

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE
Direzione Centrale Risorse Strumentali
CENTRALE ACQUISTI

All.1 al Disciplinare di Gara

CAPITOLATO TECNICO

**Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, comma 5°,
del D.Lgs. n.163 del 12 aprile 2006, volta all'acquisizione delle
prestazioni di specifiche figure professionali previste per il
monitoraggio dei "Grandi Contratti ICT"**

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma
tel. +390659054280 fax +390659054240
C.F. 80078750587 P.IVA 0212115100**

Sommario

Sommario

<i>1</i>	<i>Contesto di riferimento</i>	<i>3</i>
<i>2</i>	<i>Terminologia e acronimi</i>	<i>3</i>
<i>3</i>	<i>Monitoraggio dei contratti ICT in INPS</i>	<i>4</i>
<i>4</i>	<i>Oggetto e durata della fornitura</i>	<i>6</i>
<i>5</i>	<i>Modalità di organizzazione del lavoro</i>	<i>9</i>
5.1	RESPONSABILITÀ DEL MONITORE	9
5.1	RESPONSABILITÀ DELL' ISTITUTO	10
5.2	SEDE DI LAVORO	10
5.1	LOGISTICA E POSTAZIONI DI LAVORO	10
5.2	ORARI DI LAVORO	11
<i>6</i>	<i>Gruppo di lavoro</i>	<i>11</i>
6.1	REQUISITI	11
6.2	COMPETENZE	12
6.3	PROFILI PROFESSIONALI	14
6.4	MODALITÀ DI SOSTITUZIONE DELLE RISORSE PROFESSIONALI	16
<i>7</i>	<i>Allegato 1 – Livelli di servizio e penali</i>	<i>17</i>
<i>8</i>	<i>Allegato 2 – Modalità di presentazione dei Curriculum Vitae</i>	<i>18</i>
<i>9</i>	<i>Allegato 3 – Metodologia di monitoraggio INPS</i>	<i>19</i>

1 Contesto di riferimento

L'articolo 13, comma 2, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39 prevede il monitoraggio dei contratti per la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa di sistemi informativi automatizzati che vengono identificati come "contratti di grande rilievo", e la possibilità da parte delle Amministrazioni di affidarne l'esecuzione a società specializzate, fra le quali quelle incluse in un apposito elenco predisposto dall'Agenzia per l'Italia digitale - AGID (ex AIPA), a condizione che non risultino collegate con le imprese parte dei contratti, ai sensi dell'articolo 7 della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

I criteri e modalità dell'attività di monitoraggio sono stati precisati dall'Agenzia con la circolare 28 dicembre 2001, n. CR/AIPA/38.

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, d'ora in avanti INPS, per espletare i compiti istituzionali affidatigli e fornire servizi innovativi e di qualità gestisce un Sistema Informativo particolarmente complesso basato su un patrimonio applicativo e tecnologico di notevoli dimensioni. Per garantirsi capacità di intervento in tempi rapidi ed efficienti l'Istituto si avvale di specifici contratti di fornitura ICT individuati come "contratti di grande rilievo".

L'INPS, tramite specifica procedura di Gara, intende quindi avvalersi di prestazioni di specifiche figure professionali di una Società o Raggruppamento di Aziende per effettuare il monitoraggio dei suddetti "contratti di grande rilievo ICT". Tali contratti si inseriscono in un processo di trasformazione del sistema informativo dell'INPS e riguardano:

- lo sviluppo di nuovi servizi informatici rispondenti ai principi di multicanalità, dematerializzazione, de-localizzazione;
- il mantenimento e l'evoluzione del parco applicativo e tecnologico esistente, al fine di mettere a frutto le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

2 Terminologia e acronimi

Nell'ambito del presente documento sono usati i seguenti termini ed acronimi:

<i>Istituto / Amministrazione</i>	<i>Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS)</i>
<i>GDM INPS</i>	<i>Gruppo Monitoraggio interno dell'Istituto</i>
<i>Monitore</i>	<i>Società o raggruppamento di imprese con il quale l'Istituto definirà il contratto per la fornitura di specifiche figure professionali oggetto del presente capitolato tecnico.</i>
<i>Fornitore ICT</i>	<i>Società o raggruppamenti di imprese con i quali l'Istituto ha definito i contratti di grande rilievo ICT sottoposti a Monitoraggio</i>
<i>AGID</i>	<i>Agenzia per l'Italia Digitale (ex DigitPA, ex CNIPA, ex AIPA)</i>
<i>Contratto ICT</i>	<i>Contratto di fornitura di beni e/o servizi da sottoporre a monitoraggio.</i>
<i>Contratto di monitoraggio</i>	<i>Contratto di fornitura di servizi di monitoraggio, descritti dalla circolare 28 dicembre 2001, n. CR/AIPA/38</i>

3 Monitoraggio dei contratti ICT in INPS

L'Istituto, per lo svolgimento delle attività di monitoraggio, si è dotato di un proprio Gruppo di Monitoraggio, iscritto all'albo AGID dei monitori qualificati (d'ora in poi GDM INPS), di una propria metodologia e di propri standard.

Il GDM INPS svolge le attività di monitoraggio dei contratti ICT di grande rilievo e sostiene la Direzione Centrale Sistemi Informativi Tecnologici (DCSIT) nella valutazione del loro impatto economico ed organizzativo, supportando la Direzione nel controllo dell'avanzamento dei progetti, nell'accertamento del rispetto dei livelli di servizio e nel calcolo delle eventuali penali.

3.1 Attività

Nel dettaglio il GDM INPS svolge le seguenti attività.

Realizzazione di studi di fattibilità in ambito ICT

Supporto alla DCSIT nella realizzazione di studi di fattibilità in ambito ICT secondo le modalità previste dalle "Linee guida per la realizzazione di studi di fattibilità" redatto dall'AGID. L'attività di supporto è relativa a:

- analisi del contesto normativo, organizzativo e tecnologico;
- predisposizione del progetto di massima della soluzione;
- individuazione dei servizi ICT e acquisizioni di beni HW e SW;
- determinazione del piano di massima del progetto;
- determinazione del piano di massima della qualità;
- analisi del rischio dell'iniziativa;
- analisi costi/benefici;
- analisi economico-finanziaria;
- identificazione dei criteri per il governo del contratto.

Redazione degli atti di gara in ambito ICT

Il GDM supporta la DCSIT nell'identificazione dei requisiti tecnici essenziali del fornitore, nella definizione dei livelli di servizio per tipologia di forniture e delle relative penali, nella previsione dei criteri per la selezione del fornitore, nella determinazione dei criteri per la valutazione delle offerte.

Direzione dei lavori nell'ambito dei progetti sottoposti a monitoraggio

L'attività prevede:

- verifica della disponibilità della documentazione necessaria e della pianificazione di dettaglio;
- consuntivazione delle attività;
- verifica dell'effettiva erogazione di servizi e della consegna di prodotti e della corrispondente documentazione;
- valutazione dello stato di avanzamento dei lavori e analisi degli scostamenti;
- gestione delle eventuali varianti in corso d'opera;
- verifica degli adempimenti e dei livelli di qualità;
- valutazione della soddisfazione degli utenti finali;
- gestione delle eventuali non conformità.

Assistenza al collaudo di beni e servizi ICT

L'attività prevede il supporto nella scelta dei campioni da sottoporre a verifica, nella misurazione e nella verifica della conformità delle caratteristiche e dei risultati ai requisiti contrattuali.

Verifica ex post dei contratti informatici

L'attività di verifica viene svolta al termine dell'effettiva erogazione della fornitura, con particolare riguardo ai costi ed ai benefici dei sistemi informativi automatizzati, mediante l'adozione di metriche di valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità.

3.2 Metodologia

La metodologia utilizzata dal GDM INPS è stata definita nel rispetto dei principi e delle linee guida emanati da AGID e valutata dall'Agenzia in sede di rinnovo della qualificazione del GDM INPS.

Le attività di monitoraggio svolte dal GDM INPS rappresentano un processo complesso che esplica le sue azioni e la sua efficacia durante ogni fase del ciclo di vita delle forniture ICT.

L'attività di monitoraggio dunque si configura come uno strumento di garanzia in merito all'adempimento delle obbligazioni, esplicite ed implicite presenti negli atti contrattuali.

La metodologia di monitoraggio utilizzata nella progettazione ed erogazione del servizio di monitoraggio è di fondamentale importanza per cogliere gli obiettivi generali e particolari dell'attività stessa.

Gli obiettivi generali dell'attività di monitoraggio sono richiamati all'interno della circolare CR/AIPA/38 del 28 dicembre 2001.

Gli obiettivi particolari, invece, sono quelli relativi al contesto in cui opera l'Istituto. L'ottica è proprio quella di cogliere, oltre agli obiettivi di tipo generale (istituzionali) del monitoraggio, quelli legati alla fruibilità del servizio da erogare che hanno il fine di fornire effettivo supporto al governo del contratto in oggetto (particolari).

L'approccio metodologico utilizzato per la progettazione, erogazione e controllo del servizio di monitoraggio si basa sia sul paradigma Plan-do-check-act (PDCA), sia sull'applicazione delle norme della famiglia ISO 9000.

In particolare, il paradigma Plan-do-check-act è alla base della strutturazione in cicli del processo di monitoraggio. Tale metodologia consente di tenere costantemente sotto controllo il livello qualitativo del servizio erogato.

Tale approccio prevede un intervento in fase di programmazione con la possibilità di richiedere preliminarmente al GDM INPS la realizzazione di uno studio di fattibilità per l'acquisizione di beni o servizi da parte dell'Istituto e la relativa predisposizione degli atti di gara comprensivi di capitolato tecnico, disciplinare, griglie di valutazioni.

A seguito della stipula del contratto di fornitura sottoposto a monitoraggio, l'approccio metodologico prevede l'individuazione e la classificazione degli obiettivi espliciti ed impliciti definiti in esso e la predisposizione degli strumenti di verifica ad essi associati. L'attività comprende la verifica in corso d'opera della pianificazione, della consuntivazione, dell'avanzamento lavori e la misurazione e la valutazione della qualità dei beni e servizi erogati.

Vengono inoltre individuate e gestite eventuali varianti in corso d'opera e non conformità rispetto a quanto previsto nel dettato contrattuale.

Nell'ambito della metodologia utilizzata grande rilievo assume il processo di valutazione che si esplica in:

- Valutazione dell'adeguatezza e dell'affidabilità dei Fornitori ICT: analisi della struttura organizzativa, nonché della capacità di soddisfare i requisiti richiesti dall'Istituto.
- Analisi del Piano di Qualità: ha lo scopo di accordare i Fornitori ICT e l'Istituto sulle misure di qualità da eseguire e sulle metriche.
- Analisi dello stato di avanzamento dei lavori: consiste nel controllo della gestione del progetto in termini di effettuazione corretta delle attività previste, di rispetto dei costi e tempi preventivati e di valutazione dei rischi.
- Analisi qualitativa e quantitativa del software: ha come obiettivo la verifica della conformità del software rilasciato in esercizio con le metriche stabilite in fase contrattuale.

L'aggiudicatario dovrà operare conformemente alla metodologia di monitoraggio adottata dall'Istituto ed impiegata correntemente dal GDM INPS ,che si allega al presente capitolato (allegato 3).

4 Oggetto e durata della fornitura

La presente fornitura consiste nell'acquisizione di prestazione di specifiche figure professionali da affiancare al personale GDM INPS per l'espletamento della attività di monitoraggio dei contratti di grande rilievo ICT, nell'ambito delle attività finalizzate alla verifica delle prestazioni contrattuali, alla valutazione dell'impatto economico e organizzativo, alla verifica dell'avanzamento dei progetti e l'accertamento dei livelli di servizio e dei volumi.

L'impegno complessivamente richiesto al Monitore per l'espletamento dei servizi oggetto della presente gara è pari ad un massimo di 8.400 (OTTOMILAQUATTROCENTO) giorni persona suddivisi tra le diverse figure professionali richieste (Monitore Senior, Monitore e Monitore Junior), secondo il mix di composizione riportato nella tabella sottostante.

Figure Professionali	Ripartizione %	N° Persone	Giorni Persona
<i>Monitore Senior</i>	35%	10	2.940
<i>Monitore</i>	30%	8	2.520
<i>Monitore junior</i>	35%	10	2.940
Totale		28	8.400

Le giornate persona saranno impiegate in relazione agli effettivi fabbisogni dell'Istituto, in ragione degli specifici contratti di cui si renderà necessario il monitoraggio ai sensi della vigente normativa.

La fornitura ha una durata di 36 (Trentasei) mesi, decorrenti dalla data della stipula del contratto.

L'impegno totale in giorni/persona rappresentato in tabella deve dunque essere inteso come il fabbisogno massimo previsto per i 36 mesi di validità contrattuale.

La tabella nella pagina seguente sintetizza l'attuale elenco dei contratti "di grande rilievo" che potranno essere oggetto di monitoraggio ed identifica la tipologia di servizi ICT oggetto di monitoraggio. Questo elenco di contratti non deve essere inteso come esaustivo perché la fornitura non è limitata a detto contratti ma potrà essere utilizzata per monitorare oltre che questi contratti,

eventuali loro estensioni (a titolo oneroso o non) e/o nuovi contratti che verranno stipulati nell'ambito di validità del contratto con il Monitore, a discrezione dell'Istituto.

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, comma 5°, del D.Lgs. n.163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento della "Fornitura di prestazioni di specifiche figure professionali per il monitoraggio dei contratti di grande rilievo ICT"

Contratto	Oggetto Contrattuale	data inizio
Contact Center	Progettazione, realizzazione e gestione di un Contact Center multicanale con finalità di "sportello virtuale unico" per l'erogazione di informazioni e servizi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL, dei servizi di formazione del personale degli Enti e manutenzione del software applicativo.	16/06/2010
OIO	Gestione dell'Infrastruttura Informatica con la quale l'Impresa fornisce la capacità di elaborazione dati(fornitura macchine) e relativi Servizi e Programmi.	01/01/2011
CUB	Servizio di adeguamento delle risorse elaborative e servizio di Disaster Recovery dell'INPS per l'anno 2012.	01/01/2011
SAI	Gestione del Sistema Informatico dell'INPS per garantire il funzionamento ottimale del proprio complesso sistema informatico per poter assolvere ai compiti istituzionali	01/01/2013
Manutenzione hardware	Servizi di Gestione operativa, amministrazione, sviluppo e manutenzione dell'infrastruttura tecnologica e dei sistemi delle aree Mainframe, Server Farm, Unix e Networking	01/01/2013
Welfare lotto 1	Potenziamento e semplificazione del Front-End col cittadino	01/01/2013
Welfare lotto 2	Sviluppo e integrazione di applicazioni per interventi di reingegnerizzazione e automazione dei processi istituzionali in atto	01/01/2013
Welfare lotto 3	Revisione dell'architettura del S.I. Per omogeneizzare il servizio su tutto il territorio nazionale	01/01/2013
Welfare lotto 4	Realizzazione di applicazioni per lo sviluppo dei rapporti telematici adeguamento dell'infrastruttura di protezione e sicurezza dei dati.	01/01/2013
Welfare lotto 5	Introduzione di nuovi canali tecnologici e finanziari in un'ottica "web 2.0", di strumenti di proattività verso i fabbisogni del cittadino con sistemi di Business Intelligence	01/01/2013
Welfare lotto 6	Introduzione e/o diffusione di strumenti a supporto dell'efficienza organizzativa interna e per i sistemi amministrativo-contabili e logistico strumentali.	01/01/2013
SIN Istituzionale	Servizi per la manutenzione ed evoluzione della componente istituzionale del Sistema Informativo Normalizzato dell'Inpdap" – contratto del 29 luglio 2010 (*)	13/09/10
Autogoverno	Servizio di manutenzione, gestione ed evoluzione della componente Autogoverno del sistema informativo INPDAP	01/12/11
Piattaforma Fisco	Servizio di manutenzione, gestione ed evoluzione della componente "Piattaforma Fisco" del Sistema Informativo dell'INPDAP	31/12/11
Conduzione	Gara per l'acquisizione dei Servizi di Conduzione tecnica del sistema ICT INPDAP	15/10/11

(*) è previsto un rinnovo/nuova gara nel corso di quest'anno in corso

5 Modalità di organizzazione del lavoro

L'oggetto della fornitura riguarda l'acquisizione delle prestazioni di specifiche figure professionali da impegnare in attività gestite sotto la completa responsabilità dell'Istituto.

5.1 Responsabilità del Monitore

Il Monitore, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, dovrà formalmente nominare un Referente contrattuale (del profilo Monitore Senior) che sarà il riferimento unico per l'Istituto, reperibile per via telefonica tutti i giorni feriali, dalle ore 8,30 alle ore 17,30.

Le attività che il Monitore deve svolgere sotto la propria responsabilità riguardano:

- la verifica della aderenza delle risorse fornite alle figure professionali contrattualmente stabilite;
- la **pianificazione** degli impegni delle risorse fornite;
- la **consuntivazione** dei giorni persona effettivamente erogati da ogni figura professionale con indicazione delle attività espletate.

La **Pianificazione** viene eseguita:

- al momento dell'**avvio delle attività (Piano generale delle attività)**, entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto;
- ad ogni **variazione del portafoglio contratti** monitorato (**revisione del Piano generale delle attività**);
- con frequenza trimestrale, entro 10 giorni lavorativi dalla inizio del trimestre, in considerazione della possibile variabilità dell'impegno richiesto nel tempo, in funzione dei contratti da monitorare (**Piano periodico delle attività**);
- ad ogni richiesta estemporanea di disponibilità di risorse aggiuntive, su richiesta dell'Amministrazione, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, per far fronte a emergenze (**revisione del Piano periodico delle attività**);
- ad ogni sostituzione di risorse professionali, per giustificate cause (malattia, dimissioni, etc.) o su richiesta dell'Amministrazione (**revisione del Piano periodico delle attività**), anche tenendo conto dei previsti periodi di affiancamento, entro 5 giorni lavorativi dall'evento scatenante.

La Pianificazione esplicita come sono soddisfatte le richieste dell'Istituto in termini di numero di risorse per figura professionale, allocazione sulle diverse attività richieste e relativo impegno per il trimestre successivo. Per questo ogni piano o sua revisione deve essere approvato dall'Istituto entro 5 giorni lavorativi.

La **Consuntivazione** viene eseguita con frequenza trimestrale, entro 10 giorni lavorativi dall'inizio del trimestre (**Stato Avanzamento Lavori**).

La Consuntivazione evidenzia le giornate effettivamente erogate da ogni figura professionale impiegata, le attività espletate, eventuali scostamenti dal Piano periodico delle attività di pertinenza e le relative giustificazioni

Tutti i documenti di pianificazione e consuntivazione sono approvati dal Referente contrattuale e da lui comunicati all'Istituto.

5.1 Responsabilità dell'Istituto

L'Istituto verificherà:

- la conformità e coerenza dei profili professionali delle **risorse utilizzate** dal Monitore ai requisiti espressi in questo capitolato, esaminando i **Curricula** e verificando le effettive conoscenze e competenze dimostrate sul campo;
- i **documenti di pianificazione, Piano generale delle attività e Piano periodico delle attività**, prodotti dal Monitore, che approverà attraverso il suo Referente appositamente nominato (Direttore dell'esecuzione);
- lo **Stato avanzamento lavori** e le attività effettivamente espletate e dal Monitore;
- il rispetto della pianificazione approvata dall'Istituto sia in relazione ai tempi che agli impegni;
- il rispetto dei valori di soglia per i livelli di servizio definiti nel presente documento (allegato 1).

Relativamente ai contratti da monitorare l'Istituto rimane responsabile delle seguenti attività:

- approvazione dei documenti redatti, anche con l'aiuto del Monitore, in materia di pianificazione e consuntivazione, monitoraggio delle prestazioni, della qualità e dei livelli di servizio, avvenuta consegna e collaudo di beni e servizi ICT;
- liquidazione e pagamento delle fatture e applicazione di eventuali penali ai Fornitori ICT;
- approvazione di eventuali varianti in corso d'opera;
- raggiungimento degli obiettivi contrattualmente previsti e azioni conseguenti in caso di mancata attuazione.

5.2 Sede di lavoro

Le attività di monitoraggio dovranno essere svolte presso l'Istituto, principalmente presso le sedi della Direzione Generale in Roma, in ogni caso all'interno del territorio comunale di Roma.

L'Istituto metterà a disposizione i locali necessari allo svolgimento delle attività di monitoraggio, in grado di ospitare l'intero gruppo di lavoro, prossimi ai locali utilizzati dal GDM INPS per favorire l'integrazione delle attività, la cui ubicazione verrà comunicata al Monitore alla stipula del contratto.

L'Istituto si riserva la facoltà di variare in corso d'opera l'ubicazione dei locali necessari per lo svolgimento delle attività di monitoraggio senza che tale variazione comporti per il Monitore un costo aggiuntivo.

Tali locali potranno ospitare il numero delle risorse necessarie per lo svolgimento delle attività che dovranno essere effettuate presso l'Istituto.

Il personale del Monitore accederà ai locali messi a disposizione dall'Istituto mediante badge nominativo e sarà soggetto a timbratura degli orari di entrata ed uscita.

Non sono previsti oneri di trasferta.

5.1 Logistica e Postazioni di lavoro

I locali messi a disposizione dell'Istituto, saranno mobiliati, dotati di postazioni di lavoro con installato il sw necessario, dotati di connettività internet, collegati con i sistemi utilizzati dal GDM INPS per il monitoraggio.

Tutti i documenti prodotti devono essere elaborabili nei formati elettronici supportati dalle più comuni piattaforme di produttività individuale su personal computer. Le eventuali conversioni dai formati resi disponibili dal Monitore all'ambiente in uso presso l'amministrazione saranno a cura del Monitore stesso.

5.2 Orari di lavoro

L'orario lavorativo richiesto alle risorse professionali è di 8 (otto) ore lavorative al giorno, tutti i giorni feriali, è prevista un'ora per la pausa pranzo.

L'orario di ingresso ed uscita sarà flessibilmente definito in sede di pianificazione delle attività, potendo variare in funzione di esigenze logistiche o di necessità legate al contratto monitorato.

6 Gruppo di lavoro

Le risorse impiegate nell'erogazione delle attività richieste dal Monitore, opereranno a stretto contatto ed esclusivamente sotto il coordinamento del GdM. Per lo svolgimento della fornitura il Monitore deve fare riferimento ai seguenti profili professionali:

- Monitore senior;
- Monitore;
- Monitore junior.

In considerazione degli impegni già definiti nell'oggetto della fornitura, il Monitore dovrà presentare 28 curricula vitae, redatti nel formato EUROPASS secondo le indicazioni dettagliate nell'allegato 2, più precisamente:

- 10 curricula per i Monitori Senior,
- 8 per i Monitori,
- 10 per i Monitore Junior.

6.1 Requisiti

Complessivamente il Gruppo di lavoro proposto dal Monitore deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Tutte le persone devono possedere una buona padronanza della **lingua Italiana**.
- Il **Referente contrattuale** deve essere un monitore senior, dipendente, con anzianità aziendale non inferiore ad un anno, con almeno 15 anni di esperienza nel monitoraggio di contratti ICT, in possesso, sia di una certificazione di project management (a scelta tra PMI, IPMA, PRINCE2, ISIPM), che di una certificazione di ICT service management (a scelta tra ITIL, ISO2000).
- Almeno il 50% del gruppo di lavoro proposto, pari a 14 persone, deve essere costituito da **personale dipendente**, con anzianità aziendale non inferiore ad un anno.
- Almeno 2 persone del gruppo di lavoro proposto, corrispondenti ai profili di Monitore senior o Monitore, devono essere in possesso, sia di una **certificazione di project management** (a scelta tra PMI, IPMA, PRINCE2, ISIPM), che di una **certificazione di ICT service management** (a scelta tra ITIL, ISO 20000).
- Almeno 2 persone del gruppo di lavoro proposto, corrispondenti ai profili di Monitore senior o Monitore, devono essere in possesso della **certificazione per la misura dei function point IFPUG**.
- Almeno 2 persone del gruppo di lavoro proposto, corrispondenti ai profili di Monitore senior o Monitore, devono essere in possesso della **certificazione di security management** (ISO 27001).

6.2 Competenze

Le capacità e competenze organizzative, tecniche e informatiche conoscenze, che complessivamente il gruppo di lavoro proposto dal Monitore deve esprimere sono di seguito elencate:

- **Amministrazione digitale** (e-government), quadro normativo (CAD Codice dell'Amministrazione Digitale e Regole Tecniche) per l'attuazione del processo di digitalizzazione delle attività amministrative che costituisce il presupposto per una reale modernizzazione degli Enti pubblici: documento digitale (creazione e conservazione), identità e firma digitale, accesso ai dati (open data), continuità operativa (business continuity e disaster recovery).
- **Strategie di acquisizione dei servizi ICT** (sourcing strategies), con particolare riferimento: all'outsourcing, ai suoi pro e contro, all'impatto organizzativo che una scelta di esternalizzazione comporta; alle scelte inerenti le strategie per il software applicativo (sviluppo ad hoc, riuso, codice open source, software commerciale di tipo ERP); al ciclo di vita dei sistemi informativi della pubblica amministrazione così come inizialmente tracciato dal D. Lgs. 39/93 e dai successivi dispositivi normativi di AGID, con particolare riferimento alla pianificazione strategica, alla realizzazione di studi di fattibilità, alla emissione del parere, alla predisposizione degli atti di gara, alla stipula del contratto, al monitoraggio del contratto in attuazione, alla verifica dei risultati contrattualmente raggiunti, ai progetti di e-Government; alla conoscenza delle Linee guida sulla qualità dei beni e servizi ICT per la definizione e il governo dei contratti della PA Governance dell'ICT pubblicate da AGID.
- **Metodologie e tecniche a supporto del disegno e la gestione dei processi** (business process management) per la rappresentazione del funzionamento di organizzazioni (enterprise modeling) e sistemi produttivi e la loro e la reingegnerizzazione (business process reengineering); analisi organizzativa per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione, di processi produttivi afferenti ai compiti istituzionali delle Amministrazioni ed al disegno dei relativi sistemi informativi automatizzati di supporto; esperienza di progettazione ed assessment dei processi amministrativi.
- **Metodologie e tecniche per la realizzazione di studi di fattibilità relativi a progetti ICT** (feasibility analysis): analisi e diagnosi della situazione attuale, identificazione dei vincoli e dei requisiti, definizione degli obiettivi progettuali; progetto di massima della soluzione, mappatura delle specifiche applicative e tecnologiche con i requisiti; modalità di realizzazione; analisi del rischio legata a complessità gestionale, dimensione del progetto, innovazione tecnologica, incertezza dei requisiti (Mac Farland); pianificazione del progetto ed analisi costi/benefici.
- **Appalto pubblico di beni e servizi ICT** (public procurement), con particolare riferimento alle diverse procedure per l'appalto pubblico di servizi sopra soglia comunitaria ed ai relativi atti di gara (D. Lgs 163/06); ai criteri di selezione dei fornitori (criteri di aggiudicazione, formule di prezzo).
- **Contrattualistica ICT** (service level agreement), con particolare riferimento ai contratti relativi i servizi informatici ed alla normativa inerente la redazione dei capitolati tecnici alla definizione dei livelli di servizio per la specificazione in ambito contrattuale della quantità e della qualità dei servizi richiesti ed alla rappresentazione dei relativi criteri di accettazione; alle attività istruttorie per l'emissione, prima della stipula del contratto, del prescritto parere AGID sugli schemi di contratti elaborati dalle PA.
- **Profili professionali ICT**, caratterizzazione dei ruoli professionali in termini di caratteristiche (processi di lavoro, responsabilità chiave, relazioni intrattenute) e requisiti (capacità, conoscenze connesse alle attività prevalenti di ogni ruolo), in riferimento alle

diverse tipologie di forniture ICT; conoscenza dei framework EUCIP (European Certification of Informatics Professionals), e-CF Model – European e-Competence Framework.

- **Mercato dell'ICT**, specificatamente conosciuto in termini di: tipologie di servizi ICT afferenti allo sviluppo, alla manutenzione ed alla conduzione dei sistemi informativi; standard., metodologie, tecnologie, strumenti utili alla loro erogazione; dimensioni economiche; settori di intervento ed aree di mercato; principali fornitori protagonisti; tecnologie emergenti e trend evolutivi.
- **Metodologie, tecniche, strumenti, per la direzione lavori di un contratto o progetto ICT** (project management), relativi: alla stima dei tempi, dell'impegno persona, dei costi, per la realizzazione di prodotti software e per l'erogazione di servizi informatici; alla stesura del budget di progetto ed all'esecuzione dell'analisi costi/benefici; alla pianificazione delle attività, alla realizzazione dei piani di progetto ed all'ottimizzazione dell'uso delle risorse (WBS, PERT, GANTT, CPM); alla gestione e coordinamento delle risorse per l'esecuzione delle attività progettuali pianificate; al controllo di gestione ed alla misura dello stato avanzamento lavori; conoscenza delle Best Practice e degli Standard per il project management, PM BOK Guide to the Project Management Body of Knowledge; PRINCE 2 Projects IN Controlled Environments; ISIPM Certificazione di base al Project Management; UNI ISO 10006:2005 Linee guida per la gestione per la qualità nei progetti.
- **Metodologie e tecniche per il monitoraggio** (verifica continua in itinere), **l'assessment** (valutazione periodica in itinere), **l'analisi di impatto** (verifica ex-post), **di contratti e progetti ICT**, così come definito dalle circolari ex AIPA e dalle linee guida AGID.
- **Metodologie e tecniche per la gestione e erogazione di servizi ICT** (service management): ciclo di vita del servizio (strategy, design, transition, operation) relativi processi; la definizione e gestione del catalogo dei servizi; la gestione del service desktop e del trouble ticketing (incident & problem Management); la gestione degli asset (asset management) e della configurazione (configuration management); conoscenza delle Best Practice e degli Standard per il service management, COBIT Control Objectives for Information and related Technology, ITIL Information Technology Infrastructure Library; ISO/IEC 20000-1:2005 IT - Service Management.
- **Metodologie e tecniche per la gestione della qualità di un progetto ICT** (quality management), con particolare riferimento: all'uso della norma ISO 9001 specificatamente nell'ambito di procedure di appalto e contratti relativi a prodotti e servizi informatici; al sistema qualità Italia ed al contesto europeo e mondiale per quanto concerne i sistemi di normazione e certificazione; alla analisi e progettazione di sistemi qualità ed alla funzione di assicurazione della qualità (quality assurance) in essi prevista; alla realizzazione di piani della qualità prodotti conformemente alla norma ISO 10005, manuali della qualità, procedure, istruzioni operative; all'attuazione di verifiche ispettive, effettuate in conformità alla norma ISO 10011; alla valutazione di sistemi qualità di organizzazioni complesse (process assessment).
- **Metodologie e tecniche per il controllo della qualità di prodotti e servizi ICT** (quality control), con particolare riferimento: alle modalità di costruzione di livelli di servizio e metriche a partire da queste caratteristiche per la valutazione della qualità di prodotto e di processo; alle modalità di misura e controllo dei livelli di servizio, intesi come metriche applicabili e criteri di accettazione contrattualmente definibili, per la valutazione della qualità del prodotto/servizio ricevuto e l'efficace ed efficiente azione di governo del relativo contratto; alle misure della qualità intrinseca, attesa e percepita (customer satisfaction) del prodotto/servizio, a supporto dell'esecuzione del monitoraggio della qualità del prodotto o servizio.
- **Metodologie e tecniche di Software Engineering** con particolare riferimento: ai processi del ciclo di vita del software, norma ISO 12207; alla qualità del prodotto software, norma

ISO 9126; alla stima della durata e dell'impegno di progetti di sviluppo software (COCOMO); alla stima e misura della dimensione funzionale del software (function point IFPUG); alla valutazione del rischio progettuale (Mac Farland); al software design e al test del software (testing); alle verifiche ispettive (assessment) sui processi produttivi afferenti allo sviluppo di software applicativo.

- **Metodologie e tecniche di Security Management** con particolare riferimento: alla definizione di strategie per la business continuity; alla analisi del rischio (risk assessment) e alla analisi di impatto degli incidenti possibili e alla valutazione degli incidenti occorsi; alla gestione della sicurezza logica e fisica; alla redazione di studi di fattibilità per il disaster recovery e piani di continuità, nel rispetto di quanto previsto dal CAD e dai regolamenti di attuazione; alla conoscenza dello standard ISO/IEC 27001:2005 IT - Security techniques - Information security management systems.

6.3 Profili professionali

I profili professionali sono descritti nelle schede della pagina seguente in termini di:

- anzianità professionale complessiva, e esperienza specifica;
- capacità e competenze organizzative, tecniche e informatiche, per il dettaglio delle quali si rimanda al paragrafo precedente.

Monitore Senior	
Anzianità	Se in possesso di laurea, più di 12 anni di esperienza complessiva nel settore ICT, altrimenti più di 16 anni. In entrambi i casi, almeno 6 anni di esperienza specifica nella gestione e/o monitoraggio di contratti e/o progetti informatici di grande rilievo.
Capacità e competenze organizzative, tecniche e informatiche	<ul style="list-style-type: none"> • Amministrazione digitale • Strategie di acquisizione dei servizi ICT • Metodologie e tecniche a supporto del disegno e la gestione dei processi • Metodologie e tecniche per la realizzazione di studi di fattibilità relativi a progetti ICT • Appalto pubblico di beni e servizi ICT • Contrattualistica ICT • Profili professionali ICT • Mercato dell'ICT • Metodologie, tecniche, strumenti, per la direzione lavori di un contratto o progetto ICT • Metodologie e tecniche per il monitoraggio, l'assessment, l'analisi di impatto, di contratti e progetti ICT • Metodologie e tecniche per la gestione della qualità di un progetto ICT • Metodologie e tecniche per il controllo della qualità di prodotti e servizi ICT • Metodologie e tecniche di Software Engineering • Metodologie e tecniche di Security Management

Monitore	
Anzianità	Se in possesso di laurea, più di 6 anni di esperienza complessiva nel settore ICT, altrimenti più di 12 anni. In entrambi i casi, almeno 4 anni di esperienza specifica nella gestione e/o monitoraggio di contratti e/o progetti informatici di grande rilievo.
Capacità e competenze organizzative, tecniche e informatiche	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologie e tecniche a supporto del disegno e la gestione dei processi • Metodologie e tecniche per la realizzazione di studi di fattibilità relativi a progetti ICT • Appalto pubblico di beni e servizi ICT • Contrattualistica ICT • Metodologie, tecniche, strumenti, per la direzione lavori di un contratto o progetto ICT • Metodologie e tecniche per il monitoraggio, l'assessment, l'analisi di impatto, di contratti e progetti ICT • Metodologie e tecniche per la gestione della qualità di un progetto ICT • Metodologie e tecniche per il controllo della qualità di prodotti e servizi ICT • Metodologie e tecniche di Software Engineering • Metodologie e tecniche di Security Management

Monitore Junior	
Anzianità	Se in possesso di laurea, più di 3 anni di esperienza complessiva nel settore ICT, altrimenti più di 8 anni. In entrambi i casi, almeno 2 anni di esperienza specifica nella gestione e/o monitoraggio di contratti e/o progetti informatici di grande rilievo.
Capacità e competenze organizzative, tecniche e informatiche	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologie, tecniche, strumenti, per la direzione lavori di un contratto o progetto ICT • Metodologie e tecniche per il monitoraggio, l'assessment, l'analisi di impatto, di contratti e progetti ICT • Metodologie e tecniche per la gestione della qualità di un progetto ICT • Metodologie e tecniche per il controllo della qualità di prodotti e servizi ICT • Metodologie e tecniche di Software Engineering • Metodologie e tecniche di Security Management

6.4 Modalità di Sostituzione delle risorse professionali

Per tutta la durata del Contratto le risorse professionali impiegate nel gruppo di lavoro devono corrispondere, a meno di cause di forza maggiore (dimissioni, malattia, ecc.), all'elenco presentato in sede d'offerta.

L'Amministrazione si riserva in sede di avvio delle attività e successivamente in corso d'erogazione della fornitura di giudicare adeguata o inadeguata una risorsa, sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini mostrate nello svolgimento delle attività, al di là di quanto attestato dal suo curriculum. Ogni eventuale sostituzione di una risorsa può essere effettuata:

- su iniziativa del Monitore, previa comunicazione all'Amministrazione, e comunicazione delle motivazioni;
- su richiesta dell'Istituto che deve comunicare e motivare le ragioni per cui, a suo insindacabile giudizio, ritiene inadeguata la risorsa in questione.

La sostituzione deve avvenire con risorsa di pari o più elevata professionalità ed esperienza e deve essere preventivamente approvata dall'Istituto. La sostituzione deve comunque avvenire entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di approvazione da parte dell'Istituto.

7 Allegato 1 – Livelli di servizio e penali

Di seguito sono elencati i livelli di servizio applicati, identificandone i valori soglia previsti e le penali correlate al mancato rispetto di detti valori.

<i>Turn over del personale</i>	<i>Numero di persone partecipanti al gruppo di lavoro, sostituite su iniziativa del Monitore.</i>		
Periodo di riferimento	Anno, a decorrere dalla stipula del contratto	Frequenza di misurazione	Annuale
Valore di soglia	Numero risorse sostituite su iniziativa del Monitore minore o uguale a 3 (tre) l'anno.		
Penali	Applicazione di una penale equivalente al doppio della tariffa applicata alla persona sostituita, per ogni sostituzione dalla quarta in poi, per un numero di giorni pari alla durata del periodo di affiancamento previsto per una sostituzione.		

<i>Sostituzione del personale inadeguato</i>	<i>Numero di persone partecipanti al gruppo di lavoro ritenute non adeguate, di cui l'Istituto ha formalmente richiesto la sostituzione.</i>		
Periodo di riferimento	Anno, a decorrere dalla stipula del contratto	Frequenza di misurazione	Annuale
Valore di soglia	Numero risorse sostituite su richiesta dell'Amministrazione minore o uguale a 0 (zero) l'anno.		
Penali	Applicazione di una penale equivalente al quadruplo della tariffa applicata alla persona sostituita, per ogni sostituzione richiesta, per un numero di giorni pari alla durata del periodo di affiancamento previsto per una sostituzione.		

<i>Tempestività nella sostituzione personale</i>	<i>Tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nella fornitura . tempo trascorso tra la richiesta dell'Amministrazione (o l'iniziativa del Monitore) e l'inserimento della nuova risorsa.</i>		
Periodo di riferimento	Anno, a decorrere dalla stipula del contratto	Frequenza di misurazione	Annuale
Valore di soglia	Numero di giorni necessari per la sostituzione di una persona minore o uguale a 15 GG lavorativi.		
Penali	Applicazione di una penale equivalente al doppio della tariffa applicata alla persona sostituita, per ogni giorno lavorativo in più rispetto ai 15 previsti per la sostituzione di una persona.		

8 Allegato 2 – Modalità di presentazione dei Curriculum Vitae

I Curricula Vitae proposti devono essere adeguati ad assicurare il corretto svolgimento delle attività richieste e a soddisfare i requisiti e le competenze richieste per il gruppo di lavoro. In particolare devono:

- essere prodotti in numero di 28 (incluso il Referente contrattuale);
- essere redatti nel formato EUROPASS;
- indicare esplicitamente nome e cognome;
- indicare esplicitamente la qualifica (Monitore senior, Monitore, Monitore Junior);
- indicare esplicitamente l'inquadramento aziendale, ovvero se trattasi di dipendente a tempo indeterminato, dipendente a progetto o tempo determinato, consulente;
- indicare esplicitamente l'anzianità aziendale;
- correlare esplicitamente le esperienze fatte alle competenze richieste (si suggerisce l'utilizzo di una matrice esperienze/competenze in aggiunta alla descrizione testuale delle esperienze);
- esplicitare la formazione professionale a supporto delle competenze dichiarate;
- esplicitare le certificazioni professionali possedute riportandone l'esatta denominazione;
- essere firmati dal diretto interessato e dal legale rappresentante dell'azienda di appartenenza.

Per quanto concerne le esperienze lavorative citate nel curriculum, possibilmente elencate a partire da quelle più recenti, specificare sempre:

- il cliente e il datore di lavoro;
- il periodo di svolgimento (dal – al, è sufficiente a livello di anno);
- le dimensioni dell'attività (dimensione economica, impegno numero di persone, ecc.);
- la funzione svolta e il grado di responsabilità (es. capo progetto, responsabile di area, etc.), eventualmente il numero delle persone coordinate;
- le attività svolte evidenziando quelli analoghe al monitoraggio dei contratti ICT di grande rilievo.

E' necessario produrre una Tabella riepilogativa del gruppo di lavoro proposto che riporta:

- codice progressivo numerico,
- nome e cognome,
- azienda di appartenenza (in caso di partecipazione plurisoggettiva),
- qualifica (Referente Contrattuale, Monitore Senior, Monitore, Monitore Junior),
- titolo di studio,
- anzianità lavorativa complessiva,
- anzianità nel ruolo,
- anzianità aziendale,
- specifiche competenze tra quelle richieste.
- certificazioni possedute tra quelle richieste,

9 Allegato 3 – Metodologia di monitoraggio INPS

Metodologia adottata dall'Istituto: MONITORAGGIO DEI CONTRATTI DI GRANDE RILIEVO, MONITORAGGIO DEI PROGETTI ICT, DESCRIZIONE DEL PROCESSO ADOTTATO (codice documento MMVARProcMon5).