costi previsti per l'affidamento, oltre a piano di test e standard di qualità e di produzione;
Approvazione	INPS	Validazione di eventuali prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito

Consegna	FORNITORE	Rilascio dei prodotti previsti dal verbale di affidamento o dalla Specifica di Intervento (per la manutenzione correttiva)
	INPS	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
Accettazione	INPS	Validazione (Verifica di conformità) dei prodotti finali, previa verifica degli output e/o del software

5.2.4 Modifiche e sospensioni in corso d'opera

L'INPS potrà richiedere alla Società di apportare modifiche in corso d'opera ai prodotti previsti in ciascun affidamento.

Tali richieste saranno formalizzate da INPS mediante l'apposito modulo "Richiesta di modifica in corso d'opera" che dovrà essere allegato al Verbale di Affidamento.

In caso di modifiche l'INPS e la Società definiranno di comune accordo la ripianificazione dell'impegno e dei tempi necessari per attuare quanto richiesto.

L'INPS si riserva la facoltà di sospendere, in qualunque momento, i servizi affidati alla Società e richiedere la consegna di quanto eventualmente prodotto al momento della richiesta di sospensione; in tale ipotesi verranno riconosciuti alla Società i corrispettivi fino alla predetta data di sospensione in misura proporzionale alla percentuale di avanzamento del servizio affidato, in relazione ai deliverable, anche intermedi, consegnati e comunque in accordo con l'INPS.

5.2.5 Cancellazione obiettivi

Nel caso di abbandono dell'obiettivo per cause imputabili al Fornitore, questi è tenuto a restituire quanto eventualmente già corrisposto come meglio specificato nel contratto.

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi in corso di esecuzione, per cause non imputabili al Fornitore, verranno riconosciuti alla Società i corrispettivi fino alla predetta data di cancellazione in misura proporzionale alla percentuale di avanzamento del servizio affidato.

5.3 Modalità di consegna

A conclusione dei singoli affidamenti, nei tempi indicati dai Verbali di Affidamento o dalle Specifiche di Intervento, la Società dovrà consegnare gli output previsti; quanto prodotto sarà sottoposto a verifica per l'accettazione, da parte dei referenti INPS.

I prodotti software e la relativa documentazione dovranno essere consegnati presso la sede INPS, secondo le modalità descritte di seguito.

In particolare per i prodotti software, al termine del singolo affidamento o singolo intervento, nei tempi previsti, la Società dovrà consegnare:

- i pacchetti software funzionanti e corrispondenti ai requisiti funzionali e non funzionali;
- la documentazione dell'applicazione;
- la documentazione tecnica dell'intervento effettuato;
- la documentazione sull'esito dei test effettuati ed eventualmente la base dati di test aggiornata;
- la documentazione per il caricamento dell'applicazione nell'ambiente di riferimento dell'INPS.

La Società dovrà provvedere al caricamento nell'ambiente di riferimento; INPS effettuerà la verifica formale della consegna; le eventuali incongruenze riscontrate nei prodotti consegnati e/o la mancata consegna dei prodotti previsti determineranno la non accettazione di tutti i prodotti consegnati e saranno formalizzate nel Verbale di Consegna, anche ai fini di una tempestiva rimozione delle anomalie riscontrate.

Le anomalie riscontrate saranno segnalate da INPS tramite il modulo "Segnalazione Anomalie"; la Società dovrà effettuare le eventuali modifiche a proprio esclusivo carico entro 3 (tre) giorni lavorativi, se non diversamente indicato dal Responsabile INPS. I prodotti non saranno accettati e verranno considerati non consegnati fin quando tutte le anomalie non saranno rimosse.

Eventuali ritardi delle consegne rispetto ai tempi programmati comporteranno l'applicazione di quanto previsto nell'Appendice 2 - "Indicatori di qualità".

Qualora INPS avesse necessità di slittare i tempi per l'immissione dei prodotti nel ambiente di riferimento e/o effettuare ulteriori verifiche, non si determineranno ritardi imputabili alla Società.

Resta inteso che gli interventi, qualora realizzati su software esistente, dovranno mantenere inalterate le funzionalità preesistenti non oggetto dell'intervento stesso. Anomalie su funzionalità preesistenti introdotte dall'intervento dovranno pertanto essere tempestivamente rimosse senza oneri per INPS e l'eventuale ritardo comporterà l'applicazione della penale.

L'INPS si riserva di verificare l'assenza di virus utilizzando gli strumenti che riterrà più opportuni.

Eventuali incongruenze riscontrate nei prodotti consegnati e/o la mancata consegna dei prodotti previsti determineranno la non accettazione di tutti i prodotti consegnati e saranno formalizzate nel "Verbale di Consegna", anche ai fini di una tempestiva rimozione delle difformità riscontrate.

L' INPS può richiedere consegne intermedie dei prodotti previsti, al fine di effettuare verifiche in corso d'opera.

5.4 Modalità di comunicazione

Al fine di assicurare il coordinamento di tutti i servizi previsti nella fornitura, il Responsabile del Contratto ed i Responsabili degli affidamenti della Società, dovranno garantire la loro reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi.

A tal fine la Società comunicherà all' INPS, prima della stipula del contratto:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;

- un numero di telefono, e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi;

INPS provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del periodo di garanzia sul software realizzato, previsto per un massimo di 12 mesi successivi ai 36 mesi di erogazione dei servizi, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente all'INPS eventuali modifiche e/o anomalie.

L'INPS nel corso di esecuzione del contratto potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

5.5 Modalità di collegamento telematico

Ai fini dello scambio di prodotti e dati tra le parti, la Società dovrà approvvigionarsi, a propria cura e spesa, di un collegamento conforme alle Specifiche Tecniche consegnate unitamente alla lettera di aggiudicazione, nonché di loro evoluzioni che potranno essere successivamente indicate da INPS.

A tal fine la Società dovrà dotarsi, nei tempi previsti contrattualmente, dei necessari strumenti e darne tempestiva comunicazione a INPS mediante apposita nota sottoscritta dal Responsabile del Contratto. Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Nel caso di R.T.I. (Raggruppamenti Temporanei di Imprese) il collegamento deve essere unico indipendentemente dalla numerosità delle Società e/o sedi di provenienza.

La Società dovrà disporre presso le proprie sedi o presso le sedi di Società del raggruppamento, purché collegate in rete, di un numero di postazioni di lavoro adeguate allo svolgimento dei servizi previsti dalla presente gara.

La Società deve garantire un collegamento telematico opportunamente dimensionato tra la sua sede e la porta di accesso messa a disposizione da INPS (porte 10/100/1000 Ethernet/Fast Ethernet/Gigabit Ethernet) tale da consentire a tutte le postazioni di lavoro di operare efficacemente.

L'INPS si riserva il diritto di effettuare, presso le sedi ove vengono svolte le attività e per tutta la durata del contratto, verifiche tecnico-funzionali sull'effettiva predisposizione e funzionamento di detti strumenti e di applicare, in caso di esito negativo della verifica, dalla data del controllo fino al ripristino della piena funzionalità, le penali contrattualmente previste per il ritardo nella predisposizione dell'ambiente di lavoro.

Resta inteso che, in caso di indisponibilità, per qualunque motivo, della connessione telematica, lo scambio dati avverrà comunque mediante movimentazione di supporti magnetici o ottici da consegnare a cura della Società presso le sedi INPS.

Per l'effettuazione dei test saranno rese disponibili presso la sede INPS delle risorse hardware e software che, opportunamente configurate, consentiranno lo svolgimento dei test di integrazione e di modulo direttamente dalla sede della Società. Per eventuali situazioni particolari, da valutare singolarmente, gli stessi test potranno essere svolti anche presso la sede INPS.

La Società dovrà comunicare tempestivamente i nominativi ed i codici fiscali delle persone che dovranno essere abilitate al collegamento, che dovranno comunque far parte dell'elenco del personale accreditato sul contratto.

6. Governo della fornitura

6.1 Modalità di approvazione dei prodotti

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

La Società dovrà aggiornare anche i documenti eventualmente oggetto di rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per l'INPS.

6.2 Verifiche di conformità

La verifica di conformità è finalizzata al controllo della corrispondenza dei requisiti stabiliti nel Verbale di Affidamento, in termini di prodotti, con quanto oggetto di verifica.

Della data di Verifica di Conformità si darà apposita comunicazione alla Società che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica l'INPS ne darà comunicazione formale alla Società.

I prodotti consegnati dovranno essere perfettamente funzionanti e congruenti con il Piano di Qualità allegato al verbale e con gli eventuali standard di produzione forniti.

6.2.1 Verifica di conformità per i servizi realizzativi

Entro 30 (trenta) giorni dalla data di consegna dei prodotti software, l'INPS procederà alla verifica di conformità di quanto realizzato. La data della verifica verrà tempestivamente comunicata alla Società in modo che, il responsabile dell'affidamento o un suo incaricato, delegato formalmente, possa essere presente alla verifica di conformità. Durante le attività di verifica la Società è obbligata ad assicurare all'INPS il supporto necessario.

La verifica di conformità si svolgerà secondo le seguenti modalità:

- esecuzione dei test funzionali e verifica dell'esito dei test svolti;
- esecuzione della verifica sui requisiti di accessibilità, dove previsti;
- verifica della rispondenza ai requisiti non funzionali compresi quelli di sicurezza;
- esame dei parametri di qualità previsti nel Piano di Qualità;

- esame della documentazione consegnata.

INPS si riserva il diritto di effettuare test ulteriori rispetto a quelli previsti nel piano di test.

Al termine della verifica di conformità sarà redatto e sottoscritto dal referente INPS e dal responsabile della Società l'apposito Verbale di verifica di conformità.

Qualora durante la prima verifica di conformità si registri una percentuale complessiva di casi di test con esito negativo $\leq 10\%$, INPS può concedere una sospensione della verifica di conformità per un periodo massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, durante i quali la Società potrà rimuovere i difetti riscontrati. Saranno comunque applicate, in tale caso, le sanzioni previste contrattualmente.

Se l'esito della verifica di conformità è invece negativo (percentuale complessiva di casi di test con esito negativo $> 10\%$), verrà fissata, entro i successivi 10 (dieci) giorni, una seconda verifica di conformità, applicando le sanzioni previste contrattualmente. Se la seconda verifica ha esito positivo, per i giorni lavorativi intercorsi tra la precedente verifica di conformità e la nuova consegna del prodotto si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Se anche la seconda verifica di conformità non ha esito positivo, l'INPS si riserva la possibilità di procedere ad una nuova verifica di conformità entro i successivi 10 (dieci) giorni, applicando le sanzioni previste dal contratto, oppure, in alternativa, potrà decidere di non accettare quanto prodotto, annullare l'affidamento, non riconoscere alcun corrispettivo e procedere come contrattualmente previsto.

Al Verbale di verifica di conformità, anche ove non sia stata riscontrata la necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati, si dovranno comunque allegare tutte le eventuali segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti, anche se rimossi nel corso della verifica di

conformità.

Gli oneri relativi agli errori imputabili all'opera della Società saranno a carico della stessa.

Il Verbale di verifica di conformità con esito positivo rappresenterà formale accettazione dei prodotti e costituirà la certificazione dell'avvenuta verifica di conformità.

6.2.2 Verifica di conformità per il servizio di Supporto Specialistico

A conclusione del singolo affidamento, nei tempi previsti dal verbale di affidamento concordato, la Società dovrà consegnare gli output programmati. Tali output saranno oggetto di verifica da parte di INPS al fine di accertarne la conformità rispetto al Verbale di Affidamento, entro 30 (trenta) giorni dalla data di consegna.

Le attività di verifica saranno registrate in un'apposita "Nota di Conformità" sottoscritta dal referente INPS e dal Responsabile dell'Affidamento.

La Società provvederà a rimuovere le eventuali anomalie segnalate intervenendo senza oneri aggiuntivi per INPS entro 3 (tre) giorni dalla verifica, se non diversamente indicato.

I prodotti non verranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse e conseguentemente non potrà considerarsi concluso l'affidamento che prevede il prodotto verificato quale output.

Per i ritardi registrati rispetto alla data prevista di consegna verrà applicato quanto previsto nell'Appendice 2 - "Indicatori di qualità".

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

La Società dovrà aggiornare anche i documenti eventualmente oggetto di rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per l'INPS.

6.3 Monitoraggio

Il Fornitore si impegna a fornire a INPS tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti.

6.4 Customer Satisfaction

INPS effettuerà la rilevazione sulla Customer Satisfaction secondo le modalità indicate nell'Appendice 2 - "Indicatori di qualità". Il Fornitore è tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi a INPS per verifica e condivisione. Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con INPS.

Entro 30 giorni dall'avvio della fornitura, il fornitore sottoporrà a INPS una proposta di questionario valutativo redatto sulla base dei servizi oggetto del contratto. Eventuali modifiche potranno essere effettuate anche in

corso d'opera.

Successivamente, la rilevazione della Customer Satisfaction sarà ripetuta su base semestrale previo accordo con INPS.

6.5 Azioni contrattuali

INPS effettua un monitoraggio costante sull'andamento dei servizi previsti contrattualmente. Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

La Società deve garantire mensilmente la rendicontazione sull'andamento dei diversi affidamenti al responsabile INPS del contratto; tale rendiconto deve portare anche i risultati della misurazione di tutti i livelli di servizio previsti per la fornitura.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi livelli di servizio, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice 2 - "Indicatori di qualità" vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dalla Società in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia della Società, che dell'INPS, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte della Società dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi della Società per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

6.5.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'INPS conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto in Appendice 2 - "Indicatori di qualità" e determinato nel contratto.

Essi saranno formalizzati alla Società con una "Nota di Rilievo", trasmessa tramite lettera o e-mail da parte del Responsabile dell'Affidamento INPS e/o dal Direttore dell'esecuzione e/o da strutture dell'INPS preposte. Tale nota potrà contenere uno o più rilievi.

La Società potrà richiedere l'annullamento del rilievo tramite un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, da trasmettere al Direttore dell'esecuzione INPS, entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento della Nota di rilievo. In caso di accettazione delle argomentazioni presentate dalla Società, INPS provvederà ad annullare l'avviso in questione.

6.5.2 Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dall'INPS rispetto al corrispettivo da erogarsi stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.