

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



**Gestione
Dipendenti Pubblici**

Direzione Centrale Approvvigionamenti e Provveditorato

CAPITOLATO TECNICO

**Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 e
s.m.i., volta all'affidamento dei Servizi professionali di supporto amministrativo per il progetto
S.A.F.E. "Social Agency of Future Europe"**

Direzione Centrale Approvvigionamenti e Provveditorato

- Viale A. Ballarin, 42 Roma – 00142 – stanza H307 tel. 06/ 5101.7598 – 5101.7178 fax 06/5101.7341

Programma Europeo EESSI – Gara per i Servizi professionali di supporto amministrativo del progetto

WP 1. Project Management		M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12
ID	Attività												
W.P.1.1.	Day-by-day project management												
W.P.1.2.	Reporting, financial management and monitoring												
COMPONENTE OPZIONALE WP 3. TESTING & PILOTING													
WP 2. Dissemination		M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12
ID	Attività												
W.P.2.1.	Supporto alla produzione di materiale per la disseminazione												
W.P.2.2.	Mantenimento e sviluppo e gestione contenuti del Portale SAFE												
WP 4. Transition and Deploy Support		M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12
ID	Attività												
W.P.4.1.	Questionario di Consultazione La Gli Stati Membri												
D.4.1	Supporto Paper EESSI on Transition and Deployment												
WP 5. EESSI Analytics		M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12
ID	Attività												
D.5.B.	Questionario di Consultazione / Assistenza Organi												
D.5.10	Reflection Paper on EESSI Work Force Analytics												
COMPONENTE OPZIONALE WP 3. TESTING & PILOTING		M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12
ID	Attività												
D.3.0	Fase di Consultazione con Commissione Europea												
W.P.3.1.	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO												
D.3.2	Disegno casi di test												
W.P.3.1.	Preparazione e sviluppo												
W.P.3.2	COMPONENTE OPZIONALE: SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO ORGANIZZATIVO PER IL WORK PACKAGE 3 TESTING & PILOTING												
W.P.3.3	Multiplicazione processi amministrativi di qualità per le prestazioni pensionistiche												
W.P.3.3	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO												
W.P.3.4	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI COR												
W.P.3.4	Realizzazione test												
D.3.3	Realizzazione test e connessione stati (max 3)												
D.3.4	TEMPERIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'												
D.3.5	Report Finale												
11.	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONE DI LAVORO												
12.	TRASFERTE												
13.	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI												
14.	RESPONSABILI DEL CONTRATTO												
15.	ORARIO DI SERVIZIO												
16.	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA FORNITURA												
16.1	ASPETTI GENERALI E RIFERIMENTI												
16.2	PIANO DI LAVORO DEL CONTRATTO												
16.3	STATO DI AVANZAMENTO E CONSUNTIVAZIONE DEL CONTRATTO												
16.4	PIANO DI QUALITÀ DEL CONTRATTO												

Programma Europeo EESSI – Gara per i Servizi professionali a supporto del progetto S.A.F.E.- Social Agency of Future Europe.

16.5	ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ	27
17.	ALLEGATO 1- LIVELLI DI SERVIZIO DELLA FORNITURA	28
17.1	LIVELLI DI QUALITÀ PER LE ATTIVITÀ PROGETTUALI	28
17.2	TURNOVER DEL PERSONALE.....	28
18.	ALLEGATO 2 – FIGURE PROFESSIONALI	29
18.1	FIGURE DI GESTIONE PROGETTI E PROGRAMMA	29
18.2	FIGURE DI CONSULENZA	30
18.3	FIGURE DI SVILUPPO APPLICATIVO	32

1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

La nuova regolamentazione comunitaria in materia di sicurezza sociale, entrata in vigore il 1° maggio 2010, ha aggiornato dopo circa quarant'anni la normativa comunitaria di base (regolamenti nn. 1408/71 e 574/72) in materia di pensioni, prestazioni familiari, disoccupazione, malattia, maternità, in materia contributiva, con particolare riferimento ai distacchi e al recupero di contributi, e di prestazioni indebitamente erogate:

- il regolamento (CE) n. 987/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, che stabilisce le modalità di applicazione del regolamento (CE) n. 883/2004 relativo al coordinamento dei sistemi di sicurezza sociale;
- il regolamento (CE) n. 988/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, che modifica il regolamento (CE) n. 883/2004.

Tra i principali cambiamenti previsti sono da evidenziare:

- la maggiore tutela dei diritti delle persone a seguito dell'estensione dell'ambito di applicazione soggettivo ed oggettivo del regolamento di base;
- il rafforzamento del principio di parità di trattamento e l'introduzione del principio di buona amministrazione;
- l'applicazione provvisoria di una legislazione e la concessione provvisoria di prestazioni. Le procedure provvisorie, unitamente al rafforzamento della cooperazione tra le istituzioni e all'obbligo di una precisa informazione all'utenza, danno alle persone interessate la certezza di potersi rivolgere utilmente, in qualsiasi momento, a un determinato organismo al fine di esercitare i propri diritti, anche quando non risulti immediatamente chiaro quale sia lo Stato membro competente.

Le nuove norme, inoltre, modificano parzialmente i criteri in base ai quali determinare la legislazione nazionale applicabile, comportano alcuni cambiamenti in materia di prestazioni pensionistiche, familiari, di malattia, maternità, disoccupazione e recuperi di contributi e prestazioni indebitamente erogate.

La più importante innovazione contenuta nei nuovi regolamenti comunitari, tuttavia, è costituita dalla semplificazione e velocizzazione delle procedure di lavorazione delle pratiche, grazie all'eliminazione dei formulari cartacei attualmente in uso e all'introduzione graduale dello scambio telematico delle informazioni e delle domande di prestazione tra gli oltre cinquantamila enti nazionali interessati.

Considerato l'elevato numero d'istituzioni comunitarie coinvolte, si tratta del più grande progetto telematico di sicurezza sociale mai ideato in ambito internazionale, per la cui realizzazione gli organismi comunitari stanno impegnando notevoli risorse umane e finanziarie.

In base alle nuove disposizioni, infatti, gli scambi di dati dovranno avvenire per via telematica utilizzando il sistema europeo EESSI (Electronic exchange social security information o Scambio elettronico di informazioni in materia di sicurezza sociale), attraverso la

compilazione automatizzata di specifici documenti elettronici strutturati (Structured Electronic Documents o SEDs) trasmessi utilizzando la rete europea protetta denominata sTESTA.

I SED, contenenti le informazioni relative alle singole pratiche, saranno trasmessi dall'istituzione di uno Stato a quella di un altro Stato membro attraverso "punti di accesso" centralizzati ("Access Point"). La normativa comunitaria prevede che ciascuno Stato debba disporre almeno di un "punto di accesso" e possa averne, al massimo, cinque. Per l'Italia è stato deciso di costituire 4 "punti di accesso" nazionali.

Infatti, il decreto del 29 gennaio 2009 emanato dal Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali, relativo all'istituzione degli "Access Point" per l'applicazione del regolamento (CE) n. 883/2004, ha designato quali "punto di accesso" per l'Italia i seguenti organismi:

- 1) Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali (attualmente Ministero della Salute) - "punto di accesso" per tutte le istituzioni competenti in materia di cure mediche;
- 2) INAIL - "punto di accesso" per le prestazioni in materia di infortuni sul lavoro e malattie professionali e per tutte le istituzioni che erogano prestazioni dello stesso tipo;
- 3) INPDAP - "punto di accesso" per le prestazioni previdenziali dei dipendenti pubblici;
- 4) INPS – "punto di accesso" per le prestazioni pensionistiche e a sostegno del reddito di natura previdenziale ed assistenziale e per tutti gli enti pubblici e privati che erogano prestazioni dello stesso tipo.

Pertanto, attraverso il "punto di accesso" costituito presso l'INPS perverranno dagli organismi esteri e saranno inoltrati agli organismi esteri per via telematica i dati relativi alla legislazione applicabile, alle domande di prestazioni pensionistiche e a sostegno al reddito di competenza dell'Istituto, dell'INPDAP, a seguito della recente incorporazione all'INPS, dell'INPGI, dell'ENPALS e delle Casse professionali.

L'Italia è uno dei sei Paesi europei che ha avuto il compito di testare le nuove procedure telematiche messe a disposizione dalla Commissione europea. L'INPS, ovviamente, per la sua storia, per gli strumenti tecnologici e la qualità delle risorse umane e professionali di cui dispone, è stato chiamato a svolgere una funzione di grande rilievo all'interno di questo storico progetto internazionale.

2. FINALITÀ DELLA FORNITURA

L'obiettivo della presente fornitura è l'acquisizione di un insieme integrato e qualificato di servizi di consulenza e supporto amministrativo per il Progetto S.A.F.E.- Social Agency of Future Europe.

Il 9 Agosto, INPS ha presentato il Progetto S.A.F.E., come leading Partner di un consorzio composto da 13 Agenzie di Social Security Europee per "EESSI Pool of Excellence Establishment of a 4-year Framework Partnership Agreement Period covered: 2013 – 2017 VP/2013/007". Il Framework Agreement è stato firmato il giorno 27 Settembre ed il 9 Novembre 2013 il Consorzio S.A.F.E. ha presentato il Piano Annuale delle attività per i primi 12 mesi. L'Annual Grant per le attività 2014 è stato firmato nel Dicembre 2013 con decorrenza a partire dal 31 Gennaio 2014.

I paesi coinvolti sono 11 e le agenzie del welfare operano su una popolazione di oltre 300 M di cittadini e lavoratori (circa il 60% della popolazione EU). La varietà della composizione del Consorzio assicura un ampio spettro di modelli sociali e demografici che collaborano attivamente per supportare nel corso dei quattro anni l'implementazione del Programma EESSI. S.A.F.E. è un programma ambizioso che vede un gruppo di key expert degli Stati Membri in collaborazione per creare best practise, focalizzarsi su risultati concreti e progetti specifici, in modo trasparente e collaborativo con gli altri Stati Membri:

- Creare una relazione collaborativa secondo una visione di lungo termine con EU EESSI Commission per efficientare i risultati, favorirne il riuso ed in generale favorire l'attuazione del programma EESSI;
- Predisporre la metodologia necessaria, il coordinamento e gli strumenti per sostenere 4 anni di programma in collaborazione con 13 Agenzie Europee del Settore del Welfare;
- Produrre risultati concreti e tangibili per il test & pilot e il Business Modelling, con effettiva e significativa condivisione con tutti gli Stati Membri per sostenere lo sviluppo di EESSI;
- Contribuire sostanzialmente al valore aggiunto e alla rilevanza a livello europeo delle attività proposte così come la diffusione dei risultati e la disponibilità per tutti i paesi coinvolti in EESSI.

Di seguito l'elenco dei paesi coinvolti nel Programma.

Acronyms	Country	Institution
INPS	ITA	National Welfare Agency
CLEISS	FR	French Centre for European and International Liaisons for Social Security

CSSA	CZ	Czech Social Security Administration
DRV BUND	DE	German Pension Fund
DSP	IE	Department of Social Protection
DVKA	DE	National Association Health Insurance Funds, German Liaison Agency Health Insurance – International
HVOS	AT	Main Association of Austrian Social Security Institutions
INAIL	ITA	National Institute for Insurance against Work Accidents
NFZ	PL	National Health Fund
NORSA	HU	National Office for Rehabilitation and Social Affairs
NSSI	BG	National Social Security Institute
SODRA	LT	State Social Insurance Fund Board Under the Ministry of Social Security and Labor of Lithuania
SVB	NL	Social Insurance Bank

Tab. 1 – Elenco delle Agenzie del Welfare che partecipano al Progetto S.A.F.E.

I servizi di seguito dettagliati sono a supporto delle attività specifiche a carico di INPS, in qualità di capofila del Consorzio e devono essere erogati entro i primi 12 mesi di implementazione del progetto S.A.F.E. a partire dall'avvio del contratto in oggetto. In ogni caso il Fornitore si rende disponibile ad effettuare una pianificazione che efficienti le tempistiche di erogazione.

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto dell'appalto finalizzati al supporto amministrativo e consulenza per il progetto S.A.F.E. sono i seguenti:

1. Supporto Amministrativo e Finanziario, nell'ambito del Work Package 1- Project Management
2. Supporto Amministrativo/ Assistenza Organizzativa per le attività previste nel Work Package 2- Dissemination
3. Supporto Amministrativo/Assistenza Organizzativa per le attività previste nel Work Package 4 – Transition & Deployment
4. Supporto Tecnico Specialistico per le attività previste nel Work Package 5 – Technical and Business Expertise
5. COMPONENTE OPZIONALE: Supporto Tecnico Specialistico per le attività previste nel Work Package 3 - Testing & Piloting,

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

Servizio	Finalità	Modalità di Fornitura
Supporto amministrativo e Finanziario – WP 1	Consulenziale / Assistenza amministrativa e finanziaria	Continuativa, a canone, fisso
Supporto amministrativo/Assistenza Organizzativa - WP 2	Consulenziale / Assistenza Amministrativa	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Supporto Tecnico Specialistico-WP 3 (OPZIONALE)	Consulenziale / Supporto tecnico	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Supporto Amministrativo/Assistenza Organizzativa - WP 4	Consulenziale / Assistenza Amministrativa	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Supporto Amministrativo - WP 5	Consulenziale / Assistenza Amministrativa	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)

Tab. 2 – Quadro Sinottico Oggetto della Fornitura

La durata del contratto è di **12 mesi come massima durata**, rinnovabile per ulteriori 12 mesi in caso di rinnovo del progetto S.A.F.E. per ulteriori 12 mesi.

Si sottolinea come le situazioni di criticità ed elevata visibilità nazionale ed internazionale del contesto, in cui è possibile che debbano essere svolte parte delle attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza nonché approfondita conoscenza della lingua inglese prescelta da INPS negli scambi con le istituzioni coinvolte nel consorzio e la Commissione Europea. E' essenziale perciò da parte dell'Impresa un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

4. SUPPORTO AMMINISTRATIVO E FINANZIARIO PER IL WORK PACKAGE 1- PROGRAM MANAGEMENT

4.1 ATTIVITÀ RICHIESTE ED ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio di "Supporto nell'ambito del WP. 1" consiste nel supportare l'Istituto nelle attività di Coordinamento day-by-day e supporto nel Reporting e Financial Management, dovuto verso la Commissione Europea.

Il Coordinamento day-by-day, prevede le seguenti attività:

- Supporto alla gestione dell'Internal Contract Agreement ed adempimenti amministrativi anche con interfaccia diretta con i Partners del Consorzio su richiesta di INPS;

- Supporto alla organizzazione delle riunioni istituzionali del Consorzio (almeno 3 per anno);
- Monitoraggio delle attività tramite controllo dello stato avanzamento lavori e produzione dei Quartely Progress Report verso la Commissione Europea;
- Supporto alla gestione di eventuali amendment in corso d’opera;
- Supporto alla produzione dell’Annual Plan e Budget 2015.

L’attività di Reporting and Financial Management prevede le seguenti attività:

- Supporto alla gestione e controllo dei flussi finanziari del Consorzio;
- Supporto alla produzione della documentazione di rendicontazione (Pre-financing, amendement,);
- Supporto alla certificazione dei costi INPS e verifica delle dichiarazioni di rendicontazione dei Partners.

Tutte le attività saranno erogate a supporto del team di coordinamento INPS.

In termini generali, le fasi di lavoro che l’Impresa deve prevedere per lo sviluppo del software e i documenti da produrre a riscontro di ciascuna fase sono riepilogati nella tabella che segue.

ID	Attività	Prodotti Previsti
1	Coordinamento day-by-day	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supporto alle attività di Program management ▪ Supporto alla preparazione dei meeting istituzionali ▪ Supporto alla Gestione Amendment; ▪ Supporto Annual Plan e Budget 2015
2	Reporting e Financial Management	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quarterly progress report ▪ Annual Report ▪ Supporto alla produzione dei documenti di Amendment, pre-financing ▪ Monitoraggio dei flussi finanziari

Tab. 3 – Attività previste del Servizio Supporto al WP 1

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

L’impresa dovrà rappresentare nella propria Offerta Tecnica una proposta metodologica per il servizio, quali benefici comporti e di quali elementi integrativi/sostitutivi è composto (attività, task e documenti specifici).

INPS si riserva di comunicare all'Impresa in itinere altri standard da utilizzare per lo sviluppo (tra i quali standard di nomenclatura, standard, etc). Sarà compito dell'impresa, senza alcun onere aggiuntivo, rimodulare corrispondentemente la metodologia proposta in fase di offerta.

Nell'ambito dei servizi previsti è richiesto al Fornitore il coordinamento della Fornitura, tramite la Figura di Program Manager.

Il Responsabile INPS del contratto sarà l'interlocutore formale dell'Impresa per tutte le questioni riguardanti il contratto e provvederà alla verifica e controllo dei servizi erogati.

Il Responsabile per l'Impresa del contratto deve assicurare il coordinamento delle risorse dell'Impresa impegnate nel progetto e di costituire l'interfaccia del Responsabile INPS del Contratto.

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

- Lo start up della fornitura, che dovrà prevedere la definizione congiunta con l'Istituto delle modalità di avviamento e gestione dei servizi oggetto dell'appalto e in particolare la definizione di un processo di governo dell'intera fornitura, che include le modalità di gestione delle rendicontazioni e dell'iter di loro approvazione, fino alla fatturazione dei servizi e prodotti forniti e l'eventuale utilizzo di strumenti informatici e di basi informative di progetto che consentono l'automazione del processo di governo e la verifica tempestiva dei livelli di servizio;
- la gestione del contratto per ciò che attiene al Project Management dell'insieme dei servizi e dei progetti avviati e al coordinamento di questi;
- l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team assegnati ai diversi servizi secondo le indicazioni del contratto e dei Responsabili INPS;
- la redazione e gestione di tutti i documenti di pianificazione previsti dal Contratto, il Piano di Lavoro (Piano di Contratto), il Piano generale dei vari servizi, le Schede intervento, i Piani Operativi di progetto, la formalizzazione dello start up dei singoli task (progetti), la rendicontazione delle attività e dello stato di avanzamento dei lavori, il monitoraggio dei livelli di servizio, gli adempimenti per la fatturazione;
- l'Assicurazione Qualità (in senso ISO 9001:2000/ISO 9001:2008), consistente almeno in:
 - la redazione e gestione del Piano della Qualità del contratto;
 - la pianificazione ed effettuazione dell'audit del Sistema di Gestione Qualità dell'Impresa per assicurare il raggiungimento degli obiettivi di qualità e la gestione delle non-conformità rilevate;
 - la raccolta ed archiviazione delle informazioni sulla qualità del contratto, a supporto dell'attività per la gestione degli SLA e della funzione di monitoraggio;
- il supporto al monitoraggio del contratto svolto dall'Istituto;

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

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

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

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

Inoltre, è richiesto alla funzione di coordinamento del contratto dell'Impresa di svolgere una funzione di interfacciamento con eventuali Partner del Consorzio in caso di richiesta da parte dell'Istituto.

4.2 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Le figure professionali utilizzate dall'Impresa devono possedere gli skills definiti nell'Allegato 2.

Per questo servizio è richiesto come pre-requisito, oltre alla conoscenza di almeno la lingua inglese, anche la conoscenza della gestione tecnico - finanziaria di Grant Agreement e di un Internal Cooperation Agreement tra Partners europei. Inoltre è richiesta la disponibilità di centri/servizi specializzati in progetti europei. Il massimale stimato dall'Amministrazione è pari a 235 giornate/uomo complessive, stante che il servizio è da intendersi a corpo.

L'Impresa, nell'Offerta tecnica, deve indicare quale mix tipo di risorse professionali intende dedicare a questo servizio. INPS si riserva di verificare se le risorse effettivamente impiegate nel servizio possedano gli skills richiesti.

Figura Professionale	Mix indicativo
Program Manager	34%
Senior Consultant- Esperto di Gestione Fondi Comunitari	19%
Project Manager – Esperto di gestione Fondi Comunitari	47%

Tab. 4 – Figure professionali previste per il Servizio di Supporto al WP 1

4.3 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio di supporto al WP 1 è un servizio di tipo continuativo, a canone.

Il dimensionamento del servizio è quindi a carico dell'Impresa. Il servizio è valorizzato sulla base di canoni mensili di importo fisso per tutta la durata del contratto, che saranno corrisposti in base alla verifica INPS della regolare esecuzione delle attività con cadenza mensile.

5. SUPPORTO AMMINISTRATIVO/ASSISTENZA ORGANIZZATIVA PER IL WORK PACKAGE 2-DISSEMINATION

5.1 ATTIVITÀ RICHIESTE ED ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

L'attività ha lo scopo di effettuare la diffusione dei risultati di S.A.F.E. anche fuori il Consorzio, tramite azioni specifiche.

In particolare è previsto il supporto anche in lingua inglese per la:

- Gestione e manutenzione di un Portale di progetto con accessi controllati verso l'esterno dove pubblicare la documentazione rilevante, realizzazione di newsletters, comunicazioni formali periodiche verso gli stakeholder strategici. Tale Portale è in corso di realizzazione da parte dell'Amministrazione e sarà disponibile nel mese di Giugno 2014;
- Pubblicazione di articoli riguardanti i maggiori risultati del progetto da pubblicare sui siti istituzionali dedicati (sito INPS, sito EESSI, sito delle Agenzie coinvolte, sito EC, etc..).

E' richiesta anche la disponibilità ad organizzare eventi di Capital Seminar, su richiesta di INPS. Il portale SAFE è realizzato in tecnologia Java EE, ed è attualmente ospitato sulle infrastrutture Java EE gestite da INPS tramite la propria struttura sistemistica.

Il portale consta, in questa sua prima fase, delle seguenti sezioni principali:

Home - News: sezione di accoglienza contenente:

- un banner grafico che illustra visivamente l'iniziativa tramite la rotazione di diverse immagini, ciascuna cliccabile per collegamento ad altre sezioni del sito
- notizie flash, in forma testuale simile ad un blog, alimentate tramite un semplice pannello di immissione dati dall'amministratore INPS.

About: Sezione statica con descrizione del progetto SAFE

Consortium: Sezione con richiamo grafico a tutti i logo dei Membri del Consorzio, cliccabili e linkati ai rispettivi siti web istituzionali

Articles: Sezione in cui sono visibili tutti i documenti - Articoli, Newsletter - di pubblico accesso, quindi fruibili da chiunque si colleghi al sito pubblico

Brochure: download della brochure SAFE in formato PDF

Private: Sezione riservata ai Membri del consorzio, è l'unica sezione protetta tramite accesso autenticato con ID e Password. Una volta autenticato, l'utente viene portato sulla "Splash page" della SAFE Consortium Area, e viene abilitata la voce di menu ulteriore "Documents".

Documents: in questa prima fase contenente solo i documenti di progetto, in futuro potrà dare accesso anche ad altri tipi di contenuto. L'utente può scegliere tra le funzioni di "Search" e "Upload"

- "Search" consente di ricercare tra tutti i documenti tramite opportuni filtri, e in base ai diritti di accesso dell'utente collegato.
- "Upload" consente il caricamento di un nuovo documento, richiedendo tutte le informazioni (Attributi) necessarie alla corretta categorizzazione del documento

Gli utenti autenticati hanno anche a disposizione, per i documenti da loro caricati, le funzionalità di "Eliminazione Documento", "Sostituzione allegato", "Proposta pubblicazione esterna" (ovvero candidatura di unproprio documento per la pubblicazione nella sezione "Articles", previa approvazione dell'Amministratore del Portale).

Il framework utilizzato per la realizzazione del portale è adattivo, ovvero consente la visualizzazione seamless attraverso diversi dispositivi (PC, Tablet, Smartphone) con ricombinazione dinamica e automatica degli elementi della pagina per l'ottimizzazione della fruizione. Tale caratteristica deve essere conservata anche per le evoluzioni future.

Si richiede al Fornitore aggiudicatario della gara la presa in carico del Portale sopra descritto e nell'ambito della presente fornitura la gestione applicativa e la evoluzione funzionale di cui di seguito si riportano le principali linee di evoluzione.

Le principali linee di evoluzione che devono essere realizzate sono le seguenti entro la durata contrattuale:

- Integrazione con funzionalità di gestione documentale
- Ampliamento Utenza ed evoluzione caratteristiche di sicurezza e profilazione utenti
- Integrazione con Funzionalità di Social Networking (Blog, Wikis, etc)

Dovrà essere prevista l'attività di gestione e manutenzione del portale esistente e di quanto realizzato ad integrazione, in termini di:

- Manutenzione Correttiva (Bug Fixing)
- Manutenzione evolutiva (eventuali esigenze non incluse in Gestione documentale e Evoluzione portale)
- Gestione Applicativa (cura dei DB, eventuali interventi sulla gestione dati non prevista direttamente da portale, supporto alla problem determination).
- Supporto Redazionale (per la cura a regime dei contenuti gestiti direttamente da INPS)

ID	Attività	Prodotti Previsti
1	Comunicazione e diffusione dei risultati su larga scala	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione e manutenzione del Portale di Progetto ▪ Supporto alla definizione di newsletters, comunicazioni di progetto, articoli e pubblicazioni

Tab. 5 – Attività previste del Servizio di Supporto al WP 2

5.2 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Le figure professionali utilizzate dall'Impresa devono possedere gli skills definiti nell'Allegato 2.

Per questo servizio è richiesto come pre-requisito, oltre alla conoscenza di almeno la lingua inglese, anche la conoscenza di strumenti e metodologie di soluzioni per Portal, Knowledge & Collaboration. Inoltre è richiesta la disponibilità di servizi organizzativi di supporto alla organizzazione degli eventi di progetto a supporto della diffusione dei risultati, che saranno attivati su richiesta di INPS:

L'Impresa, nell'Offerta tecnica, deve indicare le proposte organizzative per il servizio di Dissemination dei risultati. INPS si riserva di verificare se le risorse effettivamente impiegate nel servizio rispettino gli skills richiesti.

Il massimale di stimato in giorni persona previsto nel periodo di validità del contratto è di 170 per le seguenti figure professionali, stante che si servizi saranno organizzati secondo task a corpo.

Di seguito il mix indicativo di figure professionali stimato.

Figura Professionale	Mix indicativo
Consulente Organizzazione	12%
Esperto di Comunicazione	18%
Architetto Specializzato in Portal, Knowledge & Collaboration	24%
Web Developer & Publisher	47%

Tab. 6 – Figure professionali previste per il Servizio di Supporto al WP 2

5.3 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato in giorni-persona da erogarsi a task.

Nell'Offerta Tecnica l'Impresa dovrà indicare la soluzione offerta per la gestione del sito di progetto S.A.F.E. ed il supporto alla organizzazione e realizzazione della dissemination durante tutta la durata del contratto.

Si precisa che eventuali licenze software per la evoluzione del portale sono a carico dell'Impresa, che indicherà eventuali licenze che intende utilizzare per la realizzazione delle evoluzioni dello stesso.

Nell'ambito del supporto alla organizzazione del Capital Seminar ed eventuali altri eventi l'Impresa è tenuta a dichiarare in sede di offerta se la soluzione proposta è comprensiva anche di messa a disposizione di locali e attrezzature, ed eventuali servizi aggiuntivi correlati.

6. SUPPORTO AMMINISTRATIVO/ASSISTENZA ORGANIZZATIVA PER IL WORK PACKAGE 4 – TRANSITION & DEPLOYMENT

Il Programma EESSI è un programma di ampio respiro su vasta scala che coinvolge tutti gli Stati Membri. Il periodo di transizione verso l'adozione completa di un sistema di scambio telematico deve tener conto di tutte le problematiche amministrative e tecniche che impattano gli Stati membri.

Nell'ambito del primo anno del progetto S.A.F.E. è richiesto di affrontare la tematica tramite un approccio di "consultation" con gli altri Stati Membri per individuare le principali tematiche che devono essere strutturalmente affrontate in fase di effettiva transizione dei sistemi.

Pertanto oggetto del servizio è il supporto alla produzione di un Reflection Paper sulla Transition che sarà elaborato con il supporto degli altri Stati Membri, oltre che dei partecipanti al Consorzio.

Le principali tematiche che dovranno essere affrontate al minimo sono:

- Volumi dello scambio sotto le regolamentazioni 1408/71 e 883/04 strutturati per tipologia
- Analisi dell'attuale stato dell'Interfaccia di Accesso presso gli stati membri
- Stato delle applicazioni nazionali collegate al sistema centrale EESSI
- Criticità connesse alla transizione e potenziali aree di efficientamento e riduzioni dei rischi connessi

Le attività richieste sono:

- Definizione dei contenuti del Reflection Paper e obiettivi
- Definizione di un questionario e dei destinatari

- Somministrazione del questionario ai partecipanti al Consorzio e altri Stati Membri
- Raccolta dei dati ed analisi
- Realizzazione del Report

ID	Attività	Prodotti Previsti
1	Predisposizione del questionario e raccolta dei risultati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionario EESSI Deployment & Integration ▪ Diffusione e raccolta dei risultati ▪ Analisi dei risultati
2	Produzione e Diffusione del Reflection Paper	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reflection Paper EESSI Transition ▪ Pubblicazione del report e dei risultati

Tab. 7 – Attività previste del Servizio di Supporto al WP 4

6.1 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Le figure professionali utilizzate dall'Impresa devono possedere gli skills definiti nell'Allegato 2.

- Per questo servizio è richiesto come pre-requisito, oltre alla conoscenza di almeno la lingua inglese, anche la conoscenza di strumenti e metodologie di Deployment & Integration in programmi complessi.

L'Impresa, nell'Offerta tecnica, deve indicare quale mix tipo di risorse professionali intende dedicare a questo servizio. INPS si riserva di verificare se le risorse effettivamente impiegate nel servizio rispettino gli skills richiesti.

Il massimale stimato di giorni persona previsto nel periodo di validità del contratto è di 100 per le seguenti figure professionali.

Figura Professionale	Mix indicativo
Consulente Organizzazione	60%
Project Manager (Esperto Transition & Deployment)	40%

Tab. 8 – Figure professionali previste per il Servizio di Supporto al WP 4

6.2 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato in giorni-persona da erogarsi a task.

In sede di offerta l'Impresa deve indicare la soluzione che intende offrire per la produzione del Reflection Paper EESSI sul Transition & Deployment.

7. SUPPORTO AMMINISTRATIVO/ASSISTENZA ORGANIZZATIVA PER IL WORK PACKAGE 5 – TECHNICAL & BUSINESS EXPERTISE

Nell’ambito del primo anno del progetto S.A.F.E. è richiesto di affrontare la tematica di analisi e valorizzazione dei dati che il programma EESSI tratta tramite un approccio di “consultation” con gli altri Stati Membri per individuare le principali aree di interesse e potenzialità.

Pertanto oggetto del servizio è il supporto alla produzione di un Reflection Paper su EESSI Analytics che sarà elaborato con il supporto degli altri Stati Membri, oltre che dei partecipanti al Consorzio. Scopo fondamentale è capire le potenzialità offerte dalla rete EESSI e lo scambio elettronico per supportare l’analisi dei fenomeni di spostamento dei cittadini europei e il supporto proattivo alle politiche del Welfare a livello comunitario.

Le attività richieste sono:

- Definizione dei contenuti del Reflection Paper e obiettivi
- Definizione di un questionario e dei destinatari
- Somministrazione del questionario ai partecipanti al Consorzio e altri Stati Membri
- Raccolta dei dati ed analisi
- Realizzazione del Report

ID	Attività	Prodotti Previsti
1	Predisposizione del questionario e raccolta dei risultati	<ul style="list-style-type: none">▪ Questionario EESSI Analytics▪ Diffusione e raccolta dei risultati▪ Analisi dei risultati
2	Produzione e Diffusione del Reflection Paper	<ul style="list-style-type: none">▪ Reflection Paper EESSI Analytics▪ Pubblicazione del report e dei risultati

Tab. 9 – Attività previste del Servizio di Supporto al WP 5

7.1 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Le figure professionali utilizzate dall’Impresa devono possedere gli skills definiti nell’Allegato 2.

Per questo servizio è richiesto come pre-requisito, oltre alla conoscenza di almeno la lingua inglese, anche la conoscenza di strumenti e metodologie di transition in programmi complessi.

L'Impresa, nell'Offerta tecnica, deve indicare quale mix tipo di risorse professionali intende dedicare a questo servizio. INPS si riserva di verificare se le risorse effettivamente impiegate nel servizio rispettino gli skills richiesti.

Il massimale di giorni persona previsto nel periodo di validità del contratto è di 100 per le seguenti figure professionali.

Figura Professionale	Mix indicativo
Consulente Organizzazione	40%
Business Intelligence/Analytics Specialist	60%

Tab. 10 – Figure professionali previste per il Servizio di Supporto al WP 5

7.2 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato in giorni-persona da erogarsi a task.

In sede di offerta l'Impresa deve indicare la soluzione che intende offrire per la produzione del Reflection Paper EESSI sul mondo degli Analytics.

8. COMPONENTE OPZIONALE: SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO/ORGANIZZATIVO PER IL WORK PACKAGE 3 – TESTING & PILOTING

Tale componente è opzionale poichè è oggetto di revisione da parte della Commissione Europea in termini di contenuti.

I servizi relativi sono finalizzato al test congiunto con una o due istituzioni coinvolte nel Consorzio tramite le applicazioni legacy a disposizione adottando la infrastruttura di Transport& Messaging che sarà messa a disposizione della Commissione Europea a fine 2014 e le cui linee guida tecnologiche e requisiti saranno disponibili nella seconda metà del 2014.

Il Servizio di supporto specialistico richiede attività di sviluppo e supporto allo scambio tra le diverse istituzioni coinvolte.

Il Fornitore dovrà proporre una soluzione per effettuare Testng & Piloting con particolare riferimento alle prestazioni pensionistiche, almento 3 forumalri SED attivi alla data ed utilizzando per quanto possibile gli strumenti ad oggi sviluppati presso l'Istituto che interfacciano le applicazioni nazionali per il calcolo della prestazione.

La soluzione che sarà adottata dovrà rispondere ai requisiti di:

- Facilitazione e riduzione dell'uso della carta nei flussi di interscambio dei dati tra Istituzioni EU;
- Modularità e flessibilità per poter recepire i diversi tipi di SED e loro successive versioni;

- Disaccoppiamento e autoconsistenza tra i sistemi informatici delle linee di produzione per consentire adeguamenti alla normativa internazionale/accordi EESSI con tempistiche ottimizzate;
- Approccio non invasivo rispetto agli attuali sistemi informativi sia INPS per la Gestione Privata (stazione di lavoro, UNICARPE, Decisione 105, Lavoratori Migranti, etc...) che per la Gestione Pubblica (Scrivania virtuale, Totalizzazione estero);
- Applicabilità della soluzione ad altri sistemi legacy europei e extraeuropei;
- Possibilità di censire gli eventi dello scambio e quindi misurare e monitorare i tempi di transito e comunicazione, con la possibilità di memorizzare il flusso di dati;
- Regole di configurazione standardizzate per garantire l'adattamento a realtà nazionali diverse senza intervento sul codice applicativo.

Si richiede al Fornitore di impiegare soluzioni tecnologiche flessibili che consentano di ridurre i costi di adeguamento, semplificare lo scambio con elevato livello di riuso, anche presso altre realtà internazionali.

ID	Attività	Prodotti Previsti
1	Supporto alla definizione e realizzazione di soluzioni architetture ed applicative per l'interscambio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supporto alla analisi amministrativa dei SED e della loro gestione ▪ Analisi dei requisiti tecnologici dell'interscambio e degli standard di interscambio ▪ Soluzione applicativa per l'interscambio
2	Supporto tecnico alla attività di test congiunti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supporto alla attività di test congiunto con altri partecipanti al consorzio

Tab. 11 – Attività previste del Servizio di Supporto al WP 3

8.1 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Le figure professionali utilizzate dall'Impresa devono possedere gli skills definiti nell'Allegato 2.

Per questo servizio è richiesto come pre-requisito, oltre alla conoscenza di almeno la lingua inglese, anche la conoscenza di strumenti e metodologie di soluzioni avanzate per la gestione delle regole amministrative ai fini dell'interscambio.

L'Impresa, nell'Offerta tecnica, deve indicare la soluzione che intende adottare.

INPS si riserva di verificare se le risorse effettivamente impiegate nel servizio rispettino gli skills richiesti.

Il massimale di stimato in giorni persona previsto nel periodo di validità del contratto è di 190 per le seguenti figure professionali, stante che il servizio sarà organizzato secondo task a corpo.

Figura Professionale	Mix indicativo
Consulente Organizzazione/Business Analyst	21%
Architetto Specializzato in Soluzioni web per l'interscambio	26%
Web Developer	53%

Tab. 12 – Figure professionali previste per il Servizio di Supporto al WP 3

8.2 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato in giorni-persona da erogarsi a task.

Nell'Offerta Tecnica l'Impresa dovrà indicare la soluzione offerta per la realizzazione di moduli di interscambio dei SED e supporto ai test.

Si precisa che eventuali licenze software per la realizzazione del modulo di interscambio sono a carico dell'Impresa, che indicherà eventuali licenze che intende utilizzare per la realizzazione dello stesso.

9. DURATA DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della fornitura sono complessivamente richiesti per 12 mesi, che decorrono dalla data di firma del Contratto e che risentono della scansione temporale fissata nell'agreement sottoscritto con la Commissione Europea inclusivo delle tempistiche per la chiusura delle attività di rendicontazione.

È da intendersi che il contratto è rinnovabile per ulteriori 12 mesi qualora il medesimo servizio sia richiesto anche per il secondo anno di erogazione del progetto S.A.F.E.

10. TEMPIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'

Di seguito si riporta un piano di massima delle attività indicativo.

Si precisa che le tempistiche saranno anche dipendenti dalle approvazioni della Commissione Europea sullo stato delle attività nonché dal Piano di dettaglio che sarà condiviso con i Partner del Consorzio.

Si richiede al Fornitore di presentare in sede di offerta un Piano di dettaglio delle attività in base alle soluzioni offerte per i singoli servizi. Tale piano sarà oggetto di monitoraggio ad aggiornamento durante la erogazione della Fornitura e i prodotti consegnati soggetti a Monitoraggio dei Livelli di Servizio come riportati nell'Allegato 1.

**Programma Europeo EESSI – Gara per i Servizi professionali di supporto amministrativo del progetto
S.A.F.E.- Social Agency of Future Europe.**

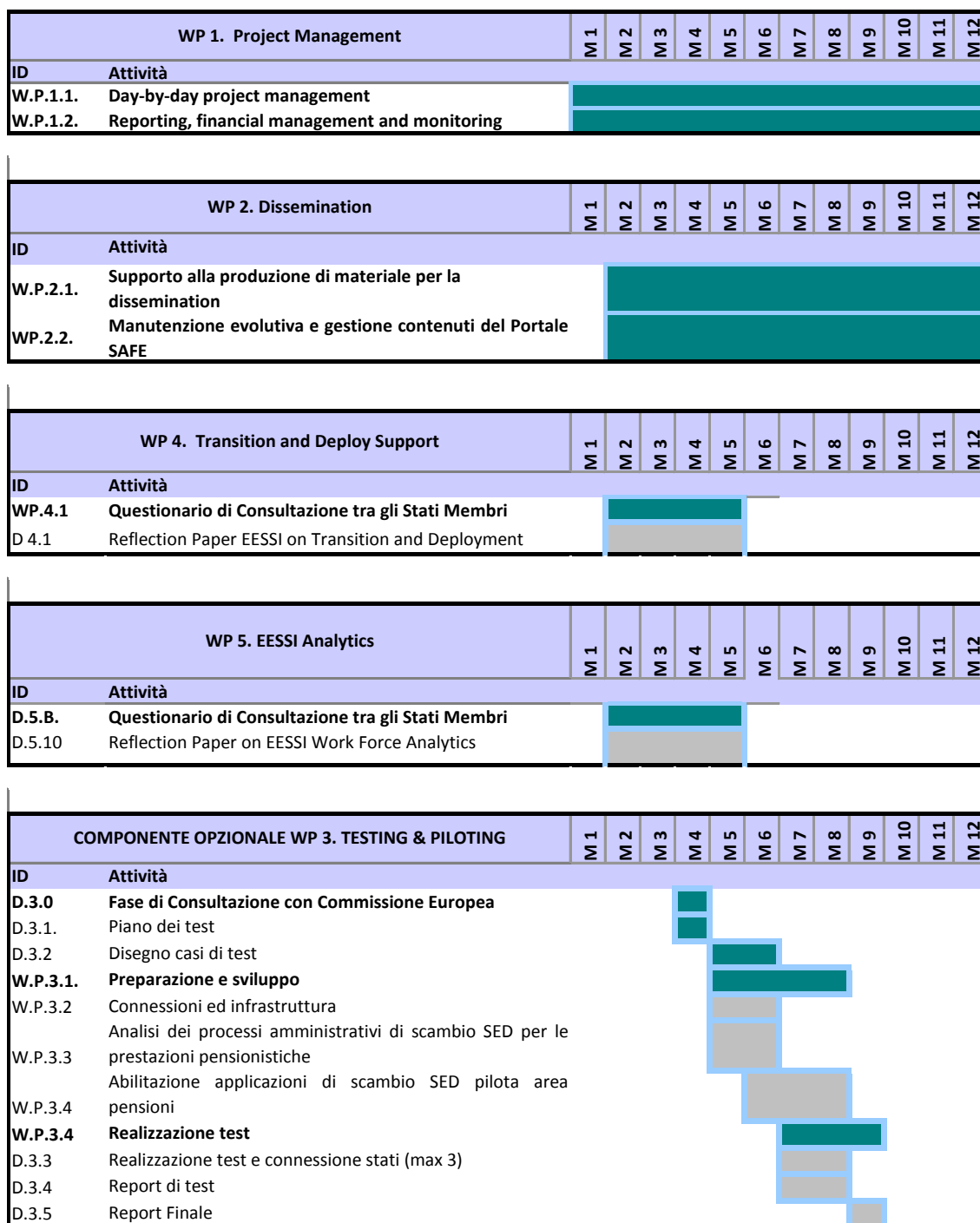


Figura 1-Piano di Massima delle attività

11. LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONE DI LAVORO

I servizi oggetto della fornitura dovranno essere svolti nelle proprie sedi di lavoro, salvo attività specifiche su richiesta dell’Istituto debbano essere svolte presso le sedi INPS

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

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

12. TRASFERTE

Per la presente fornitura possono essere previste attività da svolgere in regime di trasferta nei paesi appartenenti al Consorzio. Nello specifico potrà essere richiesto di erogare attività presso uno degli Istituti facente parte del consorzio. In tal caso, la disponibilità ad erogare servizi tramite personale in loco che è in grado anche comunicare in lingua locale costituisce un elemento di valutazione importante.

Le eventuali trasferte che si rendessero necessarie vanno preventivamente autorizzate da parte di INPS.

Le eventuali spese di trasferta si intendono incluse nella Fornitura senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

13. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Le figure professionali proposte dall'Impresa, dal momento dell'avvio dei lavori, per ciascuno dei servizi oggetto della fornitura dovranno essere in possesso dei requisiti descritti in Allegato 2. Questi profili costituiscono i requisiti minimi che devono possedere le risorse che erogheranno i servizi ed hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto INPS si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienze ed attitudini al di là del suo profilo personale.

I curricula vitae del personale che verranno effettivamente impiegate nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a INPS secondo quanto previsto dal contratto e secondo il formato Europeo o analogo formato.

Tale scenario può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione dei progetti del programma S.A.F.E. Pertanto, i profili delle figure professionali richieste non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto INPS potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, processi, sistemi e metodologie.

14. RESPONSABILI DEL CONTRATTO

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

L'Impresa dovrà indicare il Responsabile unico delle attività contrattuali per l'intera fornitura, cui INPS farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa. Tale risorsa sarà individuata dall'Impresa già in sede di Offerta, alla quale dovrà essere allegato il suo curriculum. Questa risorsa deve possedere comprovate esperienze nella realizzazione di Progetti Europei ed esperienze specifiche in ambito internazionale.

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

- Piano globale della fornitura (Piano di contratto);
- Garanzia del rispetto del Piano degli interventi tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- Livelli di servizio misurati per le attività oggetto della fornitura;
- Problematiche relative all'organizzazione e dimensionamento dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti, con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- Eventuali azioni correttive a fronte dei risultati della customer satisfaction.

Per ciascun Servizio/Work Package l'Impresa è tenuta ad individuare un Coordinatore. Il Coordinatore, una volta nominato ed approvato da INPS, avrà i seguenti compiti:

- garantire la coerenza e l'allineamento dei Piani di Lavoro (Piani Operativi di Progetto) di ciascun obiettivo del WP;
- garantire la costante ed efficace comunicazione ed il coordinamento tra i Referenti di ciascun obiettivo di area;
- garantire la gestione coordinata del rischio di progetto complessivo;
- garantire la formazione trasversale delle risorse sugli obiettivi delle singole aree.

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

In caso di inadeguatezza di un referente o di un coordinatore, INPS si riserva di chiederne la sostituzione secondo quanto prescritto in questo Capitolato.

15. ORARIO DI SERVIZIO

La copertura dei servizi oggetto di fornitura deve essere garantita nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, rispettando l'orario dalle 8:30 alle 17:30, salvo diversi accordi tra le parti, anche nell'ambito di singoli servizi.

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

16. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA FORNITURA

16.1 ASPETTI GENERALI E RIFERIMENTI

Nei paragrafi che seguono sono definite ulteriori modalità di svolgimento della fornitura, ad integrazione di quanto già specificato nei capitoli in cui sono definite le specifiche di realizzazione dei vari servizi oggetto della fornitura.

INPS si riserva di modificare le modalità di esecuzione definite in questo Capitolato, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta anche dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni. INPS si riserva di chiedere all'Impresa di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da INPS stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

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

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

16.2 PIANO DI LAVORO DEL CONTRATTO

L'Impresa dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornato un Piano di Lavoro Generale (Piano di Contratto) che riporta le attività, i tempi e l'impegno per tutti i servizi previsti (e per gli obiettivi attivati nell'ambito dei servizi). L'articolazione del Piano, di cui si chiede la presentazione a macro attività in sede di offerta tecnica, è la seguente:

- il piano di subentro ad inizio fornitura,
- il piano di trasferimento di know how,
- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni Work Package tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso,
- per le attività a carattere progettuale, un piano riepilogativo dei macro-interventi.

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

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

In qualunque momento INPS può richiedere la consegna del Piano di Lavoro (Piano di Contratto): questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati, così come potrà richiedere la predisposizione ed il mantenimento di piani riepilogativi di sintesi che permettano una vista integrata d'assieme di un set definito di servizi ed obiettivi a livello aggregato, secondo criteri da definire congiuntamente a inizio lavori.

Il Piano di lavoro del contratto deve essere approvato dal Responsabile INPS del Contratto per diventare operativo.

Il Piano va inserito a cura dell'Impresa nel sistema di Governance del contratto.

16.3 STATO DI AVANZAMENTO E CONSUNTIVAZIONE DEL CONTRATTO

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

- per gli interventi a progetto, tutti gli interventi attuati dall'inizio del contratto, con indicazione del loro stato di avanzamento alla data, e esplicitazione di eventuali criticità e ritardi, azioni di recupero;
- per ogni servizio di tipo continuativo, andamento del servizio, risorse consumate, indicazioni sulle eventuali criticità/ritardi, relative azioni di recupero.

Lo "Stato Avanzamento Lavori" deve essere trasmesso bimestralmente ed entro il quinto giorno solare successivo al mese di riferimento al Responsabile INPS del Contratto.

Il documento deve essere trasmesso in formato elettronico, secondo le indicazioni che verranno fornite all'Impresa dal Responsabile INPS del Contratto.

16.4 PIANO DI QUALITÀ DEL CONTRATTO

L'Impresa deve produrre, mantenere ed aggiornare, un Piano della Qualità generale dei servizi oggetto dell'appalto, sviluppato facendo riferimento a standard di larga diffusione, come ad es. ISO 10005, contenente, almeno, questi elementi:

1. definizione degli obiettivi di qualità per i vari servizi, corredati, ove possibile, da indicazioni quantitative, essenziali per la verifica del raggiungimento degli stessi. Gli obiettivi di qualità devono essere collegati ai criteri di accettazione indicati nel contratto;
2. indicazioni delle attività di controllo e assicurazione della qualità che saranno messe in atto, con evidenziazione delle tipologie di ispezioni, revisioni, audits etc.. che saranno effettuati, delle risorse coinvolte, del Piano di massima di loro effettuazione.

Il Piano della Qualità sarà sottoposto all'approvazione di INPS e sarà aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta INPS ogni qualvolta lo reputi opportuno.

16.5 ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

L'Impresa dovrà in corso d'opera svolgere le proprie attività conformemente ai requisiti degli standard di assicurazione e gestione della qualità definiti da ISO nello standard ISO 9001 e darne evidenza a INPS, attraverso la messa a disposizione di risultati dei propri audit interni effettuati sulla corretta applicazione dei principi del Sistema di Qualità aziendale nel contratto in questione.

17. ALLEGATO 1- LIVELLI DI SERVIZIO DELLA FORNITURA

17.1 LIVELLI DI QUALITÀ PER LE ATTIVITÀ PROGETTUALI

Il *Piano di Progetto* è il riferimento per le attività della Fornitura e rappresenta il riferimento per la rilevazione dei livelli di qualità delle attività progettuali.

Gli indicatori di qualità delle attività di tipo progettuali sono i seguenti:

Caratteristica: RISPETTO DEI TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE		
Sottocaratteristica	Metrica	Soglia
Scostamento dei tempi di completamento intervento e/o consegna prodotti: scostamento dei tempi di consegna/completamento rispetto a quanto pianificato - per cause imputabili al fornitore	% scostamento dei tempi di consegna prodotti intermedi e finali e di completamento rispetto ai tempi indicati nel piano di progetto (o nella ripianificazione successiva)	1%

17.2 TURNOVER DEL PERSONALE

Il personale impiegato nella Fornitura deve possedere competenze specifiche difficilmente reperibili sul mercato e pertanto è richiesta stabilità e continuità del team.

Caratteristica: GESTIONE DEL PERSONALE		
Sottocaratteristica	Sottocaratteristica	Sottocaratteristica
Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore	% di risorse sostituite dal Fornitore su base semestrale	< 10 %
Personale della fornitura inadeguato: numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta di INPS	% di risorse sostituite su richiesta di INPS su base semestrale	< 10 %
Ritardo del fornitore nell'inserire o sostituire personale	Tempo intercorso per il raggiungimento della piena produttività del nuovo personale	3 mesi

18. ALLEGATO 2 – FIGURE PROFESSIONALI

18.1 FIGURE DI GESTIONE PROGETTI E PROGRAMMA

Program Manager	
Titolo di Studio	Laurea in discipline economico-gestionali o cultura equivalente
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anzianità lavorativa di almeno 12 anni con esperienze nel settore pubblico, ed in particolare nella Pubblica Amministrazione Centrale ▪ Almeno 8 anni di provata esperienza consulenziale con specifico riferimento a processi organizzativi ▪ Provata esperienza di consulenza strategica su temi relativi la definizione della mission, la definizione di piani strategici ed in particolare il disegno di scenari alternativi, lo sviluppo di business case ▪ Capacità di unire sinergicamente componenti organizzative, normative, di processo e tecnologiche, con l’obiettivo di indirizzare soluzioni avanzate e realmente efficaci ▪ Esperienze e competenze rilevanti per la definizione di strategie IT, evidenziando capacità di focalizzazione sugli obiettivi strategici e di disegno di un percorso di informatizzazione innovativo e ad alto valore aggiunto ▪ Esperienze e competenze rilevanti in attività a livello internazionale ▪ Conoscenza di progetti complessi di transizione applicativa con numerosi utenti impattati ed estensione diffusa sul territorio
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approfondita conoscenza di tematiche e metodologie di analisi organizzativa e di BPR ▪ Approfondita conoscenza della gestione di Fondi Comunitari ▪ Utilizzo di tecniche di Change Management ▪ Uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management ▪ Ottime capacità relazionali ▪ Ottima conoscenza lingua inglese scritta e parlata

**Programma Europeo EESSI – Gara per i Servizi professionali di supporto amministrativo del progetto
S.A.F.E.- Social Agency of Future Europe.**

Project Manager - Esperto nel Coordinamento partenariati internazionali di progetti europei	
Titolo di Studio	Laurea in discipline economico-gestionali o cultura equivalente eventuale specializzazione post-laurea (master o dottorato).
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperienza nel coordinamento di partenariati internazionali per conto di Capofila di progetti e coordinamento di gruppi di lavoro internazionali, complessi ▪ Esperienza nell'organizzazione e nella gestione di incontri di partenariato internazionali ▪ Esperienza nell'affiancamento di Project manager pubblici per il coordinamento di progetti europei complessi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competenza nella redazione di Piani operativi Strategici per il coordinamento di progetti europei complessi ▪ Ottime capacità di <i>problem solving</i> legate a partenariati europei, connessi all'assunzione di decisioni strategiche inerenti l'attuazione del progetto ▪ Ottime capacità relazionali in ambito europeo ▪ Ottima conoscenza lingua inglese scritta e parlata, è auspicabile la conoscenza anche di altre lingue (francese, tedesco, etc..)

18.2 FIGURE DI CONSULENZA

Consulente Senior / Business Analyst- Esperto di Gestione di Fondi europei	
Titolo di Studio	Laurea in discipline economico-gestionali o cultura equivalente, eventuale specializzazione post-laurea (master o dottorato).
Esperienze Lavorative	<p>Almeno 8 anni di esperienza nella gestione di fondi europei,</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenza tecnica all'attuazione di progetti di cooperazione internazionale ed europea, con particolare riferimento alla gestione tecnica amministrativa e finanziaria ▪ Esperienza nella programmazione della spesa di progetti europei, con specifico riferimento a beneficiari di fondi quali enti pubblici ▪ Esperienze e competenza diretta nella gestione finanziaria-amministrativa e rendicontazione di fondi nel Settore del Welfare

**Programma Europeo EESSI – Gara per i Servizi professionali di supporto amministrativo del progetto
S.A.F.E.- Social Agency of Future Europe.**

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competenza nella predisposizione di sistemi di gestione e controllo di progetti europei ▪ Conoscenza delle problematiche amministrativo-contabili riferite alla Pubblica Amministrazione ▪ Ottima conoscenza di software gestionali per la rendicontazione ed il monitoraggio di progetti europei ▪ Buona capacità relazionali in ambito europeo ▪ Buona conoscenza lingua inglese scritta e parlata, è auspicabile la conoscenza anche di altre lingue (francese, tedesco, etc..)
-------------------	--

Consulente Senior – Organizzazione	
Titolo di Studio	Laurea in discipline economiche o scientifiche, eventuale specializzazione post-laurea (master o dottorato).
Esperienze Lavorative	Almeno 8 anni di esperienza su progetti di processi organizzativi preferibilmente nel settore della Pubblica Amministrazione italiana ed estera Esperienze e competenze rilevanti in attività di progetti internazionali Esperienze e competenza rilevanti nel Settore del Welfare
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tematiche applicative gestionali preferibilmente nell’ambito della Pubblica Amministrazione ▪ Autorevolezza e comprovata esperienza in progetti di grandi dimensioni ▪ Ottime capacità relazionali ▪ Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management ▪ Capacità di lavorare in gruppo in realtà dinamiche ▪ Collaborazione diretta con il personale dell’Istituto e le società terze fornitrici di servizi informatici ▪ Piena padronanza della lingua inglese sia scritta che parlata

Consulente Senior – Esperto di Comunicazione	
Titolo di Studio	Laurea in discipline economiche o scientifiche, eventuale specializzazione post-laurea (master o dottorato).

**Programma Europeo EESSI – Gara per i Servizi professionali di supporto amministrativo del progetto
S.A.F.E.- Social Agency of Future Europe.**

Esperienze Lavorative	Almeno 8 anni di esperienza su progetti di processi organizzativi preferibilmente nel settore della Pubblica Amministrazione italiana ed estera Esperienze e competenze rilevanti in attività di progetti internazionali Esperienze e competenza rilevanti nel Settore della comunicazione e change management
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorevolezza e comprovata esperienza in progetti di grandi dimensioni ▪ Ottime capacità relazionali ▪ Capacità di lavorare in gruppo in realtà dinamiche ▪ Collaborazione diretta con il personale dell'Istituto e le società terze fornitrici di servizi informatici ▪ Piena padronanza della lingua inglese sia scritta che parlata

18.3 FIGURE DI SVILUPPO APPLICATIVO

Architetto Specializzato in Soluzioni web / Portal, Knowledge & Collaboration	
Titolo di Studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze Lavorative	<p>Minimo 8 anni, di cui almeno 3 nella funzione</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse ▪ Progettazione test integrati ▪ Redazione di specifiche di gestione e procedure ▪ Redazione di studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo ▪ Stima di risorse per realizzazione attività ▪ Spiccata attitudine al problem solving
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodologie di analisi ▪ Elevata conoscenza di prodotti/tecnologie: RDBMS - MS SQL Server, DB2 su z/OS ▪ Piattaforma Microsoft IIS, CICS e IMS su IBM z/OS ▪ Architettura di cooperazione applicativa ▪ Strumenti MS Office ▪ Sistemi MS Windows ▪ Ottima conoscenza sulle piattaforme di sviluppo e sulle architetture applicative più diffuse (proprietarie e opensource) ▪ Progettazione di architetture Web, Sviluppo di applicazioni web in tecnologia ASP, ASP.NET, J2EE ▪ Conoscenza della Legge n°4/2004 e sue implicazioni ▪ Ottima conoscenza di editor Html e della suite Adobe ▪ Ottima conoscenza dei linguaggi di programmazione: Cobol, ASP, ASP.NET, Aspnet 2.0, C# 1.x, C# 2.0, Visual Basic.Net, Visual

**Programma Europeo EESSI – Gara per i Servizi professionali di supporto amministrativo del progetto
S.A.F.E.- Social Agency of Future Europe.**

	<p>Basic.Net 2.0, HTML /XHTML/ Javascript / VBScript / CSS / DTD Strict (conoscenze delle specifiche sull'accessibilità web e verifiche tecniche), MS Visual Studio .NET , SQL, T-SQL; XML / XSLT/Java, Ajax, Access;JSR 168, JSR 170, .Net Compact Framework - Applicazioni per dispositivi Smart Device; shell script (sh, csh, ksh);</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ottima conoscenza inglese sia scritto che parlato.
--	--

Web Developer	
Titolo di Studio	Diploma di perito informatico o diploma analogo
Esperienze Lavorative	<p>Minimo 4 anni come programmatore e 3 nella funzione</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro ▪ Verifica della corretta applicazione di metodi e standard ▪ Sviluppo di analisi tecnica di media complessità ▪ Documentazione procedure ▪ Preparazione di casi di test ▪ Esecuzione di test ▪ Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approfondita conoscenza del Software Configuration Management (SCM), Application Lifecycle Management (ALM) e Software Development Lifecycle (SDLC) ▪ Metodologie di disegno di prodotti software (gestionale, siti web) ▪ Tecniche di programmazione strutturata ▪ DBMS relazionali ▪ Strumenti di modellazione dati ▪ Tecniche di programmazione Object Oriented ▪ Buona conoscenza di applicazioni, sistemi, linguaggi OpenSource ▪ Sviluppo di applicazioni web in tecnologia ASP, ASP.NET, J2EE ▪ Conoscenza della Legge n°4/2004 e sue implicazioni ▪ Ottima conoscenza di editor Html e della suite Adobe ▪ Ottima conoscenza dei linguaggi di programmazione: Cobol, ASP, ASP.NET, Aspnet 2.0, C# 1.x, C# 2.0, Visual Basic.Net, Visual Basic.Net 2.0, HTML /XHTML/ Javascript / VBScript / CSS / DTD Strict (conoscenze delle specifiche sull'accessibilità web e verifiche tecniche), MS Visual Studio .NET , SQL, T-SQL; XML / XSLT/Java, Ajax, Access;JSR 168, JSR 170, .Net Compact Framework -Applicazioni per dispositivi Smart Device; shell script (sh, csh, ksh); ▪ Buona conoscenza di Microsoft Internet Information Server (IIS), CICS e IMS transazionale e delle problematiche legate alla loro configurazione

**Programma Europeo EESSI – Gara per i Servizi professionali di supporto amministrativo del progetto
S.A.F.E.- Social Agency of Future Europe.**

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscenza di SQL Server 2005, 2008 (capacità di creare store procedure, DTS, Job); ▪ Buona conoscenza delle architetture SOA ▪ Web designer (grafico) ▪ Conoscenza di Content Management System ▪ Conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB ▪ Conoscenza della metodologia UML ▪ Buona conoscenza inglese sia scritto che parlato
--	--

Business Intelligence – Analytics Specialist	
Titolo di Studio	laurea in discipline tecniche o cultura equivalente.
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione; partecipazione nella funzione a progetti di Data Warehouse in ambito economico, finanziario, Pubblica Amministrazione
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ metodologie di modellazione/previsione su sistemi decisionali; ▪ disegno e implementazione EDW; ▪ progettazione dashboard, rappresentazione di numeri e dati; ▪ tecniche di data mining, progettazione di sistemi previsionali, what-if analysis; ▪ data modeling; ▪ gestione dei metadati; ▪ tecniche di data cleaning; ▪ prodotti di Business Intelligence, Master data management, Business Analytics; ▪ database (SQL Server, DB2); ▪ Buona conoscenza inglese sia scritto che parlato

II DIRETTORE CENTRALE

Dott. ssa Valeria Vittimberga