

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

**Gara in due lotti per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1)
e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324**

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

INDICE

1PREMESSA	4
2DESCRIZIONE DELL'APPALTO	6
2.1SERVIZI MONITORAGGIO CONTRATTI DI "GRANDE RILIEVO" (LOTTO 1)	8
2.1.1Servizio di Supporto	8
2.1.2Direzione lavori	10
2.1.3Ambito di applicazione dei servizi	12
2.2DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI SORVEGLIANZA CONTRATTI (LOTTO 2)	20
2.3ATTIVITÀ DI FINE FORNITURA	23
2.4REQUISITI ORGANIZZATIVI	23
2.5COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO	24
2.6STRUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA	25
2.6.1Base Informativa del Monitoraggio (BIM)	25
3MODALITA' DI ESECUZIONE.....	27
3.1MODALITÀ PROGETTUALE A CORPO	27
3.2MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE.....	30
3.3MODALITÀ CONTINUATIVA A CONSUMO	34
3.4PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE	36
3.5MODALITÀ DI CONSEGNA.....	38
3.6ASSENZA DI VIRUS	38
4PROFILI PROFESSIONALI	39
4.1COMPETENZE	39
4.2DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI	40

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

1 PREMESSA

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

L'attività di monitoraggio, i cui criteri e modalità sono stati precisati dall'AIPA con la circolare 28 dicembre 2001, n. CR/AIPA/38 è dunque intesa a massimizzare il grado di conseguimento delle finalità del contratto e consiste in un sistema di operazioni di controllo riguardanti l'intero ciclo di vita di un sistema informativo automatizzato, con particolare riferimento:

- alla congruità del progetto con le linee strategiche del piano triennale;
- alla validità dello studio di fattibilità;
- alla corrispondenza dei prodotti/servizi progettuali con l'offerta tecnica;
- al rispetto degli obblighi contrattuali e di quanto enunciato nel capitolato di gara;
- alla verifica della opportunità di varianti;
- all'efficacia e l'efficienza della soluzione realizzata in relazione alle aspettative implicite ed esplicite dell'Amministrazione committente.

Con il presente Capitolato si intende definire i requisiti minimi per l'affidamento del servizio di monitoraggio sui "contratti di grande rilievo" dell'INAIL (Lotto 1), in particolare:

- **Servizio di Supporto**, distinto nelle due attività di:

- Realizzazione studi di fattibilità;
- Trasferimento di conoscenze e competenze.

- **Direzione lavori**, distinta nelle cinque attività di

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

- Gestione delle attività di conduzione del contratto;
- Gestione delle eventuali varianti in corso d'opera;
- Monitoraggio degli adempimenti e dei livelli di servizio;
- Gestione delle eventuali non conformità;
- Assistenza al collaudo.

Il Capitolato definisce altresì i requisiti minimi per l'affidamento di attività di Sorveglianza, intesa come una forma di controllo e verifica su ulteriori contratti, "non di grande rilievo", dell'INAIL (Lotto 2), il cui elenco verrà definito all'avvio delle attività della fornitura.

Sono parte integrante del Capitolato Tecnico le seguenti Appendici:

- Appendice 1 - Contenuto dei Prodotti
- Appendice 2 - Livelli di servizio

Nel corpo del presente Capitolato e delle sue Appendici, con i termini:

- **"Monitore"**, va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura che eserciterà i servizi di "monitoraggio" (Lotto 1) o "sorveglianza" (Lotto 2);
- **"Amministrazione/Committente"**, va inteso l'Istituto Nazionale Infortuni sul lavoro (I.N.A.I.L.);
- **"Fornitore"**, qualunque contraente di uno dei contratti da sottoporre a "monitoraggio" o "sorveglianza";
- **"Servizi di Monitoraggio"** (o, più semplicemente **"Monitoraggio"**), va inteso l'insieme delle attività di cui alla Circolare AIPA n.38 del 2001, come meglio definiti nel presente documento;
- **"Servizi di Sorveglianza"** (o, più semplicemente **"Sorveglianza"**), va inteso l'insieme delle attività di controllo e verifica, come meglio definito nel presente documento;
- **"BIM"**, va intesa la Base Informativa del Monitoraggio.

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

Si precisa che, in assenza di espliciti riferimenti ad uno specifico lotto, quanto stabilito nei capitoli seguenti è **valido per tutti i lotti della fornitura**.

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

2 DESCRIZIONE DELL'APPALTO

I servizi richiesti riguardano l'azione di monitoraggio e verifica di progetti informatici ed hanno lo scopo di supportare il Responsabile dei Sistemi Informativi Automatizzati, ed in generale l'Amministrazione, nella valutazione dell'impatto economico ed organizzativo, nel controllo dell'avanzamento dei progetti e nell'accertamento dei livelli di servizio.

I.N.A.I.L. ha esigenza di acquisire tramite procedura di gara i seguenti servizi:

1) Servizi di monitoraggio di contratti ICT di “grande rilievo”:

a) **Supporto** per redazione studi di fattibilità e per trasferimento di conoscenze e competenze;

b) **Direzione Lavori** :

- Supporto a conduzione del contratto;
- Supporto a varianti in corso d'opera;
- Monitoraggio adempimenti e livelli di servizio;
- Gestione delle non conformità;
- Assistenza al collaudo.

2) **Attività di sorveglianza di contratti ICT “NON di grande rilievo”** da effettuare su ca. 20 contratti che INAIL individuerà tra gli ulteriori contratti ICT “NON di grande rilievo” non inclusi nei servizi di cui al punto precedente.

La fornitura è articolata in due Lotti:

- **Lotto 1:** attività di monitoraggio dei contratti ICT di grande rilievo di INAIL;
- **Lotto 2:** attività di sorveglianza di contratti ICT “non di grande rilievo” di INAIL.

Le tabelle seguenti rappresentano sinteticamente l'oggetto dell'appalto identificando, per ogni tipologia di servizio, il valore dimensionale.

Dimensione

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

		Dimensione
Lotto 1	Supporto	600 GG persona
	Direzione dei lavori	36 mesi sui 6 contratti di “grande rilievo”

		Dimensione
Lotto 2	Sorveglianza	2160 GG persona

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

2.1 Servizi Monitoraggio Contratti di “grande rilievo” (Lotto 1)

2.1.1 Servizio di Supporto

Il servizio di supporto è finalizzato alla realizzazione dei seguenti interventi:

- realizzazione di studi di fattibilità;
- trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer) dal Monitore al personale del Committente mediante affiancamento e supporto nell'avvicendamento di fornitori.

I suddetti interventi e le attività che li compongono sono illustrati di seguito.

Realizzazione di studi di fattibilità

L'obiettivo fondamentale dello studio di fattibilità è quello di supportare il Committente nella valutazione della fattibilità tecnica e organizzativa, dei benefici, dei costi, dei rischi, delle scadenze temporali per la realizzazione di un progetto da avviare o di una iniziativa di gara da espletare.

In particolare la realizzazione di uno studio di fattibilità comprende le seguenti attività:

- 1) *analisi del contesto* normativo, organizzativo e tecnologico nel quale l'iniziativa si inserisce;
- 2) *redazione del progetto di massima della soluzione*, articolato in:
 - analisi organizzativa dei processi dell'Amministrazione sottoposti ad automazione o reingegnerizzazione, volta a valutare in particolare l'impatto sulle componenti non informatiche (normativa, flussi, organizzazione, personale, logistica);
 - individuazione dei servizi ICT e dei loro obiettivi, specifiche generali e requisiti;
 - individuazione delle acquisizioni e realizzazioni di beni hardware e software da effettuare;
 - piano di massima del progetto che individua la struttura organizzativa, i compiti e le responsabilità; la quantità e tipologia delle risorse da predisporre; la programmazione temporale delle attività di realizzazione, il piano dei rilasci e dei controlli che dovranno essere svolti nel corso del contratto; le modalità di gestione e controllo delle variazioni in corso d'opera;
 - piano di massima della qualità che identifica i contenuti e le attività di controllo della qualità dei prodotti e servizi da richiedere al Fornitore in fase di predisposizione dell'offerta, ai sensi dell'art. 7 della deliberazione dell'AIPA 9 novembre 2000, n. 49;
- 3) *analisi del rischio dell'iniziativa*, conseguente a:
 - dimensioni del contratto e complessità gestionale;

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

incertezza o variabilità dei requisiti, con specifica attenzione alle esigenze di sicurezza;
contenuto innovativo delle tecnologie;

- 4) *analisi costi/benefici*, effettuata ex-ante e in particolare:
individuazione e descrizione delle metriche e dei valori attesi per i benefici;
stima delle principali voci di costo per quanto concerne sviluppo, esercizio, manutenzione, dismissione dei sistemi;
correlazione tra obiettivi contrattuali, benefici attesi e investimenti necessari;
- 5) *analisi economico-finanziaria*, orientata alla predisposizione dei documenti per l'accesso a possibili fonti di finanziamento o cofinanziamento, costituite da programmi e fondi nazionali o comunitari;
- 6) identificazione della *strategia di acquisizione* più conveniente in relazione a:
oggetto della fornitura (concernente soltanto servizi ICT o anche altri servizi inerenti la missione dell'Amministrazione);
ampiezza del mandato che si intende conferire al Fornitore, caratterizzato sia dalla scelta tra fare e acquistare, sia dal livello di competitività del mercato al quale ci si rivolge;
- 7) identificazione dei *criteri per il governo del contratto* relativamente a piano di progetto, direzione lavori, varianti in corso d'opera, livelli di servizio e piano di qualità;
- 8) redazione dello *Studio di fattibilità*.

Trasferimento di conoscenze e competenze

L'intervento relativo al trasferimento di conoscenze può riguardare :

- trasferimento di conoscenze e competenze a personale INAIL riguardo le modalità e le tecniche utilizzate per eseguire il monitoraggio dei contratti, al fine di consentire a INAIL di sviluppare professionalità interne in grado di svolgere in futuro le attività di monitoraggio;
- supporto all'Amministrazione della gestione del trasferimento di conoscenze tra due Fornitori terzi che si avvicinano nell'erogazione di una fornitura al termine di un contratto.

Trasferimento di conoscenze e competenze a personale INAIL

L'affiancamento rappresenta una forma di una pratica «sul campo» dell'utilizzo di metodologie, tecniche e strumenti di supporto alle attività di monitoraggio e direzione dei lavori che consenta l'acquisizione, al personale del Committente, di una reale, pragmatica ed operativa conoscenza di dette attività.

Il Monitore dovrà definire un percorso di apprendimento sulle attività di monitoraggio dei contratti ICT e pianificare ed effettuare un affiancamento del personale del Committente. Nel corso di erogazione del

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

servizio il Monitore dovrà rendicontare le attività svolte e misurare l'efficacia dei risultati ottenuti analizzando il materiale prodotto nel corso del trasferimento di conoscenze.

Le attività previste sono le seguenti:

- 1) *progettazione dell'intervento di trasferimento di conoscenze e competenze*, che dettagli:
 - le modalità di presentazione degli obiettivi dell'affiancamento ai partecipanti;
 - le modalità di individuazione all'interno del Committente, di un referente/responsabile delle attività di affiancamento;
 - per ogni attività da svolgere la durata, gli obiettivi da raggiungere o documenti da realizzare, il personale del Monitore coinvolto;
- 2) *affiancamento* che include
 - la fornitura di materiali di lavoro, ed eventuali supporti;
 - periodiche riunioni collettive tra Monitore e personale del Committente per l'assegnazione delle attività da effettuare, la definizione degli obiettivi da raggiungere, la valutazione dei risultati prodotti;
 - supporto su specifici problemi che, in modo estemporaneo, il personale del Committente possa incontrare nell'esecuzione delle attività assegnategli;
- 3) *valutazione dell'intervento di trasferimento di conoscenze e competenze* che include:
 - l'analisi dei documenti realizzati da parte del personale INAIL nell'ambito delle attività assegnategli;
 - la redazione del documento di riscontro *Rendiconto sull'intervento di affiancamento* del personale del Committente che riepiloghi le attività svolte, le persone coinvolte, i risultati raggiunti, fornendo una valutazione dell'efficacia.

Supporto nell'avvicendamento di Fornitori

E' richiesto, inoltre, al Monitore di affiancare l'Amministrazione nella fase di gestione dell'avvicendamento contrattuale tra fornitori, fase fondamentale a favorire il passaggio di conoscenze tra fornitore uscente e fornitore entrante.

Tale attività richiederà al Monitore di:

- supportare l'Amministrazione nella pianificazione delle attività collaborando con i Fornitori coinvolti e verificando che le attività previste siano adeguate alla complessità della fornitura;
- partecipare, quando richiesto, alle riunioni di passaggio delle consegne e alle eventuali sessioni di trasferimento di know-how;

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

- vigilare costantemente sulla completezza, accuratezza e conservazione della documentazione di contratto.

E' richiesto, inoltre, che il Monitore controlli che tutta la documentazione prevista contrattualmente sia resa disponibile dal Fornitore uscente al Fornitore entrante.

2.1.2 Direzione lavori

Il servizio di Direzione Lavori, incluso tra i servizi di monitoraggio previsti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001, comprende una serie di attività di verifica e controllo in corso d'opera del corretto andamento delle attività di erogazione di un servizio, sia in relazione al rispetto dei requisiti contrattuali, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente.

Le attività svolte devono fornire all'Amministrazione committente un rendiconto sullo stato della fornitura dei contratti oggetto di direzione lavori e supportare attività di collaudo e di definizione e valutazione di eventuali varianti in corso d'opera.

Il servizio è, quindi, teso a garantire la gestione di una fornitura sia in termini di efficacia, rappresentata come capacità di raggiungere l'obiettivo contrattualmente assegnatogli, che in termini di efficienza, intesa quale capacità di ottenere, rispetto a più scelte, un dato risultato (beneficio) con i minori mezzi (costi), o il maggior risultato con i mezzi a disposizione (ottimizzazione).

Il servizio di Direzione Lavori si articola nelle funzioni di:

1) supporto *alle attività di conduzione del contratto* e in particolare:

- verifica della disponibilità della documentazione necessaria e della pianificazione di dettaglio;
- verifica dell'effettiva erogazione di servizi e della consegna di prodotti e della corrispondente documentazione riferita a pianificazione, progettazione, installazione, gestione, utilizzo;
- valutazione della congruità dei tempi e dei costi stimati e consuntivati per le attività progettuali pianificate dal Fornitore;
- valutazione dello stato di avanzamento dei lavori e analisi degli scostamenti tra pianificato e consuntivato relativamente a obiettivi, tempi, costi e utilizzazione di risorse;

2) supporto a *eventuali varianti in corso d'opera* che comprende:

- identificazione delle cause, endogene ed esogene al contratto, che rendano le varianti necessarie;

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

- valutazione tecnica ed economica delle varianti;
 - revisione dei documenti contrattuali a seguito dell'accettazione delle varianti da parte dell'Amministrazione;
- 3) *monitoraggio degli adempimenti e dei livelli di servizio* contrattualmente previsti, effettuato mediante:
- verifica dell'accuratezza e della validità delle misure prodotte dal Fornitore, mediante esame dei processi di misura messi in atto e/o attraverso l'esecuzione, a campione, di parte delle misure già effettuate dal Fornitore stesso;
- verifica del rispetto dei valori di soglia dei livelli di servizio, operata accedendo al sistema di misura predisposto dal Fornitore;
- rappresentazione ed interpretazione delle misurazioni effettuate, per seguire l'andamento dei fenomeni nel tempo;
- 4) *gestione delle eventuali non conformità* rispetto alle prestazioni previste nel contratto (costi, tempi, quantità e qualità di prodotti e servizi) attraverso:
- identificazione delle cause della non conformità, che può richiedere l'accesso ai processi produttivi messi in atto dal Fornitore e l'esame delle registrazioni di qualità che documentano la loro esecuzione;
 - identificazione degli interventi, da parte dell'Amministrazione e/o del Fornitore, ritenuti opportuni per sanare la non conformità, controllo della loro attuazione e verifica degli esiti;
- 5) *assistenza al collaudo* che consiste nel supportare i gruppi di verifica e collaudo di beni e servizi ICT nella scelta dei campioni da sottoporre a verifica, nella misurazione e nella verifica della conformità delle caratteristiche e dei risultati ai requisiti contrattuali. Il Monitore dovrà valutare il piano di test proposto dal Fornitore ed eventualmente suggerire integrazioni. Il Monitore dovrà infine collaborare con il team di collaudo per definire la schedulazione dei collaudi, per eseguire le misure degli indicatori di qualità proposti e per verificare le funzionalità mediante i casi di test. I risultati di ogni collaudo dovranno essere illustrati su richiesta al referente del Committente.

Il Monitore deve, inoltre, proporre e concordare con l'Amministrazione un modello di riferimento su cui verificare la qualità dei prodotti e l'adeguatezza dei processi previsti per l'erogazione dei servizi dei contratti di grande rilievo.

In particolare il Monitore dovrà contribuire alla valutazione :

- delle modalità utilizzate per la conduzione delle attività relative ai processi fondamentali di progettazione, realizzazione, erogazione del servizio;
- delle procedure utilizzate per il controllo ed adeguamento del sistema di misura dei livelli di servizio;

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

- delle procedure utilizzate per depurare eventuali tempi di disservizio non imputabili al Fornitore del servizio oggetto della direzione lavori;
- della gestione della configurazione e della documentazione;
- del rispetto delle procedure di erogazione delle subforniture;
- della qualità delle prestazioni erogate dai subfornitori in termini di processi e prodotti realizzati.

Infine il monitore dovrà valutare l'aderenza ai riferimenti normativi di quanto effettivamente messo in atto dal Fornitore e l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità adottato dal Fornitore ai fini del raggiungimento degli obiettivi contrattuali.

Su richiesta del Committente, il Monitore dovrà pianificare ed eseguire audit di "seconda parte" sui Fornitori, riferendosi ai principi, ai criteri ed alle modalità previsti dalla normativa UNI EN ISO 19011. L'esecuzione di un audit di "seconda parte" dovrà essere comunicata agli interessati, unitamente agli argomenti della verifica, con un preavviso di almeno 10 giorni solari.

Si fa, infine, presente che ad inizio della fornitura Il Monitore dovrà acquisire tutte le informazioni, le valutazioni prodotte e ogni altra documentazione utile all'attività di monitoraggio prendendo in carico quanto prodotto dal monitore "uscente".

Tale attività di presa in carico non comporterà alcun onere per l'Amministrazione.

2.1.3 Ambito di applicazione dei servizi

Di seguito l'elenco dei 6 contratti di "grande rilievo", con i relativi servizi, attualmente vigenti, oggetto delle attività di monitoraggio di cui ai paragrafi precedenti.

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

Contratto		RTI Aggiudicatario	Valore massimo (IVA esclusa)	
ctr. 61/2011 (num. 1)	Servizio di manutenzione supporto e sviluppo del software applicativo dei sistemi gestionali Lotto 1-2	Lotto 1 e Lotto 2 <u>Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.</u> in qualità di mandataria del RTI costituito con: IBM Italia s.p.a. Eustema s.p.a. Sistemi Informativi s.p.a.		
ctr. 57/2012 (num. 2)	Servizi di sviluppo, manutenzione e supporto allo sviluppo relativo all'area dei Sistemi Istituzionali (Lotto 1)	<u>Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.</u> in qualità di mandataria del RTI costituito con: DDWAY s.r.l		
ctr. 6/2013 (num. 3)	Servizi di sviluppo, manutenzione e supporto allo sviluppo relativo all'area dei Sistemi Istituzionali (Lotto 2)	<u>HP Enterprise Services Italia s.r.l.</u> in qualità di mandataria del RTI costituito con: Selex Electronic Systems s.p.a. Telecom Informatica s.p.a. Olisystem ITQ Consulting s.p.a.		

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

Contratto		RTI Aggiudicatario	Valore massimo (IVA esclusa)	
ctr. 22/2012 (num. 4)	Servizi di manutenzione e assistenza sistemistica e conduzione del parco tecnologico centrale (Lotto 1)	<u>IBM Italia s.p.a.</u> in qualità di mandataria del RTI costituito con: Sistemi Informativi s.p.a Eustema s.p.a. Econocom International Italia s.p.a.		
ctr. 32/2012 (num. 5)	Servizi di manutenzione e assistenza sistemistica e conduzione del parco tecnologico centrale (Lotto 2)	<u>HP Enterprise Services Italia s.r.l.</u> in qualità di mandataria del RTI costituito con: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. Reason That s.r.l.		
ctr. 11/2013 (num. 6)	Servizi di sviluppo software, gestione siti web e publishing redazionale (Lotto 1)	<u>Accenture S.p.A.</u> in qualità di mandataria del RTI costituito con: Eustema s.p.a.		

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Classificazione: Consip Public

CONTRATTO N. 1 - Servizio di manutenzione supporto e sviluppo del software applicativo dei sistemi gestionali

Il contratto, di durata triennale, va dal 01/01/2012 al 31/12/2014, prevede le seguenti tipologie di servizi:

- **Sviluppo e MEV**

Realizzazione di nuove applicazioni non presenti tra gli attuali sistemi applicativi e Manutenzione evolutiva ossia realizzazione di funzioni aggiuntive, modificate o complementari ai sistemi esistenti.

Dimensionamento:

Lotto 1: 20.503 FP - 25.509 GP

Lotto 2: 4.497 FP - 23.341 GP

- **Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (MAM)**

Interventi volti a modificare le funzionalità applicative esistenti in funzione di mutamenti dell'ambiente.

Dimensionamento:

Lotto 1: 11.395 GP

Lotto 2: 7.105 GP

- **Manutenzione Correttiva**

Diagnosi e rimozione delle cause dei malfunzionamenti nelle procedure, nei programmi in esercizio e nelle interfacce nonché la diagnosi e la rimozione degli effetti di detti malfunzionamenti sulle basi dati.

Dimensionamento:

Il servizio viene erogato sulla base di un canone omnicomprendente.

- **Supporto Applicativo**

Attività, effettuate a richiesta di INAIL che, per natura ed estemporaneità, non sono riconducibili in uno degli altri servizi sopradescritti.

Dimensionamento:

Lotto 1: 10.865 GP

Lotto 2: 11.835 G

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

CONTRATTO N. 2 - Servizi di sviluppo, manutenzione e supporto allo sviluppo relativo all'area dei Sistemi Istituzionali (Lotto 1).

Il contratto, di durata triennale, va dal 01/03/2013 al 28/02/2016, prevede le seguenti tipologie di servizi:

- **Sviluppo e MEV**
Realizzazione di nuove applicazioni non presenti tra gli attuali sistemi applicativi e Manutenzione evolutiva ossia realizzazione di funzioni aggiuntive, modificate o complementari ai sistemi esistenti
Dimensionamento:
Circa 300.000 FP
- **Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (MAM):**
Interventi volti a modificare le funzionalità applicative esistenti in funzione di mutamenti dell'ambiente.
Dimensionamento:
27.000 GG/PP da erogare a consumo.
- **Manutenzione Correttiva**
Diagnosi e rimozione delle cause dei malfunzionamenti nelle procedure, nei programmi in esercizio e nelle interfacce nonché la Diagnosi e la rimozione degli effetti di detti malfunzionamenti sulle basi dati, strutture e oggetti che ne siano stati affetti
Dimensionamento:
il servizio viene erogato sulla base di un canone onnicomprensivo con la presenza fissa di 12 risorse equivalenti (12 FTE).
- **Supporto allo Sviluppo Applicativo**
Attività, effettuate a richiesta di Inail che, per natura ed estemporaneità, non sono riconducibili in uno degli altri servizi sopradescritti. In particolare, rientrano in questa categoria le seguenti tipologie di servizi:
 - supporto per la redazione di studi di fattibilità, documenti di vision etc.
 - formazione al personale delle strutture amministrative o periferiche.Dimensionamento:
n.15.000 GG/PP

CONTRATTO N. 3 - Servizi di sviluppo, manutenzione e supporto allo sviluppo relativo all'area dei Sistemi Istituzionali (Lotto 2);

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

Il contratto, di durata triennale, va dal 08/04/2013 al 07/04/2016 prevede le seguenti tipologie di servizi:

- **Presidio Applicativo (PRA)**

Comprende le attività di assistenza all'esercizio delle applicazioni istituzionali, atte a garantirne la continuità operativa e a supportare gli utenti nell'utilizzo delle applicazioni stesse. Le suddette sono attività ricorrenti che vengono effettuate da un gruppo di lavoro costituito da un numero di risorse professionali costantemente presenti. Il servizio PRA ha anche funzione di integrazione tra tutte le componenti organizzative e tecnologiche che concorrono all'erogazione dei servizi nel rispetto dei livelli di qualità del servizio e della soddisfazione dell'utenza.

Dimensionamento:

il servizio viene erogato, continuativamente, sulla base di un canone omnicomprendivo con la presenza fissa di 65 risorse equivalenti (FTE).

- **Supporto all'esercizio Applicativo (SEA)**

Attività di consulenza tecnica specialistica, funzionali all'esercizio delle applicazioni, effettuate a richiesta di Inail che, per natura ed estemporaneità, non sono riconducibili in uno degli altri servizi sopra descritti. Il servizio di supporto all'esercizio applicativo è organizzato ed erogato per interventi distinti, ognuno caratterizzato dai profili professionali nelle quantità che il fornitore ritiene necessarie e subordinati all'accettazione di INAIL, sulla base di piani generali trimestrali.

Dimensionamento:

68.000 GG/PP

CONTRATTO N.4 - Servizi di manutenzione e assistenza sistemistica e conduzione del parco tecnologico centrale (Lotto 1)

Il contratto, di durata triennale, va dal 01/07/2012 al 30/06/2015, prevede le seguenti tipologie di servizi:

- **Manutenzione Hardware**, con l'obiettivo di garantire la piena efficienza degli apparati e suddivisa in:

- manutenzione hardware correttiva non pianificata;
- manutenzione hardware preventiva;
- sostituzione delle parti hardware usurate;
- modifiche hardware e aggiornamento dei programmi macchina;
- supporto HW pianificato.

- **Servizio di Assistenza Sistemistica**, a sua volta, suddiviso in:

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

- servizio di assistenza sistemistica (mediante presenza di personale tecnico qualificato) continuativa e su chiamata;
- servizio di assistenza su chiamata fuori orario.
- **Servizio di Supporto alla Conduzione Operativa**, a sua volta, suddiviso in:
 - avvio dei sistemi, su richiesta autorizzata dal Responsabile del servizio dell'Istituto;
 - gestione delle risorse di sistema al fine di mantenere e ottimizzare i livelli di servizio;
 - informative al personale dell'Istituto via telefono e/o via fax in caso di malfunzionamenti o anomalie;
 - predisposizione e la formalizzazione della documentazione e dei rapporti di andamento dei lavori ;
 - gestione operativa delle apparecchiature Mainframe e Server;
 - gestione dei sistemi di backup in uso e dei sistemi di replica dei dati;
 - gestione e conduzione delle SAN;
 - controllo del mirroring dei dati verso il sito adibito ad assicurare la continuità operativa;
 - controllo della rete dati;
 - gestione e monitoraggio di procedure batch.

Dimensionamento:

il corrispettivo economico viene in ogni caso calcolato sulla base del periodo (espresso in mesi) nel quale il servizio è effettivamente prestato.

CONTRATTO n. 5 - Servizi di manutenzione e assistenza sistemistica e conduzione del parco tecnologico centrale (Lotto 2).

Il contratto, di durata triennale, va dal 01/08/2012 al 31/07/2015, prevede le seguenti tipologie di servizi:

- **Manutenzione Hardware.** Il servizio ha l'obiettivo mantenere gli apparati in condizioni di perfetta efficienza ed operatività e ripristinare le macchine stesse nel caso di guasti o malfunzionamenti; si suddivide in:
 - Manutenzione Hardware correttiva non pianificata;

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

- Manutenzione Hardware preventiva;
 - Sostituzione delle parti Hardware usurate;
 - Modifiche Hardware e aggiornamento dei programmi macchina;
 - supporto HW a chiamata.
- **Servizio Di Assistenza Sistemistica**, a sua volta, suddiviso in:
 - servizio di assistenza sistemistica mediante presenza di personale tecnico qualificato: continuativa e su chiamata;
 - servizio di assistenza su chiamata fuori orario.

Dimensionamento:

il corrispettivo economico viene in ogni caso calcolato sulla base del periodo (espresso in mesi) nel quale il servizio è effettivamente prestato.

CONTRATTO N. 6 - Servizi di sviluppo software, gestione siti web e publishing redazionale (Lotto 1).

Il contratto, di durata 36 mesi, va dal 01/04/2013 al 31/03/2016, prevede le seguenti tipologie di servizi:

- **Sviluppo, migrazione e mev di siti web**

Comprende tutte le attività necessarie per la realizzazione di nuovi siti web, l'evoluzione, anche parziale, di servizi on line, l'implementazione di pagine o l'elaborazione di intere sezioni informative e le applicazioni funzionali all'utilizzo dei siti web.

Dimensionamento:

420 Bozzetti (di varia complessità), 684 Template (di varia complessità), 4080 Pagine, 50.400 Documenti, 62.400 Punti funzione.

- **Manutenzione correttiva di siti web**

Sviluppi afferenti a Siti Web realizzati (template e codice) in precedenti forniture e non coperti da garanzia ovvero presi in carico ad inizio contratto, nell'ottica di assicurare la piena operatività dei siti e dei servizi Web beneficiari.

Dimensionamento:

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

117.000 Punti funzione, 1.675 Template.

- **Supporto applicativo su siti web**

Il servizio comprende tutte le attività orientate all'esercizio dei siti, delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti. Di seguito a titolo a titolo indicativo e non esaustivo, se ne elencano le principali:

- la presa in carico di nuove funzionalità in esercizio;
- le attività di gestione delle funzionalità in esercizio;
- l'assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni;
- l'affiancamento alle attività di collaudo
- la realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente.

Dimensionamento:

5.280 GG/PP.

- **Supporto specialistico su siti web**

Per il servizio di Supporto specialistico si intendono attività estemporanee da svolgere a richiesta del Committente, tra cui, a titolo indicativo e non esaustivo:

- l'assistenza operativa diretta presso l'utente e supporto al servizio di supporto applicativo per la soluzione di problematiche di alto livello;
- il supporto specialistico per l'utilizzo di prodotti software e di tematica (ad es. multimedia, social web, motori di ricerca);
- il supporto specialistico per la predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, per la redazione di documenti di architettura, l'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc..

Dimensionamento:

n.6240 GG/PP.

Si sottolinea che le attività di monitoraggio sui contratti di "grande rilievo" dovranno essere erogate dal Monitore, per l'intero periodo della fornitura, anche sui nuovi contratti che verranno stipulati, allo scadere

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

dei precedenti 6 contratti elencati, per proseguire le medesime attività.

2.2 Descrizione dei servizi di sorveglianza contratti (Lotto 2)

I servizi di sorveglianza sono finalizzati in generale al supporto del governo di contratti ICT non di grande rilievo (ad esempio: contratti di acquisizione e manutenzione di licenze relativi a prodotti software di mercato, di servizi infrastrutturali, di acquisizione di beni informatici, ecc.), ed in particolare per lo svolgimento di attività di pianificazione, di controllo, di valutazione dei risultati, nonché per la definizione e applicazione di azioni correttive.

Le attività di sorveglianza consistono in azioni continuative e parallele all'esecuzione del contratto, a supporto della Direzione Lavori, per verificare:

la conduzione del contratto e lo stato avanzamento lavori;

gli oggetti della fornitura, in particolare la quantità e la qualità dei beni forniti e dei servizi erogati ed i relativi livelli di servizio;

i processi messi in atto dal Fornitore per l'erogazione dei servizi;

l'avvicendamento contrattuale dei Fornitori.

Le attività di sorveglianza dovranno essere erogate su un insieme di contratti ICT non di grande rilievo individuati e comunicati dall'Amministrazione. Si prevede che tale insieme sarà costituito da ca. 20 contratti.

Supporto a conduzione contratto e stato di avanzamento lavori

Tutte le tecniche e gli strumenti che il Fornitore utilizza durante la fase di pianificazione delle attività della fornitura e di consuntivazione periodica dello stato di avanzamento lavori devono essere conosciuti dal Monitore, al fine di esercitare il proprio ruolo di controllo e di sorveglianza della fornitura. Infatti, nel governo dei contratti di fornitura, le principali attività di competenza del Monitore riguardano i processi di controllo e verifica del raggiungimento degli obiettivi contrattuali stabiliti in fase di pianificazione, del rispetto dei tempi, dei costi e degli standard di qualità concordati.

La funzione del controllo è volta a monitorare le attività previste dai contratti, a rilevare gli scostamenti tra ciò che si sta verificando e ciò che è stato programmato e ad analizzare le cause che hanno determinato detti scostamenti.

L'attività di controllo non deve essere limitata ad una verifica a posteriori delle attività realizzate dal Fornitore, ma deve, invece, porsi l'obiettivo di scoprire ed evidenziare i problemi affinché siano risolti in tempo utile. Pertanto il controllo, per essere efficace, non deve limitarsi ad avallare l'accettazione di una

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

fornitura, ma contribuire a che la fornitura stessa soddisfi in pieno le esigenze dell' Amministrazione committente.

Il Monitore deve supportare l'Amministrazione nei seguenti passi:

rilevare le informazioni sullo stato di avanzamento. Tali informazioni sono rilevate tipicamente in occasione dell'emissione periodica del piano di progetto da parte del Fornitore e durante le riunioni periodiche di stato avanzamento lavori;

analizzare le variazioni: dopo aver aggiornato le informazioni di stato, occorre analizzare l'impatto di qualsiasi deviazione sulla pianificazione e sui costi;

revisionare e ripianificare il progetto: una volta analizzate le variazioni, occorre intraprendere le azioni necessarie, aggiornando la pianificazione.

Anche per il controllo dei costi, il Monitore supporta l'Amministrazione in sede di verifica dello stato di avanzamento per identificare scostamenti significativi tra le spese effettive e il budget e per intraprendere misure correttive. Il controllo dei costi richiede:

la definizione iniziale dei budget per le singole attività;

la misurazione delle spese a fronte del budget e l'identificazione degli scostamenti;

l'accertamento della correttezza delle spese;

l'attivazione di misure appropriate di controllo qualora esistano degli scostamenti di budget.

Verifica degli oggetti di fornitura

Il Monitore è tenuto a supportare l'Amministrazione nel verificare che gli oggetti della fornitura siano conformi a quanto previsto contrattualmente e che soddisfino i requisiti dalla stessa richiesti.

Nelle attività di verifica degli oggetti di fornitura si richiede al Monitore di adottare i seguenti accorgimenti:

Competenza nel controllo:

il Monitore deve individuare la persona o le persone che hanno la competenza adeguata per controllare la rispondenza del prodotto a quanto richiesto;

Continuità nelle diverse fasi:

il Monitore deve fare in modo che i diversi oggetti di fornitura siano verificati da un'unica entità (persona fisica o gruppo di persone competenti);

Oggettività dei criteri di verifica degli oggetti della fornitura:

il Monitore deve supportare l'Amministrazione nel definire tecniche oggettive di controllo di qualità, strumenti a supporto, metodi specifici e liste di controllo (checklist) che possono consentire valutazioni più rapide, complete e precise.

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

In caso di contratti relativi a prestazioni di servizi ICT le operazioni di verifica ed accettazione delle prestazioni rese sono necessariamente rapportate alla natura della prestazione stessa. Per questo le verifiche potranno comportare sia l'analisi da parte dell'Amministrazione dei rapporti periodici prodotti dal Fornitore e contenenti la quantità e qualità delle risorse effettivamente impegnate, sia l'utilizzazione di strumenti di verifica diretta della prestazione e della sua efficienza ed efficacia, mediante la misurazione dei livelli di servizio contrattualmente previsti (*Service Level Agreement - SLA*).

Inoltre l'Amministrazione potrà richiedere delle verifiche a campione delle prestazioni erogate o dei beni forniti, nei casi in cui un collaudo esaustivo su tutte le istanze risulti particolarmente laborioso od oneroso.

Relativamente agli aspetti della qualità, l'Amministrazione potrà richiedere di eseguire il controllo attraverso la raccolta e valutazione di specifiche misure ed indicatori riferibili ad un dato attributo della fornitura (es: se riferito ad un prodotto software, un modello di riferimento può essere la norma ISO/IEC 9126-1).

Verifica dei processi messi in atto dal Fornitore per l'erogazione dei servizi

La verifica è finalizzata al controllo dell'adeguatezza ed affidabilità del Fornitore rispetto al suo modo di lavorare, alle sue competenze, alla sua struttura organizzativa, alle garanzie che offre. La verifica è mirata sia a prevenire gli imprevisti che a suggerire i possibili miglioramenti.

Nel caso in cui il Fornitore è in possesso di una certificazione ISO 9001, la verifica dei processi può essere effettuata, anche a campione, attraverso un audit di 2^a parte le cui regole di conduzione sono definite nella norma UNI EN ISO 19011.

Sulla base della verifica il Monitore dovrà esprimere un giudizio sul processo del Fornitore, proponendo eventuali modifiche che si rendono necessarie.

Gestione dell'avvicendamento contrattuale dei Fornitori

Nei contratti ITC dell'Amministrazione capita spesso che un progetto possa essere inizialmente realizzato da un Fornitore al quale può subentrare un altro. Il Monitore deve affiancare l'Amministrazione in tutte le attività relative alla gestione dell'avvicendamento contrattuale dei Fornitori al fine di favorire il passaggio di conoscenze tra il fornitore uscente e il fornitore entrante. Tale attività richiederà al Monitore di:

supportare l'Amministrazione nella pianificazione delle attività collaborando con i Fornitori coinvolti e verificando che le attività previste siano adeguate alla complessità della fornitura;

Classificazione: Consip Public

partecipare, quando richiesto, a tutte le riunioni di passaggio delle consegne e alle eventuali sessioni di trasferimento di know-how;

vigilare costantemente sulla completezza, accuratezza e conservazione della documentazione di contratto.

E' richiesto, inoltre, che il Monitore controlli che tutta la documentazione prevista contrattualmente sia resa disponibile dal Fornitore uscente al fornitore entrante.

2.3 Attività di fine fornitura

Il Monitore è tenuto, su richiesta dell'Amministrazione, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura a terzi indicati dall'Amministrazione. Il Monitore è pertanto obbligato al pieno rispetto di un piano di trasferimento di know how approvato dall'Amministrazione, che preveda l'impiego delle modalità, delle tecniche e delle risorse adeguate per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa.

Il trasferimento del know how a fine fornitura, qualora richiesto dall'Amministrazione, sarà erogato attraverso un intervento che preveda un impegno di 40 giorni lavorativi di risorse del Monitore di cui 20 giornate saranno erogate da risorse con profilo di Consulente Senior e di 20 giornate da risorse con profilo di Consulente.

All'attivazione dell'intervento verranno concordate le risorse professionali impegnate nell'attività.

Le attività di trasferimento di Know how a fine fornitura dovranno essere erogate dal Monitore senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, ovvero tali oneri si intendono ricompresi nei corrispettivi dei servizi previsti dalla fornitura.

Il piano di trasferimento dovrà contenere obbligatoriamente almeno le seguenti attività :

- trasferimento dei dati della BIM
- trasferimento dei documenti previsti dal presente contratto.

Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura del Monitore, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know how.

2.4 Requisiti Organizzativi

Il Monitore, deve individuare e comunicare un *referente unico delle attività contrattuali* entro 15 giorni solari dalla Data di stipula del contratto.

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

Il *Referente unico delle attività contrattuali* non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e, pertanto, non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il *Referente unico delle attività contrattuali* dovrà interfacciare l'Amministrazione su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dei servizi della presente fornitura quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli interventi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori

In particolare il *Referente unico delle attività contrattuali* dovrà :

- garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle attività realizzando tutte le possibili sinergie;
- concordare le eventuali azioni da intraprendere per migliorare i processi e valutarne i risultati ottenuti dal Monitore;
- favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori del Monitore coinvolti nella Fornitura;
- fornire all'Amministrazione la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- pianificare e schedare le risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate; monitorare i livelli di servizio contrattualmente richiesti e la qualità complessiva della fornitura.

Il profilo professionale del *Referente unico delle attività contrattuali* deve essere equiparabile a quello di Consulente Senior. Il *Responsabile unico delle attività contrattuali* dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni di avanzamento contratto o a riunioni su richiesta dell'Amministrazione cui è invitato con un preavviso minimo di 3 giorni lavorativi.

Il Monitore deve individuare le risorse impegnate nella fornitura entro 15 giorni solari dalla Data di stipula del contratto e comunicarle all'Amministrazione unitamente ai relativi curriculum vitae.

2.5 Composizione dei gruppi di lavoro

Le figure professionali previste per la fornitura sono:

- CS - Consulente Senior
- CN - Consulente

Di seguito si riporta, per ogni servizio, il mix medio da utilizzarsi calcolato sulla base dell'esperienza pregressa. Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dall'Amministrazione.

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

LOTTO 1			
Servizio	Metrica	CS	CN
Supporto	GGPP	240	360

LOTTO 2			
Servizio	Metrica	CS	CN
Sorveglianza	GGPP	540	1620

2.6 Strumenti a supporto della fornitura

2.6.1 Base Informativa del Monitoraggio (BIM)

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

La Base Informativa del Monitoraggio (BIM) è l'insieme di tutte le informazioni, attinenti ad uno più contratti monitorati/sorvegliati, messe a disposizione dal Committente, dal Fornitore o prodotte dal Monitore.

La BIM deve essere resa operativa entro 30 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

Soluzione informatica

Il Monitore dovrà curare la predisposizione e la gestione di un ambiente tecnologico adeguato a svolgere le attività di monitoraggio, che consenta alla Amministrazione di disporre in formato elettronico delle informazioni raccolte e delle valutazioni prodotte e che consenta una osservabilità diretta agli attori del contratto di tutta la documentazione prodotta ed utilizzata dalle attività di monitoraggio/sorveglianza.

La soluzione scelta per la BIM deve soddisfare i requisiti necessari per assicurare la corretta utilizzazione e la massima fruibilità delle informazioni.

In particolare i requisiti che dovranno essere soddisfatti dalla BIM sono:

- fruibilità tramite browser internet. La documentazione contenuta nella BIM dovrà essere resa disponibile all'utente attraverso l'uso di un comune browser, ciò al fine di facilitare la visione e la "navigazione" tra i vari documenti che dovranno essere organizzati in maniera gerarchica e coerente;
- semplicità operativa di utilizzo. La BIM deve essere dotata di interfacce user friendly ed, in ogni caso, minimizzare gli sforzi per l'addestramento del personale autorizzato ad accedere alla base informativa;
- sicurezza dei dati. La BIM deve disporre di meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso delle utenze autorizzate;
- procedure di gestione. Devono essere previste procedure di back-up per il salvataggio della BIM con cadenza almeno settimanale e sistemi per la protezione dagli attacchi dei virus informatici.

In ogni caso l'Amministrazione si riserva di far utilizzare al Monitore propri strumenti e sistemi per raccogliere e gestire le informazioni previste nella BIM. In tal caso il Monitore si impegna ad alimentare tali strumenti con tutte le informazioni della BIM.

Informazioni gestite

La BIM dovrà almeno contenere:
Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

- gli atti contrattuali oggetto di monitoraggio, se disponibili in formato elettronico;
- la metodologia di monitoraggio;
- il piano delle attività di monitoraggio nelle diverse versioni disponibili;
- i verbali delle sedute di accordo, ispezione e revisione;
- le rendicontazioni ed i rapporti prodotti dal Monitore;
- ogni documento e dato di riscontro previsto per il monitoraggio ed ogni ulteriore documentazione analizzata dal Monitore, quando disponibile in formato elettronico;
- ogni altro documento prodotto dall'attività di monitoraggio;
 - un riepilogo delle non conformità evidenziate dal Monitore che identifichi il loro stato (aperte, chiuse).

La BIM, unitamente ai prodotti e alle procedure connesse, sarà oggetto di trasferimento tra il Monitore e il Committente al termine del contratto. In particolare il Monitore prima della conclusione del contratto, dovrà rendere disponibile al Committente, anche su un supporto ottico Cd-Rom, il complesso della documentazione e dei dati acquisiti e prodotti.

3 MODALITA' DI ESECUZIONE

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

INAIL si riserva di chiedere al Monitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da INAIL stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: strumenti per la gestione contrattuale, strumenti per la governance delle forniture ICT, ecc.).

Le modalità di esecuzione dei servizi sono riepilogate nella seguente tabella e descritte nei successivi paragrafi.

Lotto	Servizi	Modalità	Metrica
Lotto 1	Supporto	Progettuale a corpo	GGPP
Lotto 1	Direzione lavori	Continuativa a canone	-
Lotto 2	Sorveglianza	Continuativa a consumo	GGPP

3.1 Modalità Progettuale a corpo

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale saranno scomposti in interventi. Gli interventi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, che è possibile adottare per ciascun tipo di intervento. Le fasi sono delimitate da eventi o milestone imprescindibili indicati nella tabella seguente:

Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta stima	Amministrazione	Richiesta al Monitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'intervento
Stima	Monitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'intervento
Autorizzazione	Amministrazione	Autorizzazione a procedere con le attività dell'intervento
Consegna	Monitore	Rilascio dei prodotti previsti dal piano dell'intervento
Accettazione	Amministrazione	Accettazione dei prodotti

Stima e attivazione interventi

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

L'Amministrazione richiede al Monitore la stima di un intervento, corredando la richiesta con un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Intervento, quali ad esempio:

- il referente dell'intervento per il Committente;
- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- data limite richiesta per il completamento della stima;
- eventuali date vincolo;
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc).

In particolare, per la **realizzazione degli studi di fattibilità**, saranno messe a disposizione del Monitore :

- il piano triennale e gli altri documenti illustranti strategie e indicazioni del Committente;
- tutti i documenti prodotti nella fase preliminare di individuazione del progetto e comunque attinenti alla "storia" dell'ipotesi progettuale;
- le norme presenti attinenti al contesto del progetto;
- la struttura organizzativa del Committente, con particolare riguardo alle unità organizzative coinvolte;
- la documentazione relativa ai procedimenti amministrativi coinvolti;
- la documentazione relativa ai sistemi informativi già esistenti su cui lo studio impatterà;
- la documentazione su standard e norme interne del settore informatico;
- l'elenco delle persone di riferimento del Committente per lo studio (responsabili dei settori utente impattati, figure professionali informatiche da coinvolgere).

Per il **trasferimento di conoscenze e competenze su attività di monitoraggio dei contratti ICT** saranno messe a disposizione del Monitore :

- tipologia dei servizi di monitoraggio oggetto del trasferimento;
- personale interessato.

Il Monitore è tenuto a consegnare un *Piano dell'intervento*, conforme a quanto previsto nell'Appendice 1, e successivamente mantenerlo aggiornato mediante stati di avanzamento almeno trimestrali. Nel piano dell'intervento devono essere esplicitate almeno le seguenti informazioni:

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

- pianificazione temporale delle attività
- referente del monitore per l'intervento
- quantità e profilo delle risorse necessarie
- costo iniziale stimato per l'intervento
- consuntivo dell'impegno delle risorse utilizzate
- costo complessivo pianificato e non ancora consuntivato

Il *Piano dell'intervento* iniziale dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'intervento.

L'Amministrazione comunicherà l'accettazione dello stesso ovvero le proprie osservazioni che il Monitore si impegna e recepire entro i termini previsti dai livelli di servizio di cui all'Appendice 2.

Il dimensionamento degli interventi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di stima dell'intervento o fase equivalente. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della consuntivazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Monitore potrà andare incontro in corso d'opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi imprevisti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte dell'Amministrazione.

Consegna e accettazione

In relazione allo specifico intervento richiesto il Monitore dovrà realizzare e consegnare i seguenti documenti:

Per la realizzazione degli studi di fattibilità:

- *Studio di fattibilità* i cui contenuti devono essere conformi a quanto indicato nell'Appendice 1.

Per il trasferimento di conoscenze e competenze su attività di monitoraggio dei contratti ICT:

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

- *Rendiconto sull'intervento di affiancamento* i cui contenuti devono essere conformi a quanto indicato nell'Appendice 1.

La consegna dei documenti dovrà avvenire nel rispetto dei tempi previsti nel Piano dell'intervento, i documenti sono soggetti ad accettazione da parte dell'Amministrazione. Eventuali osservazioni dell'Amministrazione devono essere recepite dal Monitore nel rispetto dei livelli di servizio definiti nell'Appendice 2.

Le modalità di consegna sono descritte nel paragrafo 3.5.

3.2 Modalità Continuativa a canone

I servizi da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi e sono relativi alla Direzione Lavori dei contratti di grande rilievo. L'attivazione è prevista a partire dalla *Data di accettazione del Piano delle attività di Monitoraggio* e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine fornitura, salva ed impregiudicata la facoltà dell'Amministrazione di sospendere e/o interrompere il servizio.

La modalità di erogazione del corrispettivo per il servizio di Direzione Lavori è a canone.

Stima e pianificazione attività di monitoraggio

Le attività dovranno essere pianificate nel *Piano delle attività di monitoraggio* ponendo la massima attenzione al rispetto dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Monitore.

Successivamente alla stipula del contratto, l'Amministrazione richiederà al Monitore la realizzazione del *Piano delle attività di monitoraggio* e fornirà un insieme di informazioni utili alla definizione del Piano, quali:

- il referente del Committente;
- documentazione esistente sui contratti da monitorare (ad esempio contratti, manuali e piani della qualità, piani esecutivi,...).

Il Monitore dovrà, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione, consegnare il *Piano delle attività di monitoraggio* definito secondo quanto previsto nell'Appendice 1.

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

L'Amministrazione comunicherà l'accettazione del *Piano delle attività di monitoraggio* ovvero le proprie osservazioni che il Monitore si impegna e recepire entro i termini previsti dai livelli di servizio di cui all'Appendice 2.

La data di accettazione del *Piano delle attività di monitoraggio* costituisce la data di avvio delle attività di monitoraggio.

Il *Piano delle attività di monitoraggio* dovrà essere mantenuto costantemente aggiornato dal Monitore. Saranno comunque previsti stati di avanzamento lavoro almeno trimestrali che dovranno essere conformi ai contenuti definiti nell'Appendice 1.

Consegna e accettazione

In relazione allo specifico intervento richiesto il Monitore dovrà realizzare e consegnare i seguenti documenti:

- *Rendiconto sull'andamento del contratto monitorato*: questo documento ha lo scopo di informare con tempestività il Committente sullo stato della fornitura. La struttura ed i contenuti del documento sono descritti nell'Appendice 1. Questo rendiconto dovrà essere prodotto con cadenza trimestrale per ogni contratto monitorato.
- *Rapporto sull'andamento del contratto monitorato*. La struttura ed i contenuti del documento sono descritti nell'Appendice 1. Questo rendiconto dovrà essere prodotto con cadenza semestrale per ogni contratto monitorato.

Le modalità di consegna sono descritte nel paragrafo 3.5.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio di Direzione Lavori dovrà essere erogato coerentemente con la metodologia del Monitore, secondo un ciclo di vita iterativo schematicamente composto di quattro attività macroscopiche: rilevazione dei dati, analisi dei dati, gestione delle non conformità, gestione delle varianti in corso d'opera.

Rilevazione dei dati

Per ognuno degli obiettivi contrattuali da monitorare, il Monitore deve acquisire, controllare, normalizzare e verificare tutti i dati ad esso inerenti con riferimento, sia agli aspetti organizzativi, che a quelli tecnologici e gestionali. L'attività di raccolta dati deve prevedere:

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

- l'acquisizione, controllo, normalizzazione dei dati, sia quelli resi disponibili dal Fornitore, che quelli autonomamente rilevati dal Monitore mediante le metodologie, tecniche, strumenti, previsti dalla metodologia proposta in offerta per il monitoraggio;
- la verifica periodica della coerenza ed attendibilità dei dati forniti dal Fornitore, da effettuarsi, sia mediante l'esame dei processi di misura messi in atto, che attraverso l'esecuzione con il supporto del Fornitore, di parte delle misure già effettuate su un campione significativo;
- la memorizzazione nella BIM delle informazioni e dei dati rilevati. In ogni caso l'Amministrazione si riserva di far utilizzare al Monitore propri strumenti e sistemi per raccogliere e gestire le informazioni previste nella BIM. In tal caso il Monitore si impegna ad alimentare tali strumenti con tutte le informazioni della BIM.

I dati che il Monitore dovrà rilevare, registrare ed elaborare sono almeno quelli elencati di seguito e distinti per ogni attività di Direzione dei lavori:

a) conduzione contratti/obiettivi :

- vincoli contrattuali di tempo, costi e risorse;
- pianificazione di dettaglio delle attività del contratto da monitorare (tempi, costi, risorse, ecc)
- consuntivazione delle attività e data di riferimento;
- date di consegna dei semilavorati, dei prodotti e della relativa documentazione;
- date di inizio della erogazione dei servizi;
- stato di avanzamento dei lavori e periodo di riferimento;
- costi sostenuti e periodo di riferimento;
- risorse impiegate e periodo di riferimento;

b) rispetto degli adempimenti e dei livelli di servizio :

- valori di soglia dei servizi e requisiti di qualità dei prodotti definiti contrattualmente;
- livelli di servizio e misure di qualità prodotte dal Fornitore;
- livelli di servizio e misure di qualità rilevate a campione dal Monitore;

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

- valutazione della soddisfazione degli utenti sui servizi e prodotti forniti.

c) gestione delle non conformità:

- descrizione della non conformità;
- descrizione della causa;
- descrizione dell'intervento correttivo;
- fase di lavorazione (aperta, in lavorazione, chiusa);
- data di identificazione della non conformità;
- data di prevista chiusura;
- data di effettiva chiusura;
- descrizione dei risultati raggiunti.

d) gestione delle varianti in corso d'opera:

- descrizione della variante proposta;
- descrizione delle cause;
- valutazione tecnica;
- valutazione economica;
- varianti ai documenti contrattuali.

e) assistenza al collaudo:

- test pianificati ed eseguiti;
- difettosità in collaudo.

Analisi dei dati

I dati rilevati devono essere sintetizzati in tabelle ed indicatori ed analizzati nel contesto contrattuale evidenziando le tendenze nel tempo tramite l'utilizzo di tecniche statistiche (fogli di raccolta dati, istogrammi, distribuzioni di frequenze, analisi dei quartili, analisi di stratificazione, analisi di correlazione, carte di controllo) e la produzione di diagrammi e grafici (diagrammi causa-effetto, diagrammi di Pareto, Classificazione: Consip Public

diagramma delle affinità, diagramma delle relazioni, diagrammi ad albero, matrici di correlazione, diagrammi di flusso).

L'analisi dei dati deve prevedere:

- aggregazione della moltitudine di dati elementari in indicatori sintetici;
- rappresentazione di dati ed indicatori (tabelle, grafici, diagrammi);
- analisi delle serie storiche;
- valutazione del rispetto dei valori soglia e analisi degli scostamenti;
- commento ed interpretazione di dati ed indicatori;
- la memorizzazione dei risultati dell'analisi (tabelle, grafici, diagrammi, commenti) all'interno della BIM.

Gestione delle non conformità

A seguito dell'analisi dei dati raccolti, il Monitore dovrà individuare gli eventuali elementi di criticità della fornitura (rilievi) riguardo ai tempi, costi e qualità e suggerire le soluzioni opportune per correggere e/o prevenire situazioni che possano impedire il rispetto dei requisiti contrattuali.

Il Monitore dovrà informare con tempestività ed immediatezza il Committente e/o il Fornitore sui problemi rilevati indicando le soluzioni proposte, concordando con la parte interessata i tempi necessari per l'adozione degli interventi correttivi. Esso dovrà inoltre monitorare l'avanzamento di tali interventi e la loro efficacia dandone comunicazione al Committente.

Il Monitore avrà il compito di mantenere aggiornata la BIM registrando almeno le seguenti informazioni:

- descrizione analitica del rilievo;
- descrizione analitica della soluzione proposta;
- data di comunicazione del rilievo;
- data prevista di soluzione;
- data effettiva di soluzione;
- descrizione dei risultati raggiunti.

Gestione delle varianti in corso d'opera

Il Monitore, in presenza di cause endogene od esogene al contratto, che ritiene possano incidere negativamente sui requisiti previsti dalla fornitura, deve proporre delle varianti al contratto e valutarne la fattibilità tecnica ed il relativo impegno economico.

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

A seguito dell'approvazione del Committente, il Monitore dovrà supportare la revisione dei documenti contrattuali per le parti interessate fino ad approvazione definitiva del Committente.

3.3 Modalità Continuativa a consumo

I servizi da erogare in modalità continuativa a consumo non sono scomponibili in fasi e sono relativi ai servizi di Sorveglianza. L'attivazione è prevista a partire dalla *Data di accettazione del Piano annuale delle attività di sorveglianza* da parte dell'Amministrazione.

L'erogazione del servizio è senza soluzione di continuità fino alla data di fine fornitura, salva ed impregiudicata la facoltà dell'Amministrazione di sospendere e/o interrompere il servizio.

La modalità di erogazione del corrispettivo per il servizio di sorveglianza è in giorni/persona, con modalità a tempo e spesa.

Stima e pianificazione attività di sorveglianza

Le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo, nel *Piano annuale delle attività di sorveglianza*, sia in termini di impegno che di date di completamento e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con l'Amministrazione, ponendo la massima attenzione al rispetto dei tempi ed alla qualità dei prodotti. Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Monitore.

Successivamente alla stipula del contratto l'Amministrazione richiederà la definizione del *Piano annuale delle attività di sorveglianza* per il primo anno della fornitura. Tale richiesta sarà corredata da un insieme di informazioni utili alla definizione di detto Piano, quali:

- la lista dei contratti da sottoporre a sorveglianza;
- il referente dell'intervento per il Committente;
- eventuali date vincolo;
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio contratti, ecc).

Per gli anni successivi di fornitura, la richiesta dell'Amministrazione di definizione del *Piano annuale delle attività di sorveglianza* avverrà almeno 20 giorni lavorativi prima della partenza del nuovo Piano.

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

Il Monitore dovrà, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione, consegnare il *Piano annuale delle attività di sorveglianza*, conforme ai contenuti previsti nell'Appendice 1 e comunque contenente almeno le seguenti informazioni per ogni contratto soggetto a sorveglianza:

- pianificazione temporale delle attività di sorveglianza;
- referente del Monitore;
- quantità e profilo delle risorse necessarie;
- costo iniziale stimato.

Infine il *Piano annuale delle attività di sorveglianza* dovrà contenere un riepilogo dei costi complessivi stimati e consuntivati.

L'Amministrazione comunicherà l'accettazione dello stesso ovvero le proprie osservazioni che il Monitore si impegna e recepire entro i termini previsti dai livelli di servizio di cui all'Appendice 2.

La data di accettazione del *Piano annuale delle attività di sorveglianza* costituisce la data di avvio delle attività di sorveglianza.

Il *Piano annuale delle attività di sorveglianza* dovrà essere mantenuto costantemente aggiornato dal Monitore. Saranno comunque previsti stati di avanzamento lavoro trimestrali.

La stima del dimensionamento delle attività per ciascun contratto da sorvegliare dovrà essere in Giorni Persona e dovrà avvenire in fase di definizione del *Piano annuale delle attività di sorveglianza*.

Tale valore costituisce un riferimento ai fini della consuntivazione, ogni variazione dovrà essere preventivamente comunicata e concordata con l'Amministrazione.

Lo stato avanzamento lavori, contenente almeno i consuntivi delle attività e delle risorse impiegate, dovrà essere conforme ai contenuti previsti nell'Appendice 1.

Il costo totale per le attività di sorveglianza non potranno superare l'importo massimo previsto dal contratto.

Consegna e accettazione

In relazione allo specifico intervento richiesto il Monitore dovrà realizzare e consegnare i seguenti documenti:

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

- **Rendiconto sull'andamento del contratto sorvegliato:** questo documento ha lo scopo di informare con tempestività il Committente sullo stato della fornitura. La struttura ed i contenuti del documento sono descritti nell'Appendice 1. Questo rendiconto dovrà essere prodotto con cadenza trimestrale per ogni contratto sorvegliato.

Le modalità di consegna sono descritte nel paragrafo 3.5.

3.4 Pianificazione e Consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate nei paragrafi seguenti si riferiscono a tutte le attività previste nella Fornitura.

I principali documenti per il lotto 1 sono:

- piano di intervento
- piano delle attività di monitoraggio
- stato avanzamento delle attività di monitoraggio.

I principali documenti per il lotto 2 sono:

- piano annuale delle attività di sorveglianza
- stato avanzamento delle attività di sorveglianza.

Il Monitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando all'Amministrazione il relativo documento aggiornato.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano per inadempimenti da parte del Monitore.

In qualunque momento l'Amministrazione può richiedere la consegna dei Piani, questi dovranno contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

I Piani e le relative modifiche certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Monitore, e accettati dall'Amministrazione, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

L'Impresa si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato i Piani in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

I Piani dovranno essere aggiornati in corso d'opera dal Monitore nei seguenti casi:

- richiesta da parte del Committente di nuovi interventi;
- esigenze di nuove attività per la direzione dei lavori;
- sostituzione di personale del Monitore già assegnato ad una attività;
- variazione della schedulazione temporale delle attività;

e dovranno essere sottoposti ad approvazione/accettazione da parte del Committente.

Il Monitore deve indicare nei *Piani* la lista nominativa, corredata da relativo CV, delle risorse impegnate per ogni attività ed il relativo grado di responsabilità nell'ambito dell'attività. Per ogni sostituzione di risorse o nuovo inserimento, il Monitore deve modificare il *Piano* e sottoporlo all'approvazione del Committente.

Il Monitore dovrà controllare lo stato di avanzamento di tutte le attività, verificare il livelli di servizio erogati ed eventualmente intervenire con specifiche azioni correttive e/o richieste di revisione dei Piani.

Il Monitore dovrà informare il Committente sull'avanzamento delle attività previste dal documento di pianificazione e predisporre il documento *Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio o sorveglianza*. I documenti di stato avanzamento lavori saranno sottoposti ad approvazione dal Committente.

3.5 Modalità di Consegna

Tutti i documenti da consegnare devono essere preventivamente validati dal Referente del Monitore. I documenti dovranno essere recapitati al Referente del Committente in formato elettronico (su cd-rom o presso un indirizzo di posta elettronica indicato dall'Amministrazione) elaborabile nei formati supportati dalle più comuni piattaforme di produttività individuale su personal computer.

Ove richiesto il Monitore dovrà consegnare anche i documenti in formato cartaceo.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

L'Amministrazione si riserva di richiedere l'utilizzo della PEC.

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

3.6 Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. L'Amministrazione si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni

4 PROFILI PROFESSIONALI

Si richiede che per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura si dovrà fare riferimento ai profili di seguito descritti; questi hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto l'Amministrazione si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini al di là del suo profilo personale.

I curriculum vitae del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili all'Amministrazione secondo quanto previsto dal Capitolato di gara e sue Appendici. L'amministrazione si riserva di indicare un template per la raccolta dei curriculum vitae del personale impiegato nella fornitura.

Per quanto attiene alle risorse che possiedono le certificazioni eventualmente offerte, si precisa che queste dovranno essere rese disponibili per l'intera efficacia del contratto e dovranno essere impiegate nei gruppi di lavoro che garantiscono l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura anche senza espressa richiesta dell'Amministrazione.

I profili delle figure che seguono non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto l'Amministrazione potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

4.1 Competenze

Le competenze che, a diverso titolo ed in diversa misura, il gruppo di lavoro impegnato in attività di governo dei contratti informatici deve possedere sono riferibili ai seguenti temi:

contrattualistica informatica,

- competenza sugli aspetti normativi ed operativi relativi al contratto di servizio ed all'appalto pubblico di servizi;
esperienza nella stesura di contratti per la fornitura di servizi ICT fondati sull'uso dei livelli di servizio;
esperienza nella partecipazione a commissioni di aggiudicazione per l'appalto di servizi ICT;

– ***analisi organizzativa,***

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

competenza sulle metodologie orientate ai processi per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione, di processi produttivi afferenti ai compiti istituzionali delle Amministrazioni ed al disegno dei relativi sistemi informativi automatizzati di supporto;

esperienza di progettazione ed assessment dei processi amministrativi;

gestione dei progetti,

– competenza nella scomposizione funzionale e segmentazione di progetti e nella definizione degli obiettivi contrattuali;

esperienza di pianificazione e controllo di tempi, costi, risorse utilizzate e risultati ottenuti;

capacità di sintesi e produzione della documentazione di supporto alla gestione delle attività ed alla valutazione dello stato avanzamento lavori;

assicurazione della qualità,

conoscenza delle norme EN ISO 9001 e del sistema qualità italiano ed europeo;

– esperienza di verifiche ispettive sui processi produttivi afferenti ai servizi ICT, di collaudi di beni e servizi ICT, di sistemi informativi automatizzati;

– esperienza di assessment di progetti ICT, check-up e benchmark dei sistemi informativi;

ingegneria del software,

conoscenza dei cicli di vita del software e degli attributi di qualità del software; esperienza nell'uso delle metodologie e degli strumenti per l'analisi, la codifica ed il test;

competenza nella stima e dimensionamento di progetti di sviluppo e manutenzione di applicazioni software;

tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni,

conoscenza dei principali Fornitori, prodotti, architetture, tecnologie, metodologie, tendenze, afferenti ai settori dell'informatica e delle telecomunicazioni.

4.2 Descrizione dei profili professionali

Il gruppo di lavoro impiegato nella progettazione e realizzazione dei servizi previsti dovrà essere composto dai seguenti profili professionali:

- Consulente senior;
- Consulente.

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

Le caratteristiche professionali e le esperienze che deve possedere ogni figura professionale sono dettagliate di seguito.

Consulente senior

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di business plan, studi di fattibilità, analisi costi benefici, analisi del rischio, piani di progetto; • contrattualistica relativa alle tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni; • normativa di riferimento, letteratura, inerente la direzione dei lavori, il monitoraggio e le verifiche; • economia e organizzazione aziendale, tecniche e metodiche di gestione, pianificazione e controllo di gestione; • tecniche e metodiche di quality management, norme (ISO 9000), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di audit (ISO 19011), realizzazione di piani di qualità; • tecniche e metodiche di metodologie orientate ai processi per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR), benchmarking dei sistemi informativi, assesment di progetto e di processo; • software engineering, cicli di vita del software (ISO 13407 e ISO 15271), attributi di qualità del software (ISO 9126), stima e misura della quantità del software (COCOMO, Function Point); • pratica operativa come direttore dei lavori su contratti informatici di grande rilievo per lo sviluppo e la gestione di sistemi informativi; • contesto strategico del Committente; • mercato e trend evolutivi dell'informatica e delle telecomunicazioni;
-------------------	---

Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • far fronte alle sfide competitive, prendere decisioni e assumere rischi per individuare soluzioni che producano valore o risparmio per il Committente ed innalzamento della qualità e quantità, efficacia ed efficienza dei servizi; • condividere e interpretare le strategie e gli obiettivi del Committente e di individuare le soluzioni organizzative e gli strumenti tecnologici di supporto; • svolgere un'efficace azione di governo sui contratti e di controllare la soddisfazione del Committente; • organizzative, di mediazione ed interrelazione, leadership e capacità di gestire di gruppi e valutare le persone; • capacità di pianificare e svolgere interventi di formazione per la crescita professionale delle risorse.
-----------------	--

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

Anzianità	<p>Se in possesso di laurea almeno 10 anni di esperienza lavorativa nel settore informatico, altrimenti almeno 14 anni di esperienza lavorativa nel settore informatico.</p> <p>Almeno 2 anni di esperienza nel coordinamento di progetti informatici di grande rilievo.</p>
------------------	--

Consulente

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• realizzazione di analisi costi benefici, analisi del rischio, piani di progetto;• contrattualistica relativa alle tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni;• normativa di riferimento, letteratura, inerente la direzione dei lavori, il monitoraggio e le verifiche;• tecniche e metodiche di gestione, pianificazione e controllo di gestione;• tecniche e metodiche di quality management, norme (ISO 9000), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di audit (ISO 19011), realizzazione di piani di qualità;• tecniche e metodiche di metodologie orientate ai processi per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR), benchmarking dei sistemi informativi, assesment di progetto e di processo;• software engineering, cicli di vita del software (ISO 13407 e ISO 15271) metodologie di analisi funzionale e dati, attributi di qualità del software (ISO 9126), stima e misura della quantità del software (COCOMO, Function Point);• pratica operativa all'interno di gruppi di monitoraggio di progetti di sviluppo e gestione di sistemi informativi gestionali;• architetture, tecnologie, strumenti, tipologie di servizi afferenti all'informatica;• metodi di rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio.
------------	---

Classificazione: Consip Public

Capitolato Tecnico

Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • garantire autonomia e competenza tecnica, prendere decisioni ed assumere iniziative nel rispetto dei vincoli dati, prevedere e valutare le implicazioni delle attività effettuate; • capacità di presentare le risultanze ed i contenuti delle attività effettuate, scrivere ed esporre in modo fluido, articolato, con chiarezza, incisività e sintesi; • negoziare e gestire impegni; • capacità di garantire tempestività di risposta, collaborare costruttivamente nei processi di lavoro, mettere in comune e scambiare informazioni ed esperienze, offrire ascolto e supporto continuo, garantire accuratezza e qualità, garantire flessibilità e capacità di adattamento a contesti diversi;
Anzianità	<p>Se in possesso di laurea almeno 6 anni di esperienza lavorativa nel settore informatico, altrimenti almeno 10 anni di esperienza lavorativa nel settore informatico.</p> <p>Almeno 4 anni di esperienza in progetti informatici di grande rilievo.</p>