INPDAP

ISTITUTO NAZIONALE DI PREVIDENZA PER I DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA

Normalizzazione del Sistema Informativo dell'Istituto:

ACQUISIZIONE DI SERVIZI INFORMATICI PER IL SUPPORTO E L'ASSISTENZA NELLE ATTIVITÀ CONTINUATIVE DI GESTIONE: MANUTENZIONE A FINIRE DEI SISTEMI INFORMATIVI INPDAP

Capitolato Tecnico

INDICE

1. INTRODUZIONE 4
1.1 IL CONTESTO 4

2. OGGETTO DELLA FORNITURA 5
2.1 AREE DI INTERVENTO 5
2.1.1 Gestione e manutenzione del N.S.I. 5
2.1.1.1 Banca Dati Unificata (BDU) 6
2.1.1.2 Entrate 6
2.1.1.3 Trattamento di Fine Servizio 7
2.1.1.4 Sistema Informativo Immobiliare 7
2.1.1.5 Sistema dei Mutui agli Enti ed alle Cooperative 8
2.1.2 Gestione e manutenzione del sistema dei Crediti e dei Mutui Cartolarizzati ... 9
2.2 AMBIENTE TECNOLOGICO 10

3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA 12
3.1 GESTIONE E CONTROLLO DELLA FORNITURA 12
3.1.1 Pianificazione 12
3.1.2 Consuntivazione e Controllo avanzamento 12
3.1.3 Modalità di collaudo 13
3.1.4 Presa in carico della fornitura 13
3.1.5 Monitoraggio del progetto 13
3.2 DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA 14
3.2.1 Mix delle Risorse 14
3.3 LUOGO DI LAVORO 15
3.4 ORARIO DEI SERVIZI 16
3.5 INFRASTRUTTURE NECESSARIE ALLO SVOLGIMENTO DEI LAVORI 16
3.6 GARANZIA 17

4. ORGANIZZAZIONE E PROFILI PROFESSIONALI 18
4.1 PROFILI PROFESSIONALI 19
4.2 QUALITÀ DELLE RISORSE PROFESSIONALI 23

5. QUALITÀ DELLA FORNITURA 24
5.1 IL PIANO DI QUALITÀ 24
5.2 LIVELLI DI SERVIZIO 24
5.3 DURATA DELLA FORNITURA 29

6. FORMATO DEI CURRICULA 30

Indice Tabelle

Tabella 1 - Acronimi 4
Tabella 2– Dimensionamento degli interventi 14
Tabella 3– Mix delle risorse 15
Tabella 4 – Figure professionali/livelli 18
Tabella 5 – Qualità software 26
Tabella 6 – Qualità documenti 27
Tabella 7 – Qualità servizi 28
Tabella **8**– Qualità servizi / conduzione funzionale 29

1. INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Tecnico ha lo scopo di definire la fornitura dei servizi di tipo applicativo per il supporto e l'assistenza alla gestione dei sistemi informativi preesistenti all'avvio del Programma di Normalizzazione del Sistema Informativo dell'Istituto avvenuto nel Luglio 2004, per i quali si rende necessaria la manutenzione fino alla loro sostituzione con le nuove procedure del SIN.

Il Capitolato precisa l'oggetto della fornitura, i requisiti dei servizi richiesti in termini di contenuti e di durata, le aree applicative interessate, il patrimonio informativo coinvolto.

Nel corpo del Capitolato si ricorrerà più volte ad alcuni termini di cui di seguito se ne specifica il significato.

BDU	Banca Dati Unificata
INPDAP	Istituto Nazionale per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica
NSI	Nuovo Sistema Informativo
POR	Piano Operativo del Programma
SCIC	Società di Cartolarizzazione Italiana Crediti a r.l
RGS	Ragioneria Generale dello Stato
SIN	Sistema Informativo Normalizzato
SLA	Service Level Agreement
SPAI	Struttura di Progetto per le Applicazioni Informatiche
SPATS	Struttura di Progetto Ambienti Tecnologici e Sicurezza
TFS	Trattamento di Fine Servizio

Tabella 1 - Acronimi

1.1 IL CONTESTO

L'INPDAP nasce dalla fusione degli Enti preposti alla previdenza dei dipendenti statali e delle Amministrazioni Locali. Istituito con il D.lgs. 30/6/1994, l'INPDAP ha unificato in un nuovo soggetto giuridico le funzioni in precedenza attribuite a una pluralità di enti ed istituti (ENPAS, INADEL, ENPDEP e le quattro casse pensionistiche gestite dagli Istituti di Previdenza del Ministero del Tesoro: CPDEL, CPS, CPI, CPUG).

L'INPDAP costituisce oggi il polo unico responsabile della gestione previdenziale obbligatoria per il settore pubblico. Il suo ruolo è complementare a quello svolto dell'INPS, responsabile della gestione obbligatoria per il settore privato.

Allo scopo di recuperare efficienza e ridurre contestualmente gli oneri di gestione, INPDAP ha avviato nel corso del 2004 un vasto ed articolato "Programma di Normalizzazione" del proprio sistema informatico in base all'esigenza di riorganizzare, integrare e modernizzare non solo il proprio sistema informativo ma anche i processi amministrativi e i servizi istituzionali offerti.

In tale ambito è necessario provvedere alla manutenzione dei sistemi attuali fino al completamento del programma di Normalizzazione previsto per il 30 giugno 2008.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della fornitura è l'erogazione di servizi di assistenza e di supporto per la gestione applicativa dei sistemi informativi che saranno sostituiti dal nuovo sistema in corso di realizzazione nell'ambito del Programma di Normalizzazione del Sistema Informativo dell'Istituto (Sistema Informativo Normalizzato).

In quest'ambito gli interventi richiesti possono essere determinati principalmente da una serie di fattori quali:

- garantire la gestione ordinaria del patrimonio applicativo non ancora dimesso;
- rispondere a urgenti adempimenti istituzionali o alla domanda di servizi da parte degli iscritti;
- garantire la corretta coesistenza con il SIN;
- adeguare le attuali applicazioni informatiche ai vincoli imposti dalle normative esterne e/o da politiche di indirizzo dell'Istituto.

Le attività specifiche sono distribuite per singole aree di intervento e comprendono l'assistenza professionale on-site necessaria a garantire da un lato la manutenzione applicativa, dall'altro un adeguato supporto all'Ente nella fase transitoria di passaggio graduale verso i nuovi sistemi.

Gli interventi richiesti potrebbero non essere pianificabili a priori e potrebbero riguardare l'analisi di particolari problematiche estemporanee nonché la risoluzione di malfunzionamenti locali.

2.1 AREE DI INTERVENTO

Sulla base delle esigenze prospettate e per rispondere agli obiettivi delineati e definiti sono state identificate le seguenti aree d'intervento:

- N.S.I.(Nuovo Sistema Informativo);
- Sistema dei Crediti e dei Mutui Cartolarizzati;

Nel seguito si riporta la descrizione dettagliata delle singole aree d'intervento, le principali attività previste ed eventualmente le diverse esigenze o finalità che l'Istituto ha sull'area specifica.

Si precisa che, al fine di assicurare un opportuno periodo di parallelo tra i vecchi ed i nuovi sistemi, in concomitanza del rilascio di ogni area di intervento sul nuovo sistema (SIN), è stato previsto un periodo di erogazione del servizio di assistenza sul sistema in dismissione per un 1 mese oltre la data di rilascio prevista dal POP (Piano operativo di Progetto) della corrispondente area sul SIN.

2.1.1 Gestione e manutenzione del N.S.I.

Il N.S.I. è il sistema informativo INPDAP in via di dismissione, costituito da diverse componenti che gestiscono dal punto di vista informatico gli adempimenti istituzionali dell'Istituto. Coerentemente al piano dei rilasci del Programma di Normalizzazione si richiedono interventi di manutenzione delle seguenti componenti:

- Banca Dati Unica (BDU);
- Entrate;
- Sistema di Trattamento Fine Servizio;
- Sistema Informativo Immobiliare;
- Sistema di Mutui agli Enti ed alle Cooperative.

Di seguito si riporta una descrizione delle singole componenti e delle attività che il fornitore sarà chiamato ad erogare.

2.1.1.1 Banca Dati Unificata (BDU)

Le attività istituzionali dell'Istituto (erogazione di buonuscite, pensioni e credito, posizione contributiva, entrate, ecc.) si basano su dati di tipo anagrafico e contabile degli iscritti, delle Amministrazioni Statali e degli Enti Locali. Tali dati sono memorizzati nella "Banca Dati Unificata" (BDU).

E' importante per l'Istituto, quindi, avere la garanzia che le informazioni contenute nella BDU siano corrette, congruenti e complete, al fine di accelerare i tempi di evasione dei diversi provvedimenti ed al fine di consentire alle applicazioni dei diversi Sistemi (Cartolarizzazione, ecc.) di svolgere correttamente le funzioni per le quali sono state sviluppate.

Al fornitore potranno essere richieste le seguenti attività:

- Monitoraggio della BDU;
- Manutenzione della struttura concettuale, logica e fisica della BDU;
- Analisi e gestione dei modelli logici dei dati del N.S.I. (Nuovo Sistema Informativo);
- Gestione delle modifiche apportate alla Banca Dati dai diversi progetti applicativi dell'Istituto;
- Manutenzione delle procedure automatiche di alimentazione della Base Dati;
- Analisi dei dati provenienti dall'esterno (Enti Locali, Amministrazioni dello Stato, Ministero del Tesoro, RGS) che sono oggetto di caricamento nella BDU a completamento e integrazione di quelli già presenti;
- Analisi e attuazione degli interventi finalizzati al reperimento, controllo e caricamento in BDU delle informazioni mancanti e necessarie all'Istituto per l'esercizio dei propri compiti istituzionali.

2.1.1.2 Entrate

Il sistema Entrate cura la gestione dei rapporti tra l'INPDAP ed i suoi utenti, intesi come Enti Datori di Lavoro ed iscritti. In particolare, offre servizi relativi alla gestione dei contributi obbligatori, a partire dall'accertamento degli importi dovuti sino al pagamento degli stessi da parte degli Enti suddetti. Inoltre, sebbene solo limitatamente alla registrazione degli importi accertati, il sistema si occupa di registrare i contributi non obbligatori accertati dalle prestazioni.

Al fornitore verrà richiesto supporto nelle attività di manutenzione,assistenza e gestione del sistema entrate, finalizzato quasi esclusivamente alla coesistenza con il SIN, in quanto l'abbandono delle

procedure attualmente in dismissione, per quest'area, è molto vicina alla data inizio attività prevista per questa gara.

2.1.1.3 Trattamento di Fine Servizio

Questa area comprende le procedure che gestiscono il trattamento di fine servizio (sistema retributivo) che, per gli impiegati statali, non sono erogati dai datori di lavoro ma a cura dell'INPDAP: questa area comprende anche i riscatti e le ricongiunzioni correlata alla prestazione principale.
L'iter amministrativo relativo alle singole prestazioni è coordinato attraverso la "Gestione automatica della Pratica" e la tenuta del Fascicolo unico riferito al singolo iscritto.

Al fornitore viene richiesta **solo** la gestione e manutenzione del sistema di Trattamento di Fine Servizio (TFS).

Al fornitore verrà richiesto:

- Supporto all'INPDAP nelle attività continuative di manutenzione, assistenza e gestione delle componenti del Sistema N.S.I coinvolte; le risorse professionali del fornitore saranno inserite in gruppi di lavoro misti e saranno direttamente coordinate dal personale dell'Istituto, che assumerà il completo controllo delle attività svolte.

  Tale supporto nello specifico potrà consistere in:
  - Predisporre analisi di impatto di eventuali manutenzioni evolutive e adeguative con riferimento anche al programma in corso e conseguente e relativa valutazione dell'opportunità e della fattibilità degli interventi adeguativi e/o evolutivi sui sistemi attuali;
  - Pianificare le attività ordinarie di manutenzione dei sistemi;
  - Analizzare, realizzare e testare procedure applicative e di gestione dei flussi informativi;
  - Elaborare procedure, anche per il caricamento, il controllo dei dati inviati e la relativa integrazione;
  - Assicurare attività operative di routine dei sistemi.
  - Rilasciare le funzionalità, ivi comprese: predisposizione della documentazione utente, assistenza all'avviamento.

2.1.1.4 Sistema Informativo Immobiliare

L'INPDAP, sin dalla sua costituzione, è proprietario di un patrimonio immobiliare distribuito nei vari capoluoghi del territorio nazionale.

In attuazione delle norme previste dal Decreto Legislativo 16 febbraio 1996 n. 104, l'Istituto ha affidato la gestione patrimoniale a soggetti esterni all'Amministrazione stessa, individuati tramite appalto. Tale modello gestionale è terminato nel 2004 e l'Istituto da allora ha avviato la gestione diretta del proprio patrimonio immobiliare.

Nell'ambito della riassunzione da parte dell'Istituto della gestione del Patrimonio Immobiliare è stato necessario realizzare, da un parte, un sistema per l'acquisizione dei dati precedentemente in carico ai Gestori, dall'altra un sistema per il colloquio informativo con l'Agenzia delle Entrate, incaricata della emissione dei modelli di pagamento F24 nei confronti dei locatari e dell'acquisizione delle riscossioni. Quindi sono state adeguate le procedure precedentemente esistenti (applicativo PIM2) alle nuove esigenze per lo svolgimento diretto, da parte delle strutture centrali e periferiche dell'Istituto, delle attività più rilevanti in ordine alla gestione patrimoniale, sia per quanto riguarda la gestione dei contratti di locazione che per il processo di dismissione in atto.

Il processo gestionale del Patrimonio Immobiliare dell'Istituto è caratterizzato dalle seguenti aree operative:

- Dismissione degli immobili cartolarizzati a seguito di provvedimento governativo con la società proprietaria (SCIP);
- Gestione diretta dell'Istituto, attraverso un proprio sistema informativo, degli immobili strumentali e locati alla Pubblica Amministrazione e di quelli reddituali in attesa di dismissione.

Al fornitore verrà richiesto:

- <u>Supporto all'INPDAP nelle attività continuative di manutenzione, assistenza e gestione</u> delle componenti del Sistema N.S.I coinvolte; le risorse professionali del fornitore saranno inserite in gruppi di lavoro misti e saranno direttamente coordinate dal personale dell'Istituto, che assumerà il completo controllo delle attività svolte.

  Tale supporto nello specifico potrà consistere in:
  - Predisporre analisi di impatto di eventuali manutenzioni evolutive e adeguative con riferimento anche al programma in corso e conseguente e relativa valutazione dell'opportunità e della fattibilità degli interventi adeguativi e/o evolutivi sui sistemi attuali;
  - Pianificare le attività ordinarie di manutenzione dei sistemi;
  - Analizzare, realizzare e testare procedure applicative e di gestione dei flussi informativi;
  - Elaborare procedure, anche per il caricamento, il controllo dei dati inviati e la relativa integrazione;
  - Assicurare attività operative di routine dei sistemi.
  - Rilasciare le funzionalità, ivi comprese: predisposizione della documentazione utente, assistenza all'avviamento.

2.1.1.5 Sistema dei Mutui agli Enti ed alle Cooperative

La procedura di "Gestione dei Mutui agli Enti ed alla Cooperative edilizie" consente la lavorazione delle pratiche di Mutuo in tutte le sue fasi: Mutui agli Enti, Mutui alle Cooperative edilizie e Mutui Edilizi Individuali (M.E.I.), Contributi e Annualità di Sconto, che possono essere seguite per tutta la loro "vita amministrativa" partendo dalla fase di domanda di concessione per concludersi con la fase di estinzione.

I servizi sono essenzialmente Web, cui si affiancano procedure batch per il caricamento di dati provenienti dalle Poste e la produzione di report di massa.

Al fornitore verrà richiesto:

- Supporto all'INPDAP nelle attività continuative di manutenzione, assistenza e gestione delle componenti del Sistema N.S.I coinvolte; le risorse professionali del fornitore saranno inserite in gruppi di lavoro misti e saranno direttamente coordinate dal personale dell'Istituto, che assumerà il completo controllo delle attività svolte.

  Tale supporto nello specifico potrà consistere in:
  - Predisporre analisi di impatto di eventuali manutenzioni evolutive e adeguative con riferimento anche al programma in corso e conseguente e relativa valutazione dell'opportunità e della fattibilità degli interventi adeguativi e/o evolutivi sui sistemi attuali;
  - Pianificare le attività ordinarie di manutenzione dei sistemi;
  - Analizzare, realizzare e testare procedure applicative e di gestione dei flussi informativi;
  - Elaborare procedure, anche per il caricamento, il controllo dei dati inviati e la relativa integrazione;
  - Assicurare attività operative di routine dei sistemi.
  - Rilasciare le funzionalità, ivi comprese: predisposizione della documentazione utente, assistenza all'avviamento.

2.1.2 Gestione e manutenzione del sistema dei Crediti e dei Mutui Cartolarizzati

Con il Decreto Ministeriale del 18.4.2003 il Ministro dell'Economia e delle Finanze di concerto con il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali ha dato avvio ad una operazione di cartolarizzazione di crediti dell'INPDAP.
Ad oggi, i crediti che l'INPDAP, per effetto di questo provvedimento, ha ceduto alla Società di Cartolarizzazione Italiana Crediti a r.l. (SCIC), sono inerenti sia ad un portafoglio di prestiti personali sia ad un portafoglio di Mutui agli Enti.
Più precisamente, nel 2003 sono stati stipulati tra l'INPDAP e la SCIC appositi contratti:

- *Contratti di cessione*
  - per la cessione in blocco e pro soluto di crediti inerenti ad un portafoglio di prestiti personali (piccoli prestiti e cessioni del quinto dello stipendio) già erogati o da erogarsi entro il 31.12.2003,
  - per la cessione in blocco e pro soluto di mutui agli Enti vigenti al 31.12.2003.
- *Contratti di gestione* con i quali la SCIC conferisce all'INPDAP l'incarico di svolgere l'attività di amministrazione, incasso e riconciliazione dei crediti, nonché di gestione delle eventuali procedure di recupero degli stessi in sede giudiziale o extragiudiziale.

Per rispondere agli adempimenti derivanti dai contratti di cessione dei crediti e di gestione delle riscossioni, l'Istituto ha ritenuto opportuno dotarsi di un Sistema che fosse in grado non solo di

acquisire i flussi informativi provenienti dalle proprie aree gestionali e quelli provenienti dall'esterno dai vari Enti versanti, ma anche di trattare l'intero portafoglio crediti e mutui e non soltanto la parte interessata dall'operazione di cessione.

Al fornitore sono richieste le seguenti attività:

- Conduzione funzionale:
  - monitoraggio dei flussi informativi pervenuti dalle varie fonti di alimentazione;
  - verifica della qualità e della completezza dei dati e dei flussi di cassa;
  - controllo delle compensazioni tra i conti relativi all'Istituto e alle diverse Amministrazioni versanti;
  - risposte ai bisogni conoscitivi ed operativi dell'Istituto;
  - gestione delle aree funzionali nonché l'assistenza agli utenti, in termini di:
    - attività di supporto, nello svolgimento delle attività di controllo e monitoraggio del processo di cartolarizzazione, quali: risoluzione delle problematiche derivanti dall'attuazione del processo; azioni di tuning sul processo; monitoraggio sullo stato di attuazione del processo;
    - presidio delle applicazioni e della base dati;
    - attivazione ed esecuzione della manutenzione correttiva e degli interventi in garanzia per la risoluzione dei malfunzionamenti delle procedure;
- Supporto di tipo consulenziale all'Ufficio Cartolarizzazione, per:
  - la gestione dei rapporti con le Direzioni Centrali e con le Sedi Periferiche nella definizione dei processi amministrativi e nella informazione/formazione delle corrispondenti modalità di attuazione;
  - la gestione dei rapporti con le Società o Amministrazioni dichiaranti/versanti a livello normativo/amministrativo, sia nella fase iniziale (ridurre al minimo i problemi) sia in itinere (risolvere le eventuali criticità);
  - l'assistenza a quelle Amministrazioni che per tipologia e/o dimensioni del relativo portafoglio crediti e/o livello di organizzazione possono rappresentare una criticità nel processo delineato;
  - la gestione dei rapporti con tutti i soggetti esterni collegati con l'operazione di cessione (SCIC, Gestore del Programma, Revisore, etc.);
  - la gestione dei rapporti con i soggetti delegati alle operazioni di incasso o versamento (Ente Poste, Banca d'Italia);
- Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva delle componenti del Sistema dei Crediti e dei Mutui cartolarizzati ed assistenza al collaudo e messa in esercizio delle procedure modificate.

2.2 AMBIENTE TECNOLOGICO

L'ambiente tecnologico dell'attuale Sistema Informativo è costituito da un insieme di piattaforme eterogenee, di cui di seguito, per le diverse aree di intervento identificate e descritte nei precedenti paragrafi, se ne riportano brevemente le caratteristiche:

- **N.S.I. (Nuovo Sistema Informativo)** è realizzato su un Sistema Sun-Solaris, con RDBMS Oracle 8, in ambiente NATSTAR/NCL
- **Sistema di Gestione dei Crediti e Mutui Cartolarizzati** è realizzato su un Sistema IBM P690 AIX, con RDBMS Oracle, su piattaforma Websphere/Java;

3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

3.1 GESTIONE E CONTROLLO DELLA FORNITURA

L'esecuzione ed il controllo della fornitura dovranno avvenire attraverso un'attività di pianificazione e consuntivazione, secondo quanto previsto dal sistema di "Program Management" attualmente operativo nel Programma di Normalizzazione, di cui il Piano di Progetto e il SAL sono gli strumenti di riferimento.

3.1.1 Pianificazione

All'inizio delle attività l'Istituto ed il Fornitore concorderanno il Piano di Progetto, contenente il dettaglio di tutte le componenti della fornitura, in modo tale da consentire il controllo in ogni momento dello stato reale di esecuzione della fornitura.

In particolare, il Piano di Progetto dovrà contenere i piani operativi inerenti le attività previste per le singole aree, i tempi necessari al completamento delle attività, le responsabilità e le risorse.

Tale piano verrà aggiornato su base trimestrale, ovvero ogni qualvolta se ne ravvisi l'esigenza, di concerto tra il Responsabile di Progetto INPDAP e il Responsabile del servizio del Fornitore, anche su indicazione dei Capi progetto Operativi INPDAP. Tali ripianificazioni verranno formalizzate sotto forma di verbale.

Il Piano di Progetto e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato da INPDAP, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.

3.1.2 Consuntivazione e Controllo avanzamento

Per gli oggetti di fornitura, il Fornitore predisporrà mensilmente il documento di "Stato Avanzamento Lavori (SAL)". Tale documento, oltre alla consuntivazione delle attività svolte con regolamentazione a giorni/persona riporterà, con riferimento a ciascun obiettivo progettuale, indicazioni sulle attività concluse ed in corso, sugli eventuali criticità/ritardi, sulle relative azioni di recupero e razionali dello scostamento. Tale documento dovrà comprendere anche una pianificazione specifica delle attività note, anche se non ancora avviate.

Tutti i SAL dovranno essere oggetto di approvazione da parte di INPDAP.

L'accettazione del SAL, le eventuali osservazioni sui contenuti di tale documento e le conseguenti modifiche saranno formalizzate sotto forma di verbale o altra comunicazione scritta.

Con i SAL verranno inoltre prodotti da parte del Fornitore tutti i documenti necessari alla verifica dei livelli di servizio erogati per il progetto.

3.1.3 Modalità di collaudo

Per gli interventi in manutenzione affidati al fornitore è previsto il collaudo.
Il collaudo delle funzionalità rese disponibili dal Fornitore è di responsabilità dell'INPDAP e sarà effettuato, con tutto il supporto necessario da parte del Fornitore, mediante l'esecuzione di tutte le procedure previste dal Piano di collaudo, consegnato dal Fornitore prima della data prevista di collaudo ed approvato dall'Istituto.
Al termine di ogni seduta di collaudo sarà redatto apposito verbale firmato dai rappresentanti del Fornitore e dell'Istituto.

3.1.4 Presa in carico della fornitura

Nel mese precedente la data di avvio delle attività, il Fornitore potrà richiedere all'Istituto di usufruire di una fase di affiancamento, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura.

Tale affiancamento potrà consistere, ad esempio, nell'esame della documentazione esistente, nella presenza a riunioni di lavoro, nell'osservazione dell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal fornitore uscente, con l'assistenza di personale esperto, senza la possibilità di eseguire direttamente le attività od effettuare training on the job.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale affiancamento dovranno essere concordate con l'Istituto, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. L'Istituto garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia dell'Istituto che di terzi da esso designati.

La fase di affiancamento non potrà superare il mese solare. Al termine di detta fase il fornitore aggiudicatario prenderà in carico pienamente le attività, nel rispetto dei relativi livelli di servizio previsti.

Al termine della fase di affiancamento il fornitore dovrà produrre un "Piano di subentro operativo" che descriverà le modalità di erogazione dei servizi e la struttura organizzativa ritenuta opportuna per lo svolgimento dei servizi (ruoli impiegati nei servizi richiesti).

Il periodo di affiancamento preliminare all'avvio della fornitura è a totale carico del fornitore.

3.1.5 Monitoraggio del progetto

Il monitoraggio del progetto, in coerenza con la circolare AIPA CR/38 del 28.12.2001 e successive modifiche e integrazioni, sarà effettuata da uno specifico organismo distinto da Fornitore e Strutture Tecniche dell'Istituto responsabili delle attività inerenti la Normalizzazione del Sistema Istituzionale.

Il Fornitore si impegna a prestare la massima collaborazione e a fornire tutti i documenti necessari alle attività di controllo a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività.

3.2 DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA

Il dimensionamento della fornitura è stato effettuato sulla base delle esigenze rilevate per ogni singola area di intervento, e valutando per ogni area l'effort in termini di giorni/persona ed il mix di risorse ritenuti necessari per l'erogazione dei servizi.

Il dimensionamento tiene conto delle esigenze di manutenzione adeguativa ed evolutiva ad oggi note e dei rilasci intermedi dei nuovi sistemi del Programma di Normalizzazione.

L'impegno globale stimato è pari a **7.040** giornate/persona, ripartiti tra le diverse aree di intervento secondo quanto riportato nella seguente tabella.

Aree di intervento	Giornate persona
Gestione e Manuntezione del Nuovo Sistema Informativo	4.940
Gestione e manutenzione del Sistema dei Crediti e Mutui Cartolarizzati	2.100
Totale	**7.040**

Tabella 2– Dimensionamento degli interventi

Nel compilare l'offerta economica il Fornitore non potrà modificare tale stima dimensionale.

Le attività relative ai servizi del presente capitolato saranno misurate sulla base dei giorni persona effettivamente utilizzati nell'erogazione dei servizi e remunerate in base alle relative tariffe indicate nel contratto.

3.2.1 Mix delle Risorse

Nel seguito si riporta la stima della ripartizione dei profili professionali per i servizi richiesti nel presente capitolato.

Gestione e Manutenzione a finire dei sistemi Informativi INPDAP	Articolazione g/p per figura professionale										G/P
	PjMS	DBAS	CP	PjM	C	AS	DBA	PS	EBD	P	
Gestione e Manuntezione del N.S.I.											4.940
Coordinamento	104	0	0	156	0	0	0	0	0	0	260
Supporto e assistenza Sistema Entrate	0	10	0	0	10	70	20	70	10	10	200
Supporto e assistenza Sistema Trattamento di Fine Servizio	0	52	0	0	52	364	104	364	52	52	1040
Supporto e assistenza Sistema Informativo Immobiliare	0	100	0	0	100	700	200	700	100	100	2000
Supporto e assistenza Sistema dei Mutui agli Enti ed alle Cooperative	0	72	0	0	72	504	144	504	72	72	1440
Gestione e manutenzione del Sistema dei Crediti e Mutui Cartolarizzati											2.100
Coordinamento	56	0	0	84	0	0	0	0	0	0	140
Conduzione funzionale	0	0	0	0	112	168	0	224	56	0	560
Consulenza amministrativo-funzionale	0	0	245	0	245	0	0	0	0	0	490
Manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa del sistema	0	0	0	0	91	364	91	182	91	91	910

Tabella 3– Mix delle risorse

L'Istituto, nel corso del progetto, si riserva di poter modificare in qualsiasi momento, in base alle proprie necessità, anche temporanee, la quantità delle risorse fornite e/o la composizione delle figure professionali richieste, dandone congruo preavviso al Fornitore.

3.3 LUOGO DI LAVORO

Le attività oggetto della presente fornitura saranno svolte presso le sedi dell'Istituto.

Le sedi presso le quali effettuare i servizi saranno indicate dall'Istituto all'avvio della fornitura ed eventuali variazioni di sede saranno comunicate di volta in volta durante il periodo di validità del contratto. Le sedi si intendono dislocate sul territorio del comune di Roma.

Gli ambienti messi a disposizione saranno disponibili nel normale orario di lavoro.

Il Fornitore potrà effettuare specifiche attività di sviluppo software presso le proprie sedi, previa autorizzazione dell'Istituto, senza che questo comporti oneri aggiuntivi all'INPDAP.

3.4 ORARIO DEI SERVIZI

Per i servizi di tipo continuativo viene richiesto il seguente "Orario standard di Servizio"

Giorni lavorativi Lun – Ven 8,30 – 17,30

Per tali servizi di tipo continuativo, l'Istituto potrà, inoltre, richiedere al fornitore, con un preavviso minimo di 10 giorni, l'erogazione di servizi extra-orario oppure nei giorni festivi e non lavorativi in genere.

Il fornitore dovrà assicurare la propria incondizionata disponibilità ad accettare le necessità presentate dall'Istituto e a garantire l'erogazione dei servizi secondo i piani di lavoro definiti dall'Istituto stesso.

3.5 INFRASTRUTTURE NECESSARIE ALLO SVOLGIMENTO DEI LAVORI

L'Istituto renderà disponibile al Fornitore in tempo utile per il corretto avvio delle attività contrattuali:

- La documentazione e le informazioni necessarie in suo possesso per consentire al Fornitore l'erogazione dei Servizi; in particolare l'INPDAP fornirà gli standard relativi alle modalità di pianificazione e rendicontazione delle attività e dei servizi (Piano di programma) e tutte le successive modifiche e revisioni;
- Le informazioni ed i dati richiesti dal Responsabile del servizio del Fornitore per il soddisfacente procedere dei lavori;
- Le infrastrutture necessarie all'esecuzione della fornitura comprendenti, in linea generale: i locali idonei ad ospitare i gruppi di lavoro.

Non saranno invece forniti dall'Istituto apparecchiature individuali di lavoro: personal computer corredati di software di base, Strumenti di Office Automation e relative unità periferiche. Le risorse assegnate al progetto dovranno inoltre disporre di telefono cellulare aziendale.

Il Fornitore si assumerà tutti i rischi derivanti da furto ed incendio delle proprie apparecchiature individuali, per tutta la durata dell'appalto, indipendentemente dall'esistenza di servizi antincendio e di vigilanza presso le sedi e gli uffici centrali e/o periferici dell'Istituto.

Il fornitore dovrà inoltre installare presso la sede Inpdap orologi marcatempo per la rilevazione delle presenze del proprio personale.

3.6 GARANZIA

Per tutti i prodotti nuovi o modificati nell'ambito degli interventi di manutenzione evolutiva ed adeguativa è previsto un periodo di manutenzione correttiva in garanzia per l'intero periodo contrattuale e comunque per un anno a decorrere dalla data di positivo collaudo.

Tale garanzia riguarda la correzione dei difetti degli oggetti software nuovi e/o modificati.

L'estensione della garanzia è esclusa per gli oggetti modificati da un soggetto diverso da quello impegnato a fornire la garanzia.

4. ORGANIZZAZIONE E PROFILI PROFESSIONALI

Le figure professionali, cui l'Istituto ha fatto riferimento per il dimensionamento della fornitura, sono riportate nella seguente tabella:

Sigla	Profilo professionale
CP	Consulente Partner
DBAS	DBA Applicativo Senior
PjMS	Project Manager Senior
PjM	Project Manager
C	Consulente
AS	Analista Senior
DBA	DBA Applicativo
PS	Programmatore Senior
EDB	Esperto Data Base
P	Programmatore

Tabella 4 – Figure professionali/livelli

L'offerente dovrà descrivere, nella propria offerta, la struttura organizzativa proposta per lo svolgimento della fornitura.

Le esperienze e le capacità delle figure chiave inserite nell'organizzazione del progetto dovranno essere comprovate da dettagliati Curricula allegati alla offerta tecnica, e in particolare, almeno i seguenti:

Profilo professionale	Numero curricula
Consulente Partner	1
DBA Applicativo Senior	1
Project Manager Senior	1
Project Manager	2
Consulente	3
Analista Senior	3
DBA Applicativo	2
Programmatore Senior	1
Esperto Data Base	1
Totale	**15**

Il fornitore dovrà indicare un Direttore dei Lavori, il cui curriculum deve essere allegato all'offerta.

I curricula dovranno essere prodotti secondo il formato riportato al Cap. 6.

4.1 PROFILI PROFESSIONALI

Di seguito vengono descritte le caratteristiche principali delle figure professionali coinvolte nella fornitura, i compiti e le competenze richieste ai quali il Fornitore dovrà attenersi.

PROJECT MANAGER SENIOR / PROJECT MANAGER
Finalità del ruolo Condurre progetti di complessità/strategicità medio-alta garantire la consistenza e la fasatura tra tutti le componenti in esecuzione, coordinando tutte le fasi e le attività necessarie al buon esito del progetto e le risorse ad esso assegnate assicurando la condivisione degli obiettivi.
Anzianità professionale: circa 15 anni per il PMS, circa 12 anni per il PM **Anzianità nel ruolo**: almeno 6 anni per il PMS, almeno 4 anni per il PM di provata esperienza nella specifica funzione su progetti complessi
Attività tipiche del ruolo Costituire l'interfaccia verso il cliente Produrre gli stati di avanzamento lavori dei vari progetti Contribuire alla corretta esecuzione dei progetti in cui è coinvolto, apportando le proprie conoscenze tecniche, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti Pianificare le attività previste nel piano ed allocazione delle risorse Evidenziare le problematiche rilevate nell'esecuzione dei progetti, proporre le opportune soluzioni ed intraprendere, in accordo con la committenza, le necessarie azioni correttive Definire il Piano di qualità e assicurare che tutte le attività siano svolte in aderenza al Piano. Pianificare ed effettuare l'audit del sistema Sviluppare il progetto nel rispetto dei tempi e dei costi pianificati, attraverso il coordinamento delle risorse interne ed esterne ad esso dedicate Gestione le fasi di collaudo e rilascio del sistema Produrre la documentazione e le analisi a supporto del controllo di consuntivazione dei progetti.
Conoscenze ed esperienze lavorative Approfondita conoscenza della pubblica amministrazione italiana e in generale del settore pubblico Provata esperienza di almeno 2 anni di consulenza su temi relativi alle procedure inerenti l'ambito operativo del committente, con specifico riferimento a processi strategici e organizzativi, con periodi di permanenza continuativa presso lo stesso cliente non inferiore a 6 mesi Approfondita conoscenza ed uso di tecniche di Program Management e risk management, nonché di assicurazione e controllo qualità su progetti Conoscenza del dominio applicativo oggetto di gara Tecnologie e principali servizi Internet Tecniche e metodologie di pianificazione operativa, budget e controllo Possiede buona conoscenza delle metodologie di analisi dati, architetture e sistemi software Conoscenza delle funzionalità delle piattaforme utilizzate per il progetto Esperienza pluriennale nella conduzione di progetti complessi Conoscenze degli standard dettati dal Word Wide Web consortium (W3C) e della normativa italiana vigente relativa all'usabilità ed all'accessibilità dei siti Web Metodologie e tecniche di misurazione di prodotti e servizi e dei relativi livelli qualitativi, con particolare riferimento agli standard ISO 9000:2000 Metodologie e metriche di misurazione di prodotti e servizi, con particolare riferimento alla metrica dei function point (IFPUG)

CONSULENTE PARTNER /CONSULENTE
Finalità del ruolo
Supportare il cliente nella definizione e realizzazione dei processi di cambiamento e di sviluppo organizzativo coerenti con le strategie e con gli obiettivi di business.
Anzianità professionale: superiore a 18 anni per il CP e a 10 per il C
Anzianità nel ruolo: almeno 8 anni per il CP e 4 per il C
Attività tipiche del ruolo
Risolvere in autonomia le problematiche di processo e organizzative legate all'esecuzione dei progetti affidati, allineandosi costantemente con il responsabile di progetto e con la struttura Program Management del Cliente. Garantire la corretta esecuzione dei progetti a lui assegnati curandone gli aspetti sia tecnici che gestionali
Conoscenze ed esperienze lavorative
Conoscenza del settore pubblico, in particolare della Pubblica Amministrazione Conoscenza dei processi per la pianificazione strategica e l'organizzazione Capacità ed esperienza maturata, in progetti simili, nella gestione dei rapporti interpersonali Capacità di interpretare le esigenze del Cliente

DBA APPLICATIVO SENIOR/DBA APPLICATIVO
Finalità del ruolo E' la figura professionale che definisce il modello concettuale globale, garantisce la corretta normalizzazione della base informativa e definisce il modello fisico della BD.
Anzianità Professionale: Circa 10 Anni Per DBA, Circa 12 anni Per DBA S **Anzianità nel ruolo:** almeno 5 anni per DBA , almeno 6 anni per DBA S
Attività tipiche del ruolo Progettazione concettuale, logica e fisica di banche dati Ottimizzazione prestazioni di banche dati e applicazioni Gestione della predisposizione, del popolamento iniziale, della disponibilità e della sicurezza della base dati
Conoscenze ed esperienze lavorative Valutazione/scelta DBMS e tools di supporto Metodi e tecniche di migrazione tra modelli di banche dati Metodi e tecniche di progettazione concettuale, logica e fisica di banche dati Tecniche di ottimizzazione prestazioni di banche dati e applicazioni Problematiche di integrità dati. Esperienza nella progettazione e realizzazione di DB basati su Oracle e relativi ambienti di sviluppo

ANALISTA SENIOR
Finalità del ruolo E' la figura professionale che si occupa dell'analisi del contesto applicativo d'interesse e produzione delle informazioni necessarie alla definizione del modello dei dati e funzionali (classificazione e caratterizzazione dei contenuti). Ha conoscenza ed esperienza del quadro amministrativo di riferimento, degli aspetti funzionali delle applicazioni e delle loro modalità d'uso
Anzianità professionale: circa 10 anni per AS **Anzianità nel ruolo:** circa 6 anni per AS
Attività tipiche del ruolo Definizione di modelli dei processi e redazione di specifiche di progetto Pianificazione e controllo della realizzazione procedure Stima delle risorse e dei tempi per la realizzazione di progetto Coordinamento di gruppi di lavoro Disegno e progettazione dei test del prodotto prima del rilascio all'utente
Conoscenze ed esperienze lavorative Metodologie e strumenti di analisi dei processi, di analisi e disegno di prodotti SW, di analisi e disegno dati Metodologie e tecniche di test Tecniche di controllo di progetto e di programmazione strutturata Procedimenti amministrativi e caratteristiche tecniche e funzionali delle applicazioni informatiche nell'ambito della Pubblica Amministrazione., con particolare riferimento alle applicazioni previdenziali Tecniche di programmazione in ambiente Client-server, e in ambiente Java Metodologie e metriche di misurazione di prodotti e servizi, con particolare riferimento alla metrica dei function point (IFPUG).

ESPERTO BASI DATI

Finalità del ruolo

Governa le fasi di caricamento/elaborazione dei dati, di produzione dei report, di interpretazione e analisi dei risultati, di presentazione e discussione degli stessi.

Anzianità professionale: circa 8 anni
Anzianità nel ruolo: almeno 3 anni

Attività tipiche del ruolo

Studio e disegno di sistemi applicativi e di strutture dati
Impiego di tecniche avanzate per la gestione di database
Studio e disegno Controllo e ottimizzazione delle prestazioni del DBMS

Conoscenze ed esperienze lavorative

Dispone di competenze sulle metodologie di analisi dei dati e di progettazione logica e fisica di data base relazionali e object oriented, di implementazione di base dati in sistemi complessi e in sistemi distribuiti, di gestione di problematiche di recovery e sicurezza
Conoscenza delle più avanzate tecniche di organizzazione, registrazione e reperimento dati

PROGRAMMATORE SENIOR / PROGRAMMATORE

Finalità del ruolo

Progettazione e realizzazione di applicazioni in ambiente tradizionale e in Internet; Gestione delle applicazioni e delle interconnessioni con sistemi collegati (EAI). Progettazione e realizzazione di siti web. Manutenzione ordinaria e straordinaria delle postazioni di lavoro.

Anzianità professionale: circa 5 anni per PS; circa 2 anni per P
Anzianità nel ruolo: circa 4 anni per PS; circa 2 anni per P

Attività tipiche del ruolo

Fornire soluzioni alle problematiche applicative gestionali;

Partecipare allo sviluppo di analisi tecnica di media complessità;

Parametrizzare i prodotti, realizzare le procedure per la migrazione dei dati pregressi e "popolare" le basi dati, Progettare e eseguire i casi di test

Uso di tecniche o prodotti per l'implementazione in sicurezza dei dati e/o siti di commercio elettronico

Programmazione avanzata in ambiente WEB

Conoscenze ed esperienze lavorative

Conoscenza del sistema operativo di riferimento a livello utente

Esperienza nell'Editing e publishing

Concetti di base di applicazioni in architettura web. Linguaggi software e tecniche per il web design

Metodologie e strumenti di analisi strutturata e orientata agli oggetti (UML);
Strutturazione e codifica di programmi con tools di sviluppo avanzati;
Conoscenza approfondita delle principali piattaforme di sviluppo e dei linguaggi di programmazione più evoluti e tecnologie e prodotti presenti presso l'Istituto (C/C++, , Java, Java script , J-Developer, VISUAL BASIC 6.0, Oracle Designer 2000, Oracle Forms 4.0, Oracle Portal, Oracle Report 4.0, Natstar, NatSystem, NatWeb, SAS, Business Object, SQL, , HTML, ASP, Visual Interdev 6.0, SQL Server 7.0, Sun JDK 1.2, XML, BroadVision, Vignette, ATG, Polymedia,Tridion)).

4.2 QUALITÀ DELLE RISORSE PROFESSIONALI

Il fornitore nell'espletamento della fornitura dovrà:

- provvedere alla sostituzione del personale che l'Istituto ritenga non adeguato alle attività richieste;
- concordare con l'Istituto la possibilità di sostituzione del proprio personale impiegato nella fornitura in oggetto, a seguito di esigenze da parte del fornitore stesso;
- impiegare personale, in sostituzione (con opportuno affiancamento non oneroso) o in aggiunta a quello di cui al punto precedente, rispondente ai profili professionali di cui al § 4.1.

L'Istituto si riserva di poter modificare in qualsiasi momento, in base alle proprie necessità, anche momentanee, la quantità delle risorse fornite e/o la composizione delle figure professionali richieste, dandone congruo preavviso al Fornitore, garantendo comunque l'adempimento per almeno il 70% del valore economico complessivo della fornitura.

In caso di assenze non pianificate delle proprie risorse, per malattia o per altre ragioni, il fornitore dovrà provvedere alla sostituzione delle figure professionali; le eventuali sostituzioni dovranno avvenire utilizzando figure professionali analoghe e descritte nel paragrafo precedente.

Qualora lo ritenga opportuno, l'Istituto si riserva il diritto di richiedere la sostituzione del personale fornito che dovrà essere sostituito dal fornitore, entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta, utilizzando figure professionali corrispondenti a quelle descritte paragrafo precedente.

5. QUALITÀ DELLA FORNITURA

5.1 IL PIANO DI QUALITÀ

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo e con l'applicazione del Piano della Qualità.

Il Piano di Qualità dell'intervento sarà redatto dal Fornitore sulla base del proprio manuale di qualità e in conformità a quanto richiesto dalle circolari AIPA/CR/5 del 5 agosto 1994 e AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001, quanto suggerito dalla Deliberazione AIPA n. 49/2000 del 9 novembre 2000 e quanto previsto dagli standard internazionali ISO:9000:2000.

Il Piano di Qualità dovrà contenere, almeno, le seguenti sezioni:

- organizzazione della fornitura, in cui dovranno essere definiti ruoli e responsabilità
- metodologie e tecniche utilizzate
- dettaglio della documentazione di progetto prevista e step temporali di approvazione suggeriti
- livelli di servizio, metriche e modalità di misurazione/rilevazione.

Il Piano, la cui prima versione dovrà essere presentata all'Istituto entro 30 giorni dall'inizio delle attività, dovrà essere approvato dall'Istituto prima di diventare operativo. Le eventuali modifiche richieste dall'Istituto saranno tempestivamente recepite.

Il Piano della Qualità potrà essere aggiornato in corso d'opera. Gli aggiornamenti potranno essere proposti dal Fornitore e dovranno essere approvati dall'Istituto prima di diventare operativi.

Il Piano della Qualità dovrà basarsi sugli indicatori di qualità specifici per la fornitura dettagliati nei paragrafi seguenti.

5.2 LIVELLI DI SERVIZIO

I requisiti di qualità vengono misurati (in conformità a quanto descritto in ISO 9126) attraverso le caratteristiche/sottocaratteristiche, intese come classificazione dei requisiti di qualità finalizzati ad evidenziare gli obiettivi attesi.

Per ognuno di essi sono riportati :

- gli indicatori per la valutazione dei prodotti forniti
- le metriche, per la modalità di rilevazione
- i valori di soglia, intesi come valori "limite" che stabiliscono la conformità o meno dei prodotti ai livelli qualitativi attesi.
- il momento di rilevazione dell'indicatore

In ogni caso il Fornitore si dovrà impegnare ad adottare ed applicare tutte le misure e gli interventi necessari per riportare i valori entro limiti di accettabilità.

Per la verifica dei livelli di servizio il fornitore dovrà presentare con cadenza trimestrale, report redatti secondo le modalità concordate con il Responsabile di progetto dell'INPDAP

Requisiti di qualità del software

I Requisiti di qualità riportati nella tabella seguente si applicano alle componenti software derivanti da interventi di Manutenzione applicativa (evolutiva, adeguativa e correttiva).

CARATTERISTICHE	SOTTO CARATTERISTICHE	INDICATORE	METRICA	VALORE DI SOGLIA	MOMENTO RILEVAZIONE
Funzionalità	Adeguatezza	Rispondenza funzionale del software a quanto richiesto dall'utente (copertura funzionale)	% di funzioni sviluppate rispetto a quelle approvate nella documentazione di definizione dell'intervento	100%	Fine realizzazione
		Tasso di prodotti consegnati	% dei prodotti consegnati rispetto a quelli previsti dal Piano di Progetto	100%	Fine realizzazione
	Accuratezza	Copertura funzionale del test	% di casi di test presenti nel piano di test (progettazione) rispetto alle funzioni presenti nella documentazione di definizione dell'intervento	100%	Fine progettazione
		Copertura del test	% di casi di test eseguiti in fase di test rispetto a quelli progettati nelle specifiche di test	100%	Fine realizzazione.
		Test eseguiti con successo (lato fornitore)	% di casi di test eseguiti con successo, rispetto al n° di test previsti nelle specifiche di test	100%	Fine realizzazione
		Scostamento durata	Data consegna effettiva ultimo prodotto di realizzazione – Data consegna prevista nel Piano di Progetto	0	Fine realizzazione
	Sicurezza	Tasso di copertura sicurezza informazioni	n° di informazioni riservate con accesso limitato rispetto al n° di informazioni riservate con accesso limitato specificate nella documentazione di definizione dell'intervento	100%	Fine realizzazione

CARATTERISTICHE	SOTTO CARATTERISTICHE	INDICATORE	METRICA	VALORE DI SOGLIA	MOMENTO RILEVAZIONE
	Sicurezza Maturità	Tasso di copertura sicurezza informazioni Tempestività di ripristino durante il collaudo	n° di informazioni riservate che dispongono di "log" di accesso rispetto al n° di informazioni riservate specificate nella documentazione che prevedono "log" di accesso	100%	Fine realizzazione
			Statistica degli interventi durante il collaudo (differenza fra la data di chiusura dell'intervento e la data di inizio intervento) [1]	Errore bloccante: ≤ 2 gg lavorativi nel 95% dei casi Errore non bloccante: ≤ 5 gg lavorativi nel 90% dei casi	Fine collaudo
Affidabilità	Modificabilità	Codice inerte del software sviluppato ex-novo	Numero di istruzioni mai eseguite	0	Fine collaudo
Manutenibilità	Operabilità	Disponibilità di liste di selezione	n° di liste disponibili / n° totale dei campi che le prevedono	100%	Fine collaudo
Usabilità	Operabilità Apprendibilità	Disponibilità di valori di default	N° di comandi e campi dei menu che dispongono di valori di default / n° totale dei comandi e dei campi che li ammettono	100%	Fine collaudo
		Disponibilità di help in linea	Rapporto tra il n° di funzioni che dispongono di help in linea ed il n° di funzioni per le quali è previsto l'help in linea	1	Fine collaudo

Tabella 5 – Qualità software

Durante la fase di collaudo sarà verificato il raggiungimento dei valori di soglia.
In caso di non raggiungimento dei valori di soglia, il fornitore avrà a disposizione un tempo massimo di 15 giorni lavorativi per apportare le dovute modifiche e sottoporre il software a una nuova sessione di collaudo.

[1] Calcolato sulla base dell'orario di servizio, specificato al § 3.4

Requisiti di qualità della documentazione

I documenti prodotti nell'ambito del progetto saranno sottoposti a controllo tramite liste di controllo (check-list) appositamente predisposte dal Fornitore e approvate dall'Istituto, volte a verificare la rispondenza del documento ai requisiti predefiniti.

Tali liste includeranno elementi specifici (check-item) per la valutazione di ciascuna delle Caratteristiche e Sottocaratteristiche di seguito elencate.

CARATTERISTICHE	SOTTO CARATTERISTICHE	INDICATORE	METRICA	VALORE DI SOGLIA	MOMENTO RILEVAZIONE
Funzionalità	Adeguatezza	Copertura della documentazione in relazione alla presenza e completezza dei suoi contenuti	Check list applicata alla documentazione	100%	Fine fase
		Recidività dei rilievi sullo stesso documento (Numero di rilievi recidivi sullo stesso documento)	Numero di rilievi recidivi sullo stesso documento	0	Fine fase
	Aderenza	Copertura della documentazione in relazione ai vincoli di standardizzazione	Check list applicata alla documentazione	100%	Fine fase
	Accuratezza	Copertura della documentazione in relazione alla correttezza dei suoi contenuti	Check list applicata alla documentazione	100%	Fine fase
Usabilità	Apprendibilità	Copertura della documentazione in relazione alla capacità di essere autoesplicativa (presenza di esempi, immagini, percorsi di lettura, ecc..)	Check list applicata alla documentazione	100%	Fine fase
	Operabilità	Copertura della documentazione in relazione alla capacità di fornire help per facilitare il suo utilizzo (informazioni di sintesi, indice ben strutturato, ecc..)	Check list applicata alla documentazione	100%	Fine fase
	Comprensibilità	Copertura della documentazione in relazione alla capacità di essere utilizzata anche da personale privo di competenze informatiche (linguaggio semplice, chiaro ed efficace)	Check list applicata alla documentazione	100%	Fine fase
Manutenibilità	Modificabilità	Copertura della documentazione in relazione alla possibilità di effettuare modifiche e/o correzioni in maniera agevole (presenza di riferimenti espliciti, ecc..)	Check list applicata alla documentazione	100%	Fine fase

Tabella 6 – Qualità documenti

Requisiti di qualità dei servizi

Con l'obiettivo di garantire un elevato livello dei servizi erogati l'Istituto controllerà alcuni indicatori in grado di monitorare l'andamento del progetto con particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- Tempestività nel rispondere alle richieste dell'utenza;
- Puntualità nel rispetto delle scadenze pianificate;
- Organizzazione orientata alla soddisfazione dell'utente, aperta alle nuove istanze, flessibile nelle soluzioni, proattiva nell'innovazione;
- Individuazione immediata delle soluzioni ai problemi.

Si forniscono qui di seguito le griglie di indicatori proposte, con le relative metriche di misurazione e i valori soglia ai quali il Fornitore dovrà attenersi.

Nel seguito si considera come "Orario di lavoro" quanto definito nel § 3.4.

QUALITÀ DEL SERVIZIO – Servizio di SUPPORTO/ CONSULENZA			
INDICATORE	**METRICA**	**VALORE SOGLIA**	**MOMENTO DI RILEVAZIONE**
Adeguatezza delle risorse	Numero di sostituzioni di risorse di Consulenza richieste motivate formalmente dall'Istituto sul totale delle risorse di Consulenza	<=8% calcolato su base annua	trimestrale
Turn over	N° di risorse di Consulenza sostituite su iniziativa del Fornitore senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto	0	trimestrale
Rispetto degli impegni contrattuali: Sostituzione risorse	Giorni di differenza tra l'inizio dell'assenza della risorsa e la data di sostituzione con altra analoga	<= 10 gg	trimestrale

Tabella 7 – Qualità servizi

QUALITÀ DEL SERVIZIO - CONDUZIONE FUNZIONALE			
INDICATORE	**METRICA**	**VALORE SOGLIA**	**MOMENTO DI RILEVAZIONE**
Capacità di risoluzione-Individuazione delle soluzioni	% dei problemi correttamente indirizzati al gruppo di competenza	90%	trimestrale
Affidabilità - Copertura del servizio in orario di lavoro	Numero giorni con disponibilità in orario di lavoro / Numero giorni feriali lavorativi	100%	trimestrale
Tempestività nell'attivazione delle risorse a fronte di richieste dell'Istituto	Tempo massimo di attivazione nuove risorse a fronte di attività non pianificate	2 giorni	trimestrale
Rispetto della pianificazione	Rispetto delle scadenze concordate	100%	trimestrale
Rispetto della periodicità dello Stato di Avanzamento Lavori	Data di consegna non maggiore della data di scadenza	100%	trimestrale

QUALITÀ DEL SERVIZIO - CONDUZIONE FUNZIONALE			
INDICATORE	**METRICA**	**VALORE SOGLIA**	**MOMENTO DI RILEVAZIONE**
Visibilità della documentazione degli interventi	Numero di documenti degli interventi a disposizione del committente / Numero di documenti degli interventi effettuati	100%	trimestrale

Tabella 8– Qualità servizi / conduzione funzionale

5.3 DURATA DELLA FORNITURA

La durata complessiva del contratto è di 13 mesi a partire dalla data di avvio dell'attività.

6. FORMATO DEI CURRICULA

Nel seguito si riporta il formato da utilizzare per presentare i curricula.

Ogni curriculum non dovrà superare le 3 pagine.

Nel caso il fornitore scelga di riportare nei curricula i codici identificativi, i nominativi delle risorse dovranno essere riportati in associazione con i codici in una busta chiusa – che sarà aperta solo in caso di aggiudicazione – da inserire nella Busta B.

Generalità		
Nominativo	*Indicare il Nome e Cognome oppure un codice*	
Azienda	*(Indicare l'Azienda di appartenenza)*	
Profilo	*(Indicare il profilo professionale per cui la risorsa viene proposta)*	
Titolo di studio	*(Indicare il titolo di studio più alto posseduto)*	
Lingue conosciute	*Per ogni lingua conosciuta indicare il grado di conoscenza in una scala da 1 a 5, dove:* *1. capacità di leggere* *2. capacità di leggere e scrivere* *3. capacità di leggere, parlare e scrivere* *4. capacità più che fluente sia nello scritto che nell'orale* *5. madrelingua*	
	Lingua	**Grado di conoscenza**

Principali esperienze lavorative
(indicare le esperienze lavorative più significative comprovanti le competenze della risorsa a partire dalla più recente, fornendo una breve descrizione delle attività svolte, del ruolo ricoperto e della durata del progetto)

Esperienza		
Cliente	**Settore**	**Nome**
	(Specificare il settore di appartenenza (Pubblica Amministrazione, Ente Previdenziale, Settore privato, ecc)	
Periodo	da mm/aaaa a mm/aaaa *Indicare il periodo in cui la persona ha lavorato nel progetto*	
Progetto	*Indicare il titolo del contratto e la durata*	

Ruolo	*Indicare il ruolo svolto nel progetto*
Attività	*Breve descrizione delle attività svolte nel progetto*
Competenze	
(Indicare le competenze possedute, con particolare riferimento al profilo professionale per cui la risorsa viene proposta)	
Specializzazioni/Certificazioni /Corsi di formazione	
(Indicare eventuali specializzazioni, certificazioni, master, corsi di formazione, ecc attinenti al contesto della gara)	

Anno	**Titolo**	**Descrizione**