

CAPITOLATO TECNICO

Gara per l'affidamento dei servizi di Sviluppo, gestione e manutenzione del sistema informativo di IPA

Indice

1	PREMESSA.....	5
2	CONTESTO ED OBIETTIVI DELLA FORNITURA.....	6
2.1	Appendici del capitolato	6
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	7
3.1	Oggetto dei servizi	7
3.2	Durata	7
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	8
4.1	Premessa	8
4.2	Servizi di supporto specialistico di tipo organizzativo	8
4.2.1	Attività di analisi e re-ingegnerizzazione dei processi.....	8
4.3	Servizi realizzativi.....	9
4.3.1	Introduzione	9
4.3.2	Parametrizzazione e Personalizzazione di Software commerciali	10
4.3.2.1	<i>Gestione contabilità</i>	<i>11</i>
4.3.2.2	<i>Gestione del personale.....</i>	<i>16</i>
4.3.2.1	<i>Gestione delle prestazioni sanitarie.....</i>	<i>18</i>
4.3.3	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva (MEV) di Software ad hoc	19
4.3.3.1	<i>Gestione iscritti e contributi</i>	<i>20</i>
4.3.3.2	<i>Gestione delle prestazioni creditizie.....</i>	<i>21</i>
4.3.3.3	<i>Gestione delle prestazioni sociali e dei sussidi.....</i>	<i>22</i>
4.3.3.4	<i>Gestione del recupero crediti.....</i>	<i>24</i>
4.3.4	Parametrizzazione e Personalizzazione di Software Open Source.....	25
4.3.4.1	<i>Protocollo informatico</i>	<i>25</i>
4.3.4.2	<i>Sistema di BPM e workflow.....</i>	<i>26</i>
4.3.4.3	<i>Sistema di gestione documentale</i>	<i>27</i>
4.3.4.4	<i>Portale IPA.....</i>	<i>30</i>
4.4	Servizi di gestione	31
4.4.1	Gestione applicativa	32
4.4.2	Help desk	34
4.4.3	Call center	35
4.5	Garanzia	38
4.6	Requisiti Tecnici	39
4.6.1	Riuso	39
4.6.1	Qualità del software	39
4.6.1.1	<i>Accessibilità</i>	<i>40</i>
4.6.1.2	<i>Sicurezza</i>	<i>40</i>
4.6.1.3	<i>Univocità ed integrità dei dati</i>	<i>41</i>
4.6.2	Compatibilità.....	41
4.6.3	Aggiornamento baseline	41
4.6.4	Test Factory	41
4.6.5	Attività di test	42
4.6.6	Test automatizzati	42
4.6.7	Supporto sistemistico	43
4.6.8	Predisposizione e verifica ambiente di collaudo.....	43
4.6.9	Supporto al collaudo	44
4.6.10	Consegna in gestione	44
4.6.11	Supporto passaggio in esercizio	44

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema informativo di IPA - ID 1633

Allegato 5 - Capitolato tecnico

4.6.12	Supporto avvio in esercizio	45
4.6.13	Gestione della configurazione.....	45
4.6.14	Migrazione dati.....	45
4.7	Orari di erogazione dei servizi	46
4.8	Luogo di erogazione dei servizi	46
5	DIMENSIONAMENTO	48
5.1	Dimensionamento della fornitura.....	48
5.2	Composizione del gruppo di lavoro.....	49
5.2.1	Supporto specialistico di tipo organizzativo	49
5.2.2	Parametrizzazione e Personalizzazione di Software commerciali e di Software Open Source	49
5.2.3	Gestione applicativa	50
5.2.4	Help desk	51
5.2.5	Call Center.....	51
6	REFERENTI.....	52
7	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	55
7.1	Modalità progettuale.....	56
7.1.1	Stima e attivazione obiettivi	57
7.1.2	Valutazione delle dimensioni degli obiettivi	57
7.1.3	Obiettivi misurati in punti funzione.....	58
7.1.4	Obiettivi misurati in giorni persona a corpo	59
7.1.5	Cancellazione obiettivi	59
7.1.6	Cambiamento dei requisiti.....	59
7.2	Modalità continuativa.....	60
7.2.1	Modalità continuativa a consumo.....	60
7.2.1	Modalità continuativa a canone.....	61
7.3	Pianificazione e consuntivazione	61
7.3.1	Pianificazione	61
7.3.2	Stato avanzamento lavori	62
7.3.3	Consuntivazione	62
7.4	Modalità di consegna.....	63
7.4.1	Consegna di prodotti software	63
7.4.2	Consegna di documentazione	63
7.4.3	Assenza di virus	63
7.5	Requisiti temporali	63
7.5.1	Dalla data di stipula del contratto	64
7.5.2	Periodicamente nel corso della fornitura	64
7.5.3	Nel corso dell'erogazione dei servizi per le attività a carattere realizzativo	64
7.5.4	Realizzazione Sistema Informativo	65
7.5.5	Al termine della fornitura.....	65
8	GOVERNO DELLA FORNITURA	66
8.1	Modalità di approvazione dei prodotti.....	66
8.2	Aggiornamento della documentazione.....	66
8.3	Monitoraggio	66
8.4	Qualità	67

8.5	Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi.....	67
8.6	Verifiche di conformità.....	67
8.7	Accettazione/Approvazione prodotti della fornitura.....	68
8.8	Collaudo tecnico funzionale degli obiettivi realizzativi	68
8.9	Indici di prestazione	69
8.10	Revisione degli indicatori di qualità.....	70
8.11	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità	70
8.12	Rilievi.....	70
8.13	Penali.....	71

1 PREMESSA

L'IPA, Istituto di Previdenza e Assistenza, è una struttura dell'Amministrazione capitolina, costituita con atto unilaterale del Governatorato di Roma, il 20 maggio 1940, con lo scopo di svolgere attività assistenziali ai dipendenti di Roma Capitale e di altre aziende o enti del Comune di Roma.

La struttura organizzativa si basa su un Consiglio di Amministrazione, eletto dagli iscritti, da un Presidente dell'Istituto e un Direttore, nominati direttamente dal Sindaco, che svolge così la sua funzione tutoria.

Gli attuali ambiti di intervento sono la previdenza, l'assistenza, il credito, la cultura, il turismo e le attività socializzanti.

I servizi offerti da IPA sono assicurati attraverso convenzioni con associazioni mediche per la parte sanitaria, con tour operator per la componente turistica, con istituti di credito e con compagnie assicurative per le concessioni di crediti e per le polizze.

L'IPA ha subito un notevole incremento del bacino d'utenza che oggi comprende, oltre ai dipendenti del Comune di Roma, anche i dipendenti di AMA, Zetema, AequaRoma, Comune di Fiumicino e partecipate, PalaExpo, Teatro di Roma, Agenzia delle tossicodipendenze e Biblioteche.

2 CONTESTO ED OBIETTIVI DELLA FORNITURA

Attualmente l'operatività ed il controllo dei compiti istituzionali sono garantiti da una infrastruttura tecnologica costituita da un insieme di applicazioni software, realizzate e modificate nel corso del tempo, che risultano obsolete e non integrate tra loro, di conseguenza non più adeguate a soddisfare le esigenze informative degli organi di gestione e controllo di IPA.

Si tratta di tecnologie non più ammodernabili, di fatto non coerenti con i principi di cooperazione applicativa, di interscambio di informazioni, di semplificazione dell'attività degli utenti; in sintesi, non garantiscono la tempestività operativa e l'efficienza dell'organizzazione rispetto ai propri mandati.

Il nuovo sistema informativo di IPA si pone come obiettivo l'aumento dell'efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi istituzionali per gli iscritti e nelle attività di autogoverno, cercando di raggiungere il massimo della funzionalità, semplicità e fruibilità delle procedure applicative.

2.1 Appendici del capitolato

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

- **Appendice 1 - Contesto tecnologico ed applicativo:** contiene le informazioni sull'attuale parco hardware e applicativo in uso presso IPA;
- **Appendice 2 - Profili Professionali:** contiene i requisiti minimi delle risorse impiegate nella fornitura;
- **Appendice 3 - Cicli e Prodotti:** contiene la descrizione dei cicli di vita applicabili agli obiettivi progettuali, le relative fasi, i requisiti minimi relativi ai prodotti di fase e di fornitura;
- **Appendice 4 - Indicatori di qualità:** contiene gli indicatori di qualità della fornitura.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto dei servizi

L'oggetto della presente gara è principalmente costituito dal complesso dei servizi necessari alla progettazione, realizzazione, rilascio in esercizio, gestione e manutenzione del nuovo sistema informativo di IPA.

Si riporta di seguito l'elenco dei servizi e delle forniture che saranno descritti in dettaglio nei paragrafi successivi:

1. Servizi di supporto specialistico di tipo organizzativo;
2. Servizi realizzativi:
 - a. Personalizzazione e Parametrizzazione di Software commerciale e di Software open source;
 - b. Sviluppo e manutenzione evolutiva di Software ad hoc.
3. Servizi di gestione:
 - a. Gestione applicativa;
 - b. Help desk;
 - c. Call Center.
4. Licenze di software commerciali con relativa manutenzione e software open source con distribuzione di tipo enterprise e relative sottoscrizioni.

3.2 Durata

Il contratto avrà una durata complessiva di 72 mesi, di cui gli ultimi 12 mesi di sola manutenzione del software rilasciato e/o sviluppato nel corso degli ultimi 12 mesi di attività, decorrenti dalla "Data di inizio attività" che sarà comunicata da IPA secondo le modalità indicate nel Contratto.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 Premessa

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione dei servizi, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per IPA.

Si faccia riferimento all'Appendice "Contesto tecnologico ed applicativo" per l'architettura hardware e software attualmente in uso presso IPA.

4.2 Servizi di supporto specialistico di tipo organizzativo

I servizi di supporto specialistico di tipo organizzativo si compongono delle attività di analisi e re-ingegnerizzazione dei processi.

4.2.1 Attività di analisi e re-ingegnerizzazione dei processi

Tale servizio è finalizzato a supportare l'IPA nell'attuazione di un progetto di Business Process Re-engineering (BPR) con l'obiettivo di ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni ed esterni attraverso l'introduzione del nuovo sistema informativo.

Per ogni processo da informatizzare dovrà essere effettuata un'analisi che comprenda:

- Definizione dei processi e di tutte le attività;
- Determinazione di ruoli e responsabilità, procedure e modalità operative;
- Valutazione degli impatti organizzativi legati all'introduzione del nuovo sistema.

L'attività di analisi e re-ingegnerizzazione dei processi comprende quindi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- La rilevazione dei processi con individuazione delle caratteristiche rilevanti ai fini della loro informatizzazione;
- Il ridisegno dei processi in ottica di massima informatizzazione;
- L'individuazione e l'analisi delle eventuali criticità;
- Definizione di ruoli e competenze e quindi della nuova organizzazione dell'Ente;

- Definizione delle procedure e modalità operative.

4.3 Servizi realizzativi

4.3.1 Introduzione

IPA vuole dotarsi di un nuovo sistema informativo necessario allo svolgimento di tutte le attività operative e di autogoverno delle proprie strutture, coerentemente con le procedure ed i processi formalizzati in seguito alle attività di cui al paragrafo 4.2.1.

Il nuovo sistema informativo dovrà essere implementato secondo un'architettura su più livelli, rispettando il paradigma dell'architettura software multi-layer. Tale approccio garantisce una separazione tra i diversi strati software in modo che future revisioni di uno strato non hanno impatti sugli altri (Es. una modifica allo strato software di presentazione non deve avere impatti sulla logica di elaborazione e viceversa).

Il nuovo sistema informativo comprenderà i seguenti moduli:

- Gestione della contabilità;
- Gestione del personale;
- Gestione delle prestazioni sanitarie;
- Gestione iscritti e contributi;
- Gestione delle prestazioni creditizie;
- Gestione delle prestazioni sociali e dei sussidi;
- Gestione del recupero crediti;
- Portale online e funzionalità trasversali.

Il sistema nel suo complesso deve:

- Garantire la completa gestione delle prestazioni istituzionali che IPA offre ai propri iscritti, secondo quanto previsto nello Statuto e nel Regolamento dell'Ente;
- Avere il grado di flessibilità e configurabilità adeguato a garantire la completezza anche in presenza delle variazioni che possono intervenire in futuro quali ad esempio ottemperanza alla trasparenza in ottica open data;
- Prevedere funzioni di gestione delle prestazioni istituzionali dell'Ente governate da appositi workflow, configurati secondo i risultati dell'analisi organizzativa che verrà svolta dal fornitore nelle fasi iniziali della fornitura.

Esso dovrà garantire, nella totalità dei moduli su indicati, le seguenti caratteristiche tecnico / funzionali di carattere generale:

- Fruibilità via web attraverso l'utilizzo dei principali browser di mercato, senza necessità di installazione di alcuna componente client;

- Completa integrazione fra i moduli in modo da garantire l'assenza di ridondanze nei dati;
- Storizzazione integrale delle informazioni gestite dal sistema;
- Meccanismo di logging di tutte le operazioni svolte dagli utenti, con possibilità di interrogazioni flessibili (per profilo, utente, tipo di operazione, periodo, entità modificata, etc.)
- Disponibilità delle funzionalità trasversali da tutti i moduli dell'applicazione, come ad esempio:
 - ✓ Possibilità per l'utente di effettuare ricerche nei documenti (anche a testo libero);
 - ✓ Allegare e scaricare documenti in formato elettronico;
 - ✓ Attivare, ove necessario, le funzioni di gestione di messaggistica tramite PEC e di protocollazione.
- Disponibilità del "fascicolo dell'iscritto" (sintesi della posizione, dello stato contributivo, delle prestazioni spettanti e di tutte le informazioni utili a consentire la rapida ed efficiente operatività degli utenti rispetto alla prestazione richiesta) dai diversi moduli e/o interfacce del sistema;
- Attivazione di tutti i flussi di comunicazione necessari con gli istituti di credito ed Enti convenzionati;
- Stampa di moduli e predisposizione di reportistica da tutte le funzioni del sistema;
- Possibilità di estrarre i dati dei report nei più comuni formati quali XML, CSV, PDF ed excel.

Di seguito verranno descritti i servizi realizzativi richiesti ed in forma sintetica le principali funzionalità per ciascun "modulo".

I servizi realizzativi comprendono inoltre le attività volte ad assicurare la costante aderenza alle evoluzioni di carattere normativo, organizzativo e tecnologico.

In particolare essi si compongono di:

1. Parametrizzazione e Personalizzazione di Software commerciali;
2. Sviluppo e Manutenzione Evolutiva (Mev) di Software ad hoc;
3. Parametrizzazione e Personalizzazione di Software Open Source.

4.3.2 Parametrizzazione e Personalizzazione di Software commerciali

Il servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di soluzioni commerciali ricomprende le attività di:

- Sviluppo di software per parametrizzare, personalizzare, integrare soluzioni commerciali (piattaforme di mercato specifiche, packages, moduli e componenti);
- Manutenzione evolutiva di software sviluppato su software commerciale.

Per parametrizzazione si intende l'utilizzo di tabelle standard, accessibili tramite menu decodificati, in cui è possibile definire il funzionamento del programma senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici.

Le soluzioni commerciali normalmente raggiungono una buona copertura funzionale senza interventi di sviluppo.

Con la personalizzazione, cioè con lo sviluppo di funzionalità non originariamente offerte dalla soluzione, come per esempio nuovi rapporti di stampa, nuove funzioni, o altro, si vanno a coprire ulteriori aree funzionali richieste.

Di seguito verranno indicati i "moduli software" per i quali si richiede il servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Software commerciali. Le funzionalità indicate sono da considerarsi "minime", e saranno obiettivo di ulteriore approfondimento ed eventuale ampliamento in fase di erogazione della fornitura anche a seguito delle evidenze emerse dall'attività di reingegnerizzazione dei processi.

La suddivisione dei moduli software riportata è puramente indicativa; durante l'erogazione della fornitura le funzionalità potranno subire una ricollocazione logica in moduli diversi, in dipendenza delle esigenze funzionali o non funzionali di IPA anche a seguito dell'attività di reingegnerizzazione dei processi.

4.3.2.1 *Gestione contabilità*

Il modulo di contabilità dovrà prevedere sia le funzionalità proprie di contabilità generale che quelle di contabilità analitica oltre che alcune funzionalità generali di gestione interna fra cui ad esempio l'inventario e i cespiti. Dovrà inoltre essere predisposto per la fatturazione elettronica secondo le norme in vigore per la Pubblica Amministrazione ed essere in grado di produrre appositi report direzionali che consentano il controllo dell'andamento dell'Ente.

Di seguito è riportata una descrizione delle macro-funzionalità del modulo contabilità:

Macro-Funzionalità	Descrizione
Contabilità Generale / Finanziaria / Patrimoniale	Le funzionalità di gestione Contabilità Generale dovranno essere in linea con le direttive e gli adempimenti normativi previsti per gli Enti locali/previdenziali. In considerazione delle possibili evoluzioni statutarie che l'IPA ha in progetto, il sistema dovrà essere in grado di recepire gli adempimenti a ulteriori normative adottabili in futuro. La contabilità Generale / Finanziaria / Patrimoniale dovrà consentire, al minimo, la gestione delle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> • Definizione del Piano dei Conti;

	<ul style="list-style-type: none"> • Anagrafica dei Clienti/Fornitori - Debitori/ Beneficiari; • Movimentazione contabile Mandati e Reversali; • Gestione contributi dell'esecutore e cessione del credito; • Gestione bilancio; • Gestione IVA attiva e passiva; • Gestione ritenute sostituto d'imposta; • Fatturazione Attiva/Ciclo Passivo; • Addebiti e accrediti (PAC/PAD); • Stampe (Es. stampe e estrazioni obbligatorie previste per legge);
Contabilità analitica	<p>Le funzionalità di contabilità analitica, parallele e complementari a quelle di contabilità generale, dovranno comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione Piano dei Centri di Costo, su vari livelli con aggregazioni gerarchiche, funzionali e per processi; • Definizione Piano delle voci di ricavo: gestione a vari livelli, possibilità di aggregazioni multiple e acquisizione dei ricavi dai moduli relativi alle prestazioni istituzionali; • Crediti e ricavi: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Riscontri periodici tra le risultanze contabili interne all'Ente e quelle esterne, provenienti dai debitori; ✓ Gestione analisi comparate periodiche dell'ammontare dei crediti e ricavi del periodo corrente, dell'anno precedente e del bilancio di previsione. • Gestione movimenti: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acquisizione automatica di tutti i movimenti contabili dai vari moduli amministrativi di competenza dell'Ente; ✓ Acquisizione dei dati relativi al personale dipendente ed attribuzione ai centri di costo; ✓ Caricamento movimenti di contabilità generale o caricamento movimenti di magazzini/inventario; ✓ Caricamento di movimenti contabili (sia come costo che come ricavo) da file di testo e/o via web services; ✓ Caricamento movimenti dai sistemi di registrazione attività dei centri medici. • Gestione Budget: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestione del budget assegnato ai centri di responsabilità, ai centri di costo, etc. con verifica di scostamenti rispetto alle previsioni; ✓ Possibilità di analizzare i dati contabili e gestionali per aree di responsabilità. • Ripartizione costi indiretti: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Il sistema deve consentire il ribaltamento del contenuto economico di un CdC sugli altri centri di costo, sulla base di criteri definiti (Es. quantità di personale in servizio, tipologia attività, etc.). • Predisposizione automatica dei modelli ministeriali, secondo le specifiche norme vigenti.
Pianificazione annuale e	<p>La pianificazione si propone come risultato quello di definire la strategia dell'Ente, cioè l'insieme di attività mediante le quali vengono</p>

pluriennale	<p>stabiliti e misurati gli obiettivi. Le funzionalità nell'ambito pianificazione dovranno comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione pluriennale: definizione del Piano Generale di Sviluppo (obiettivi programmatici pluriennali dell'ente) e della Relazione Provvisoria Programmatica (legame fra i programmi ed i progetti previsti e le risorse finanziarie necessarie alla loro realizzazione). Il sistema dovrà consentire di: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definire le tipologie di obiettivi che devono essere riportati nei documenti indicati; ✓ Collegare gerarchicamente gli obiettivi definiti; ✓ Definire le unità di misura dell'obiettivo (contabile e/o extra-contabile). La misurazione dell'obiettivo può essere riportata più volte e con più modalità in funzione della verifica strategica che gli si vuole assegnare; ✓ Definire dei valori "standard" da confrontare per ogni singolo obiettivo da misurare. <p>Il Controllo Strategico si esprime mediante la misurazione periodica del valore degli indicatori, del confronto con quelli attesi, e della rielaborazione mediante algoritmi (KPI di efficacia ed efficienza). Quindi il modulo deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consentire la definizione di parametri per il calcolo dei KPI rispetto agli indicatori definiti; ✓ Rilevare i valori degli obiettivi; ✓ Determinare il risultato; ✓ Esporre il medesimo secondo quanto previsto dalla normativa e/o sotto forma di grafici e/o di documenti esportabili. • Pianificazione annuale: attribuzione degli obiettivi ad una unità organizzativa responsabile con assegnazione di risorse (per periodo e per percentuale di assegnazione) e conseguente monitoraggio degli stessi e delle performance. Il sistema quindi deve consentire di: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definire i parametri per il calcolo dei KPI rispetto agli indicatori definiti; ✓ Definire le tipologie di obiettivi che devono essere riportati nei documenti indicati; ✓ Collegare gerarchicamente gli obiettivi definiti, con la possibilità di poterli assegnare ad unità organizzative, a ruoli, a risorse umane dell'Ente (anche per periodi di tempo definiti); ✓ Definire le unità di misura dell'obiettivo (contabile e/o extra-contabile). La misurazione dell'obiettivo può essere riportata più volte e con più modalità in funzione della verifica strategica che si intende assegnare; ✓ Definire dei valori "standard " da confrontare per ogni singolo obiettivo da misurare; ✓ Rilevare i valori degli obiettivi; ✓ Determinare ed esporre il risultato secondo quanto previsto dalla normativa e/o sotto forma di grafici e/o di documenti esportabili. • Gestione delle performance: strumento che consenta di misurare, valutare e rendere trasparente le performance ottenute e
-------------	---

	<p>definizione del Piano delle Performance (definizione, coerentemente con le risorse assegnate, obiettivi aderenti alla missione dell'Ente e gli indicatori che siano in grado di esplicitare l'andamento dei processi o servizi oggetto della valutazione). Il sistema deve quindi consentire di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definire il Piano delle Performance; ✓ Definire misure, calcoli, indicatori da adottare; ✓ Utilizzare modelli diversi di valutazione; ✓ Rilevare e monitorare l'andamento anche su base trimestrale; ✓ Esporre i risultati sotto forma di stampe, grafici, documenti esportabili; ✓ Verificare annualmente i risultati; ✓ Effettuare la rendicontazione annuale (con relativa produzione e stampa del documento); ✓ Monitorare il singolo obiettivo strategico nell'ambito della pianificazione triennale, con raffronti ed evidenze.
Controllo di gestione	<p>Le funzionalità relative al controllo di gestione dovranno comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Budgeting: assegnazione ai responsabili delle varie unità organizzative di un insieme di obiettivi e risorse. La gestione della scheda di budget deve avvenire per Centro di Responsabilità con sezioni finalizzate ai seguenti obiettivi: <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Di attività produttiva</u> contenente l'indicazione degli obiettivi di performance (declinati attraverso indicatori ad hoc), delle attività/fasi da espletare nel corso dell'anno e delle relative modalità gestionali; ✓ <u>Economici di costo/ricavo</u> che comprende i dati economici dei capitoli di costi e ricavi assegnati; la parte contabile sarà collegata alla parte programmatica tramite l'indicazione per ogni attività / prodotto / progetto dei capitoli di riferimento. Ogni attività / prodotto / progetto dovrà essere collegato al programma e all'azione di riferimento; ✓ <u>Di personale</u> in relazione ai processi produttivi, relazionali e organizzativi. <p>La gestione del budget deve essere in grado di recepire adeguamenti in corso d'anno (revisione del budget). Il sistema deve consentire la definizione di obiettivi multidimensionali attraverso la specifica di differenti elementi che individuano l'obiettivo stesso, lo esprimono in forma quantitativa e misurabile, quantificano le risorse finanziarie ed economiche assegnate e definiscono il processo attraverso il quale gli operatori coinvolti lo perseguiranno.</p> <p>Di conseguenza, ai fini del processo di budgeting, occorre estrapolare gli obiettivi strategici e definire per ciascuno di essi gli indicatori e le relazioni causa-effetto che legano i vari indicatori al risultato atteso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Performance Measurement: vengono raccolte le informazioni necessarie per misurare le prestazioni delle diverse unità organizzative e ne viene calcolato il valore in ciascun periodo di tempo; Oltre alla rilevazione dei parametri di funzionalità amministrativa (a titolo esemplificativo la dinamica degli impegni,

	<p>dei pagamenti e delle entrate) in funzione di percorsi e di modalità configurabili, l'attività di monitoraggio deve permettere il confronto tra i costi previsti a budget e i costi effettivi e rilevati.</p> <p>L'attività di monitoraggio dei costi deve essere svolta mediante l'utilizzo di dati di contabilità economica fondato su rilevazioni analitiche per centri di costo, ovvero dati reperibili dalla Contabilità Analitica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporting: Attraverso la funzionalità di Reporting dovrà essere possibile rilevare e pubblicare periodicamente i dati di Budget e di Consuntivo per consentire l'analisi dei risultati della gestione e contribuire alla valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati a tutti i livelli di responsabilità; Il sistema deve essere in grado di disegnare / produrre report di analisi, di raffronto e di sintesi con dettaglio e aggregazioni parametrizzabili. A mero titolo di esempio, si riporta: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Budget economico per centro di costo e globale; ✓ Report di consuntivo per centro di costo e globale; ✓ Report di scostamento tra pianificato e consuntivo; ✓ Report dei costi/ricavi per responsabilità, natura, destinazione; ✓ Report di avanzamento finanziario per centro di costo/responsabilità; ✓ Report di avanzamento fisico per centro di costo/responsabilità; ✓ Statistiche quantitative e di valore. <p>A corredo dei Report di tipo contabile, il sistema dovrà consentire di disegnare/produrre dei report con diverse tipologie di informazioni quali, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La scheda sintetica di monitoraggio degli obiettivi; ✓ La scheda riepilogativa degli obiettivi per centro di responsabilità; ✓ La scheda riepilogativa in grado di esprimere la distribuzione dei progetti/attività programmate per Centro di Responsabilità/Centro di costo per i diversi livelli di codifica definiti (sintesi delle schede caricate); ✓ La scheda riepilogativa dello stato di avanzamento dei progetti inseriti a sistema per ogni Centro di Responsabilità/Centro di costo; ✓ La scheda riepilogativa degli indicatori di prestazione collegati al processo/Centro di Costo che si intende monitorare.
Approvvigionamenti	<p>Le funzionalità previste per la gestione degli approvvigionamenti dovranno comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione ed emissione degli ordini di acquisto (di forniture e di servizi); • Assegnazione e gestione del budget specifico ad una struttura abilitata all'acquisto;

Cespiti	<p>Le funzionalità previste per la gestione dei cespiti dovranno comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrazione dei beni materiali per la gestione in termini patrimoniali e di ammortamento; • Ciclo di vita dei cespiti; • Reportistica secondo la normativa vigente.
Economato	<p>Le funzionalità previste per la gestione dell'economato (con integrazione nativa con le funzionalità di contabilità generale) dovranno comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle registrazione del fondo piccole spese con tetto massimo stabilito dall'Ente; • Gestione delle spese deliberate; • Gestione delle chiusure e riaperture per la produzione di reportistica; • Stampe del registro cassa vidimato secondo la normativa vigente (estrazione dati in diversi formati).
Gestione inventario	<p>Le funzionalità previste per la gestione dell'inventario dovranno consentire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'acquisizione/cessazione dei beni; • La stampa delle etichette da apporre sul bene ai fini inventariali; • La gestione della collocazione fisica del bene stesso; • La percentuale di ammortamento, l'assegnazione ad un centro di costo, lo stato del bene, etc. <p>L'integrazione con la contabilità deve riguardare tutti gli aspetti di competenza che possano essere rilevanti (es: centro di costo, ammortamento, etc.) con possibilità di acquisire/verificare lo stato patrimoniale.</p>

Di seguito vengono riportati alcuni dati dei volumi stimati che riguardano la gestione della contabilità:

Documenti	Numero (annuo)
Fatture emesse	≈5000
Fatture ricevute	≈500
Comunicazioni verso banche	≈120 distinte di versamento ≈10.000 comunicazioni standard
Comunicazioni verso Enti convenzionati	≈1200

4.3.2.2 *Gestione del personale*

Il modulo di gestione del personale dovrà prevedere diverse tipologie di contratto e/o di collaborazione delle risorse umane ad oggi in forza presso IPA (Es. dipendenti di IPA o appartenenti al gruppo del "personale comandato" di Roma Capitale).

Di seguito è riportata una descrizione delle macro-funzionalità del modulo di gestione del personale:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema informativo di IPA - ID 1633

Allegato 5 - Capitolato tecnico

Macro-Funzionalità	Descrizione
Gestione stato giuridico	<p>La funzionalità di gestione dello stato giuridico dovrà includere l'organizzazione dei seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anagrafica base e dell'inquadramento giuridico (tipologia di rapporto di lavoro, profilo professionale, mansione/disciplina, part-time, etc.); • Incarichi dei dirigenti ed extra-istituzionali; • Personale in aspettativa; • Stato di servizio (con trattamento economico in godimento); • Storico del servizio presso altri Enti; • Stampa delle varie tipologie di contratti di lavoro; • Registrazione dei corsi di formazione e registrazione dei crediti; • Gestione dello scadenziario di tutti gli eventi giuridici, in particolare relativamente a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compenso indennità di esclusività; ✓ Valutazione periodica dei dirigenti incaricati e supplenti; ✓ Cambi di qualifica; ✓ Gestione concessione permessi L. 104/1992; ✓ Gestione periodi di prova. <p>Le informazioni gestite dovranno essere storicizzate e aggregate per la composizione del "fascicolo personale del dipendente". Dovrà, inoltre, essere prevista la possibilità di raccolta ed invio delle informazioni necessarie all'elaborazione delle pratiche previdenziali verso INPS (ex-INPDAP).</p>
Gestione e valutazione pianta organica	<p>La funzionalità di gestione e valutazione della pianta organica dovrà comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disegno della struttura organizzativa dell'Ente con le relative gerarchie (unità organizzative e loro caratteristiche, relativi centri di costo e dipendenti sottostanti); • Definizione del fabbisogno della pianta organica con evidenza delle differenze rispetto all'effettivo numero del personale; • Storicizzazione della pianta organica di fabbisogno e della pianta organica effettiva con evidenza delle situazioni di carenze / esuberi; • Reportistica della pianta organica sotto-forma di grafici e/o elenchi. • Valutazione individuale: associazione degli obiettivi programmatici alla singola risorsa umana dell'Ente con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definizione del formato delle schede di valutazione; ✓ Definizione delle tipologie di obiettivi che vengono gestiti; ✓ Assegnazione della scheda alla risorsa e definizione degli obiettivi individuali (di risultato e attitudinali); ✓ Possibilità degli attori coinvolti nel processo di valutazione di inserire le informazioni la cui rilevazione non può essere effettuata mediante acquisizione automatica di dati (Es: valutazione da parte del Responsabile Gerarchico).
Gestione dei cedolini	<p>La funzionalità di gestione dei cedolini dovrà prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulazione ed emissione dei cedolini paga e dei CUD coerentemente con le informazioni provenienti dagli altri moduli del

	<p>sistema informativo (rilevazione presenze, etc.) e/o da altre fonti;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visualizzazione on line del cedolino e/o di altre informazioni / documenti inerenti il personale; • Gestione degli adempimenti di legge; • Collegamento con il modulo di contabilità per i mandati di pagamento di cassa e/o con le banche.
Gestione componenti accessori	<p>Oltre alle funzionalità descritte finora, il modulo di gestione del personale dovrà prevedere ulteriori funzionalità accessorie, fra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle missioni (iter autorizzativo, inserimento giustificativi e rimborsi, etc.); • Gestione delle note spese con inserimento delle spese sostenute e l'associazione automatica alle corrette causali; • Valutazione preventiva dei costi di missione e tracciatura dell'iter della pratica.
Integrazione con rilevazione presente / assenze	<p>Come definito nell'Appendice "Contesto tecnologico ed applicativo", l'IPA dispone di un software per la rilevazione delle presenze installato presso le proprie sedi. Il modulo di gestione del personale dovrà prevedere l'integrazione con tale software secondo modalità e corredo informativo da definire in fase di analisi.</p>

4.3.2.1 Gestione delle prestazioni sanitarie

L'IPA dispone di due centri medici (Stomatologico e Medicina Sociale e Preventiva) alle cui prestazioni gli iscritti (e i loro familiari) possono accedere secondo modalità ed eleggibilità definite nel Regolamento dell'Assistenza agli Iscritti. I medici fanno parte di Associazioni convenzionate con l'IPA ed operano secondo un tariffario concordato, il cui saldo viene effettuato dall'IPA, con recupero diretto dell'eventuale quota parte a carico dell'iscritto.

Il nuovo sistema informativo di IPA dovrà prevedere un modulo per la gestione del processo di erogazione delle prestazioni sanitarie.

Di seguito è riportata una descrizione delle macro-funzionalità che tale modulo dovrà prevedere:

Macro-Funzionalità	Descrizione
Gestione prestazioni sanitarie	<p>Le funzionalità previste comprendono la completa informatizzazione del processo di erogazione delle prestazioni sanitarie, a partire dalla gestione degli appuntamenti e delle visite mediche fino all'attribuzione degli esecutori e alla gestione dei referti medici e delle cartelle cliniche.</p> <p>In particolare tale modulo dovrà prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione degli appuntamenti per le diverse tipologie di prestazioni sanitarie, visite specialistiche e visite strumentali); • L'accettazione appuntamenti • La possibilità di contrassegnare le visite realmente eseguite;

	<ul style="list-style-type: none"> • La gestione e consegna dei referti medici e delle cartelle cliniche; • L'inserimento e la modifiche dei dati anagrafici (operatori, personale medico, ambulatori, etc.); • La fatturazione; • La gestione dell'elenco degli ambulatori; • Le stampe riepilogative; • La gestione dei calendari (esami, visite, etc.); • La stampa di etichette per l'anagrafica e le cartelle.
Integrazione portale	<p>Dovrà essere integrato nel portale IPA, in modo che gli operatori dei diversi uffici possano accedervi utilizzando le stesse credenziali degli altri moduli software. Dovranno altresì essere create e configurate le applicazioni previste per la fruizione dei servizi web messi a disposizione agli iscritti, fra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultazione dei referti; • Prenotazione delle prestazioni; • Consultazione degli appuntamenti specialistici; • Funzionalità di sms alert per i referti via web.

Di seguito vengono riportati alcuni dati dei volumi stimati che riguardano le prestazioni sanitarie:

Pratiche	Numero (annuo)
Prestazioni ambulatorio odontostomatologico	≈40.000
Visite ambulatorio e medicina preventiva	≈12.000 check-up
Altre prestazioni sanitarie	≈ 60.000

4.3.3 Sviluppo e Manutenzione Evolutiva (MEV) di Software ad hoc

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva (MEV) di software ad hoc si riferisce alla realizzazione di un prodotto software volto a soddisfare le esigenze espresse dall'IPA attraverso la realizzazione di nuove applicazioni (non commerciali).

Nella fattispecie, sono inclusi in questo servizio:

- Sviluppo di software ad hoc, ovvero lo sviluppo di intere applicazioni;
- Manutenzione evolutiva di software ad hoc, che comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti;
- Manutenzione Adeguativa: comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

Si precisa che per queste attività dovrà essere sempre prodotto un Piano di Qualità di Obiettivo, con le modalità descritte nell'Appendice "Cicli e Prodotti".

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema informativo di IPA - ID 1633
Allegato 5 - Capitolato tecnico

E' facoltà del fornitore utilizzare nella fase di sviluppo, tecnologie Open Source e si precisa che eventuali costi di licenze per tecnologie/ambienti di sviluppo commerciali sono da intendersi compresi nel costo totale di Sviluppo e Mev di Software ad hoc.

Di seguito verranno indicati i moduli per i quali si richiedono attività di sviluppo di software ad hoc. Le funzionalità indicate sono da considerarsi "minime", e saranno obiettivo di ulteriore approfondimento ed eventuale ampliamento in fase di erogazione della fornitura anche a seguito delle evidenze emerse dall'attività di re-ingegnerizzazione dei processi.

4.3.3.1 Gestione iscritti e contributi

Il modulo di gestione iscritti e contributi ha l'obiettivo generale di disporre di informazioni aggiornate e centralizzate sugli iscritti e familiari e sulla la loro posizione contributiva.

Di seguito è riportata una descrizione delle macro-funzionalità del modulo "Gestione iscritti e contributi":

Macro-Funzionalità	Descrizione
Gestione iscritti	La funzionalità di gestione degli iscritti deve prevedere l'informatizzazione di tutto il processo di adesione degli iscritti (registrazione domanda di iscrizione, apertura della posizione contributiva, recesso, etc.). Le informazioni da gestire comprendono: <ul style="list-style-type: none"> Anagrafica degli iscritti (con registrazione dell'ente di appartenenza, le posizioni storiche, lo stato contributivo, di servizio, etc.) e dei familiari aventi diritto; Registrazione del valore ISEE; Gestione delle diverse posizioni lavorative degli iscritti (Dipendenti a tempo indeterminato del Comune di Roma o enti convenzionati, dipendenti a tempo determinato, dipendenti pensionati, etc.).
Gestione contributi	La funzionalità di gestione dei contributi deve tracciare le entità e le tipologie di contributi previste dallo statuto dell'IPA. In particolare: <ul style="list-style-type: none"> Gestione delle tipologie di contributi e loro applicabilità (quantità economica della contribuzione, tipologia di iscritto); Gestione delle ritenute previdenziali, assistenziali, indennità suppletive, sussidi di solidarietà; Gestione della posizione contributiva individuale degli iscritti con indicazione delle quote versate e contabilizzate nel corso del tempo, la loro rateizzazione, il riferimento all'Ente che ha provveduto al versamento, l'evidenza di mancati versamenti, l'integrazione manuale dei versamenti mancanti.
Gestione enti	La funzionalità di gestione Enti ha lo scopo di tracciare tutte le informazioni riguardanti gli enti convenzionati con IPA (Dati fiscali, dati di contatto, dati bancari, riferimenti alla convenzione, etc.).
Gestione fine	La funzionalità di gestione del fine servizio dovrà tracciare il relativo

servizio	<p>processo di erogazione della somma di denaro prevista agli iscritti all'IPA in seguito alla cessazione del rapporto di lavoro con l'ente convenzionato. In particolare dovrà includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinazione dell'importo da erogare secondo le regole predefinite (eventuali periodi di aspettativa fruiti, variazioni del livello contrattuale intervenute negli ultimi 12 mesi, etc.); • Gestione di eventuali debiti in carico all'iscritti ancora insoluti ed eventuale attivazione del modulo recupero crediti.
-----------------	---

Di seguito vengono riportati alcuni dati dei volumi stimati che riguardano la gestione iscritti e contributi:

Pratica	Numero (annuo)
Nuove iscrizioni	≈480
Cessazioni	≈240
Scadenze / Rinnovi pensionati	≈960

4.3.3.2 Gestione delle prestazioni creditizie

Il modulo di gestione delle prestazioni creditizie comprende tutte le funzionalità atte a informatizzare il processo di assistenza di natura economica che IPA fornisce verso i propri iscritti che ne facciano richiesta.

Di seguito è riportata una descrizione delle funzionalità previste per il modulo di gestione delle prestazioni creditizie":

Macro-Funzionalità	Descrizione
Gestione delle prestazioni creditizie	<p>La funzionalità di gestione delle prestazioni creditizie dovrà prevedere la gestione completa della pratica relativa a ciascuna tipologia di prestito erogabile verificando, ove possibile, la compatibilità della richiesta con altri prestiti in essere con l'IPA o con altri enti terzi oltre che all'ammissibilità rispetto ai parametri stabiliti annualmente da IPA. Inoltre dovranno essere gestite le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di prestiti oggi previste (prestiti fiduciari, prestiti chirografari garantiti in convenzione, buoni contanti, etc.); • Gestione dell'iter di acquisizione delle garanzie qualora la tipologia di prestito le preveda; • Predisposizione del piano di ammortamento con possibilità di simulazioni e generazione della relativa documentazione; • Attivazione della modalità di recupero delle somme versate in relazione alla tipologia e all'entità (cedolino paga o con bonifico); • Visualizzazione dello stato del prestito (dettagli del piano di ammortamento, stato delle rate); • Inserimento manuale degli importi pagati a fronte di giustificativi da allegare; • Attivazione procedura di rimborso in caso di somme erroneamente riscosse; • Estinzione anticipata del prestito o il rinnovo dello stesso.

Di seguito vengono riportati alcuni dati dei volumi stimati che riguardano la gestione delle prestazioni creditizie:

Pratica	Numero (annuo)
Pratiche di buono contante	≈5600
Pratiche di prestito fiduciario	≈2400
Pratiche di prestito in convenzione	≈1600

4.3.3.3 Gestione delle prestazioni sociali e dei sussidi

Il modulo di gestione delle prestazioni sociali e dei sussidi comprende tutte le funzionalità atte a informatizzare la gestione delle prestazioni sociali e dei sussidi che IPA fornisce verso i propri iscritti che ne facciano richiesta. La fruizione di tali prestazioni può avvenire sia a titolo gratuito sia secondo contributi fissi o variabili in dipendenza dell'indicatore ISEE. Per alcune attività / iniziative dovrà essere prevista una graduatoria dei richiedenti, al fine di determinare l'elenco degli aventi diritto fino a concorrenza dei posti disponibili. I sussidi sono erogabili a vario titolo e sono definiti nello Statuto e Regolamento per l'Assistenza agli iscritti. Prevedono una somma fissa o forfettaria in dipendenza della tipologia di eventi.

Di seguito è riportata una descrizione delle macro-funzionalità del modulo di gestione delle prestazioni sociali e dei sussidi:

Macro-Funzionalità	Descrizione
Gestione delle prestazioni sociali	<p>La funzionalità di gestione delle prestazioni sociali dovrà prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione delle diverse tipologie di iniziative tra cui: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Soggiorni benessere; ✓ Centri estivi; ✓ Borse di studio e assegni di sostegno; ✓ Iniziative/Bandi ex-INPDAP (gestione dell'elenco dei partecipanti/vincitori del bando) e la definizione di nuove attività / iniziative con relativa configurazione della tipologia di offerta, l'ambito di applicabilità, i criteri di accesso, le modalità di contribuzione, etc.; • Gestione dell'acquisizione delle domande per una specifica offerta e raccolta della relativa documentazione a corredo e predisposizione dell'eventuale graduatoria; • Gestione delle quote a carico dell'iscritto o di IPA (se previsto dall'offerta) da utilizzare per la successiva contabilizzazione e gestione della relativa rateizzazione (se previsto) o di altre agevolazioni.
Gestione dei sussidi e fondi	<p>La funzionalità di gestione dei sussidi e dei fondi dovrà prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione delle diverse tipologie di sussidi / contributi assistenziali tra cui: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sussidio forfettario in caso di eventi chirurgici; ✓ Sussidio in caso di malattia di particolare gravità; ✓ Rimborso spese per vaccini e ambulanza; ✓ Sussidi straordinari; ✓ Sussidi per lutti; ✓ etc.; e la possibilità di definirne di nuovi; • Gestire l'iter completo di richiesta e di erogazione dei sussidi.
Gestione turismo	<p>Presso l'IPA è presente un ufficio interamente dedicato all'offerta turistica, al quale gli iscritti possono rivolgersi per richiedere informazioni e preventivi, effettuare prenotazioni, ritirare biglietti, etc. Il modulo di gestione turismo deve supportare gli operatori nelle operazioni di tracciatura delle richieste. In particolare, le funzionalità previste comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione delle prenotazioni (con gestione delle informazioni su tipologia di alloggio richiesto, composizione stanze, tipologia di soggiorno, trattamento soggiorno, etc.); • Definire le modalità di pagamento e consultarne lo stato; • etc. <p>Inoltre presso l'ufficio turismo gli iscritti possono richiedere anche informazioni e/o stipulare assicurazioni con compagnie assicurative convenzionate. Mediante il modulo turismo dovrà quindi essere prevista anche la possibilità di tracciare le pratiche di richiesta delle prestazioni assicurative.</p>

Di seguito vengono riportati alcuni dati dei volumi stimati che riguardano la gestione delle prestazioni sociali e dei sussidi:

Pratica	Numero (annuo)
Pratiche turistiche	≈4000
Borse di studio	≈1300

4.3.3.4 Gestione del recupero crediti

L'IPA ha un ufficio preposto per le operazioni di Recupero dei Crediti nei confronti degli Iscritti. Il personale IPA, a fronte della verifica della necessità di attivarsi per il recupero di un credito, provvede ad istruire la pratica e contatta il debitore proponendo piani di rientro oppure accordi stragiudiziali, verifica la fattibilità del recupero ed eventualmente richiede il supporto dell'area legale.

Il modulo di gestione del recupero crediti deve essere in grado di supportare l'ufficio nella gestione dell'iter della pratica di recupero.

Di seguito è riportata una descrizione della funzionalità del modulo di gestione del recupero crediti:

Macro-Funzionalità	Descrizione
Recupero Crediti	<p>Le funzionalità previste riguardano la gestione delle operazioni connesse al recupero dei crediti verso gli iscritti. In particolare, dovrà essere possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istruire la pratica di recupero del credito (con relativa documentazione allegata) anche in funzione degli accordi con gli Enti convenzionati a tale scopo; • Mantenere traccia della azioni svolte dall'IPA (contatti telefonici intercorsi, richieste di informazioni effettuate anche presso altri Enti, etc.); • Predisporre un piano di rientro e relativa documentazione accessoria; • Predisporre la documentazione per l'accordo stragiudiziale; • Assegnare la pratica all'Ufficio Legale prescelto (o all'avvocato IPA); • Gestire lo stato dell'azione giudiziaria (calendario delle udienze, stato delle medesime e riscontri, compresa la documentazione che può intercorrere con la controparte); • Attivare la procedura di recupero del credito nei tempi e modi definiti dal Giudice (in seguito a responso della causa), con trasmissione in Contabilità delle somme recuperate; • Estrarre report riguardanti le pratiche in corso e chiuse, con selezioni ed aggregazioni di diverso tipo (Es. per stato della pratica, per periodo, per durata, per tipologia di credito, per Ente di appartenenza del debitore, per importo del debito di partenza, per importo del debito residuo, etc.).

4.3.4 Parametrizzazione e Personalizzazione di Software Open Source

Il servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Software Open Source ricomprende le attività di:

- Sviluppo di software per parametrizzare, personalizzare, integrare soluzioni open source (piattaforme open source specifiche, packages, moduli e componenti);
- Manutenzione evolutiva di software sviluppato su software open source;

Per parametrizzazione si intende l'utilizzo di tabelle standard, accessibili tramite menu decodificati, in cui è possibile definire il funzionamento del programma senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici.

Con la personalizzazione, cioè con lo sviluppo di funzionalità non originariamente offerte dalla soluzione, come per esempio nuovi rapporti di stampa, nuove funzioni, o altro, si vanno a coprire ulteriori aree funzionali richieste.

Di seguito verranno indicati i moduli per i quali si richiedono attività di Parametrizzazione e Personalizzazione di Software open source. Le funzionalità indicate sono da considerarsi "minime", e saranno obiettivo di ulteriore approfondimento ed eventuale ampliamento in fase di erogazione della fornitura anche a seguito delle evidenze emerse dall'attività di reingegnerizzazione dei processi.

4.3.4.1 Protocollo informatico

Il nuovo sistema informativo dovrà prevedere un opportuno modulo di gestione del protocollo informatico, accessibile anche dagli altri moduli. Di seguito si riportano le funzionalità minime che dovranno essere garantite:

Macro-Funzionalità	Descrizione
Protocollo informatico	<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione dei documenti ricevuti ed inviati verso l'interno ed esterno, con registrazione sia delle informazioni minime (obbligatorie per la legittimità della registrazione), sia di informazioni accessorie a corredo; • Associazione del documento protocollato ad eventuali documenti fisici (acquisiti tramite scanner o disponibili in formato digitale); • Controllo e storicizzazione dell'eventuale modifica degli elementi già registrati; • Stampa di etichette con i dati identificativi in chiaro della registrazione da apporre sul documento e con relativo codice a barre; • Scansione massiva che consenta l'acquisizione dei documenti cartacei da postazioni di lavoro diverse da quelle di protocollazione; • Integrazione con la firma digitale per consentire di attribuire validità giuridica ai documenti informatici, proteggendoli da accessi non autorizzati nel rispetto dei principi di autenticità, integrità e non ripudiabilità; • Gestione dei fascicoli e sotto-fascicoli per collegare tra loro protocolli che si riferiscono ad uno stesso oggetto al fine di ricostruire l'intero fascicolo elettronico; • Integrazione automatica con gli indirizzi di posta elettronica certificata dell'Ente; • Integrazione automatica dei documenti e fascicoli protocollati con l'archivio fisico; • Possibilità di apporre la firma digitale sui documenti in conformità alle disposizioni legislative e a tutti i criteri di sicurezza previsti; • Gestione delle attività dell'archivio informatico classificati e conservati come quelli cartacei; • Adeguamento alle direttive CNIPA/DigitPa che regolano l'interoperabilità dei Protocolli.

4.3.4.2 Sistema di BPM e workflow

Al fine di consentire la piena governance del nuovo sistema informativo e di garantire la sua rispondenza nel tempo ai processi organizzativi analizzati e ratificati, l'intera operatività dovrà essere automatizzata con l'ausilio un sistema di BPM che consenta di definire le procedure da applicare nei vari contesti operativi.

Il modulo di BPM e workflow sarà da supporto anche alle funzionalità previste per gli Affari Generali di IPA.

Di seguito si riportano le principali funzionalità che dovranno essere implementate:

Macro-Funzionalità	Descrizione
Sistema di BPM e workflow	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di configurare flussi di lavoro istanziabili (e misurabili ai fini della rilevazione delle performance dell'organizzazione) integrati con il sistema di gestione documentale ma non necessariamente vincolati ad esso, che prevedano meccanismi di semplificazione operativa e minimizzazione degli errori procedurali ed operativi; • Motore di workflow transazionale che dovrà garantire servizi di definizione, esecuzione e controllo di processi strutturati pilotati sia da documenti che da dati per garantirne il loro completamento; • Creazione di un insieme di regole procedurali ben definite al fine di descrivere il flusso di lavoro per compiere una determinata azione durante il quale i documenti passano da un attore ad un altro.
Atti e delibere	<p>Le funzionalità previste per la gestione degli atti e delibere comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione degli atti amministrativi dell'Ente (delibere, determine, etc.); • Configurazione degli iter amministrativi collegati ai documenti previsti per ciascuna fase per il tracciamento secondo le normative in materia; • Predisposizione modelli e formulari standard dei diversi organi deliberanti; • Gestione della preparazione, approvazione e pubblicazione degli atti amministrativi attraverso le varie fasi (proposta, pareri, ordine del giorno, etc.).
Supporto alla Direzione Generale e alla Presidenza	<p>Le funzionalità previste per il supporto alla direzione generale e alla presidenza comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle agende condivise (convocazione riunioni, documenti di riunione, partecipanti, etc.); • Gestione degli scadenziari; • Gestione e verbalizzazione delle assemblee del Consiglio di Amministrazione; • Gestione delle comunicazioni. <p>Dovrà essere previsto un repository documentale condiviso fra tutte le aree in modo che i diversi documenti siano facilmente rintracciabili e ricercabili in modo trasversale.</p>

Di seguito vengono riportati alcuni dati dei volumi stimati che riguardano gli Affari Generali:

Documenti	Numero (annuo)
Atti e delibere	≈120

4.3.4.3 Sistema di gestione documentale

Il nuovo sistema informativo, in tutti i moduli di cui si compone, dovrà disporre di un sistema di gestione documentale. Da questo punto di vista può essere considerato,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema informativo di IPA - ID 1633

Allegato 5 - Capitolato tecnico

quindi, un modulo trasversale ai vari moduli specifici che hanno necessità di accedere alle funzionalità di produzione e/o archiviazione di documenti.

La possibilità di acquisire documenti in formato elettronico e di associarli alla pratica che si sta trattando, è funzionale alla necessità di archiviare, in un sistema controllato, documenti prodotti esternamente (documenti prodotti fuori sede, documenti passati da altri enti, da soggetti richiedenti, etc.) e di custodirli e reperirli sempre come atti collegati che fanno parte integrante del procedimento in corso.

Deve essere prevista, inoltre, la possibilità di dare accesso ai documenti soltanto a coloro che ne hanno effettivamente diritto, secondo opportuna profilazione delle autorizzazioni concesse ai diversi attori.

La gestione documentale, specialmente in acquisizione, dovrà consentire anche di tenere traccia in maniera ufficiale della distribuzione di documenti tra tutti i livelli e gli utenti del sistema, registrando l'assegnazione di un documento elettronico a singoli soggetti e la presa in carico (visione) del documento da parte del singolo destinatario, il quale, a sua volta e per il ruolo rivestito, avrà facoltà di ridistribuire il documento per competenza in modo che ne rimanga traccia sul sistema.

Di seguito si riportano le principali funzionalità che dovranno essere previste:

Macro-Funzionalità	Descrizione
Gestione documentale	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione dei file dal protocollo aziendale nei formati più diffusi; • Identificazione del soggetto che ha prodotto il documento e del soggetto che lo ha inviato; • Individuazione dei soggetti (utenti del sistema) a cui il documento è stato inviato; • Individuazione della tipologia di atto all'interno di un sistema di classificazione precostituito; • Verifica della presa in carico del documento da parte dei singoli soggetti; • Accesso al documento limitato alla specifica competenza (in particolare per documenti riservati o contenenti dati sensibili); • Esportazione dei file verso il protocollo generale aziendale e restituzione degli estremi del protocollo comprensivo delle modalità di invio; • Salvataggio finale dei documenti (firmati e protocollati) nel repository unico di sistema.
Modelli di documenti	<p>Il sistema documentale dovrà prevedere una collezione di modelli unificati per tipologia, se non già previsti a livello normativo, fruibili attraverso processi di compilazione automatizzata sulla base dei dati registrati nel sistema stesso, o attraverso la redazione diretta del documento. Dovrà altresì essere prevista la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione di variabili all'interno dei documenti (campi dinamici alimentati dal database) o provenienti da tabelle esterne configurabili, non strettamente legati alla procedura; • Personalizzazione del formato e del carattere utilizzato (maiuscolo,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema informativo di IPA - ID 1633

Allegato 5 - Capitolato tecnico

	<p>minuscolo, grassetto, corsivo, etc.) e creazione di propri modelli da archiviare nel repository di sistema accessibile da tutti i moduli.</p>
Archiviazione	<p>Il sistema documentale dovrà prevedere l'archiviazione dei documenti ovvero la possibilità di ordinare e collocare i fascicoli, gli atti e la documentazione, secondo specifiche procedure e con un metodo che ne consenta il facile reperimento. Inoltre, dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire al suo interno in maniera strutturata (sistema di cartelle e di documenti) procedure e istruzioni operative che sono state elaborate attraverso le attività che ogni settore ha prodotto, nonché norme, linee guida, circolari e quant'altro sia funzionale al supporto operativo di coloro che hanno la necessità di svolgere una determinata attività; • Gestire le correlazioni logiche tra tipologie di documenti differenti sulla base del contenuto di specifiche chiavi di archiviazione, presentando come risultato delle ricerche la possibilità, non solo di visionare il documento cercato, ma anche di tutti quelli ad esso correlati; • Supportare una modalità di archiviazione massiva dei documenti secondo le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memorizzazione di tutti i file in una apposita cartella del file system; ✓ Predisposizione di un file in formato prestabilito (es. CSV) contenente i valori delle chiavi di archiviazione per ciascun file da archiviare; ✓ Esecuzione dell'importazione in modo manuale o automatico alla presenza dei file nella cartella di importazione o secondo una programmazione temporale; • Supportare una modalità di esportazione massiva di documenti al fine di creare dei dossier virtuali atti ad essere memorizzati e diffusi su supporti rimovibili. Il dossier risultante dovrà essere dotato di funzioni di ricerca dei documenti al proprio interno e dovrà mantenere le eventuali correlazioni tra le differenti tipologie di documenti da esportate; • Supportare l'integrazione con applicazioni di Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint e Outlook e: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Derivare il valore delle chiavi di archiviazione dai campi "modulo" eventualmente presenti nel documento in caso di archiviazione di un documento Word; ✓ Derivare il valore delle chiavi di archiviazione dai campi Mittente, Destinatari, Data invio, Data ricezione e Oggetto in caso di archiviazione di una e-mail e possibilità di archiviazione dei suoi allegati.
Conservazione sostitutiva	<p>Il sistema documentale dovrà essere conforme alle norme per la conservazione sostitutiva dei documenti e dovrà prevedere le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrazione, nel rispetto delle tempistiche prescritte e in base a criteri parametrizzabili, dei documenti archiviati e loro predisposizione per le procedure di firma e marcatura temporale;

	<ul style="list-style-type: none"> • Apposizione della firma digitale ed apposizione della marcatura temporale; • Predisposizione per l'invio dell'impronta all'Agenzia delle Entrate o ad altri enti preposti; • Possibilità di memorizzare i documenti portati a conservazione sostitutiva su supporti rimovibili (es. CD o DVD), unitamente a tutte le informazioni utili a ricercarli tramite chiavi di archiviazione originali; • Predisposizione all'aggiornamento in caso di modifiche/evoluzioni della legislazione in materia.
Firma digitale	<p>Il sistema documentale dovrà garantire la piena integrazione con sistemi di firma digitale secondo le norme vigenti, assicurando l'autenticità, l'integrità e il non ripudio dei documenti informatici.</p> <p>Di seguito le caratteristiche che dovrà prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilizzo di chiavi asimmetriche; • L'utilizzo di chiavi certificate con le modalità previste nell'allegato I della Direttiva 1999/93/CE; • L'utilizzo di chiavi provenienti da un ente certificatore operante secondo quanto indicato nell'allegato II della Direttiva 1999/93/CE e che sia soggetto a vigilanza da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale (già DigitPA); • L'utilizzo di un dispositivo sicuro che soddisfi i requisiti dell'allegato III della Direttiva 1999/93/CE.
Collegamento con archivio fisico	<p>Presso l'IPA è presente un archivio fisico dove vengono conservati i fascicoli contenenti le informazioni sugli iscritti. Il sistema documentale dovrà prevedere il collegamento di ciascun iscritto al proprio dossier in archivio (se presente) garantendo il mantenimento dell'informazione sull'attuale notazione spaziale (armadio/ripiano/scaffale/posizione ordinale).</p>

Di seguito vengono riportati alcuni dati dei volumi stimati che riguardano la gestione documentale:

Documenti	Numero
Dossier attuali	≈40.000
Consistenza media singolo dossier	≈50 pratiche

4.3.4.4 Portale IPA

Al fine di rendere disponibili le funzionalità del nuovo sistema informativo ai propri dipendenti ed ai propri iscritti, IPA intende dotarsi di una piattaforma web che svincoli gli utenti dall'installazione di software client sulle postazioni di lavoro.

Il "portale on-line" sarà quindi il punto di accesso centralizzato per tutte le funzionalità di gestione delle attività dell'Ente da parte dei suoi dipendenti ed operatori preposti e conterrà anche un'area riservata agli iscritti all'IPA che potranno così usufruire degli eventuali servizi che l'Ente metterà a disposizione verso l'esterno. Sarà inoltre predisposta una apposita area pubblica che rappresenterà il "sito istituzionale" di IPA.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema informativo di IPA - ID 1633

Allegato 5 - Capitolato tecnico

Il portale sarà organizzato, quindi, in due differenti macro-aree private il cui accesso è regolato secondo credenziali e profili utente opportunamente configurati. In base al ruolo / profilo assegnato all'utente sarà inoltre garantito o meno l'accesso alle singole funzionalità del nuovo sistema informativo secondo l'unità organizzativa e/o l'Ufficio di appartenenza. L'area pubblica del sito istituzionale sarà invece accessibile senza restrizioni.

Di seguito sono descritte le macro-aree del portale:

Macro-aree	Descrizione
Intranet	<p>L'area identificata come Intranet sarà l'area dedicata agli utenti interni. Attraverso essa, in seguito all'identificazione mediante login ed in base al ruolo che ad ogni utente sarà assegnato, saranno disponibili le seguenti funzionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesso ai moduli software di gestione interna dell'IPA (Gestione Contabilità, Gestione del personale, gestione prestazioni sanitarie); • Accesso agli altri moduli software di gestione dei servizi erogati da IPA (Gestione delle prestazioni creditizie, Gestione delle prestazioni sociali e dei sussidi, Gestione del recupero crediti); • Accesso a tutte le tecnologie abilitanti e ai moduli trasversali (Protocollo informatico, sistema di BPM e workflow, Sistema di gestione documentale, gestione Affari Generali, etc.).
Area iscritti	<p>L'area iscritti sarà l'area del portale dedicata agli iscritti. In seguito al login mediante credenziali, gli iscritti potranno usufruire dei servizi messi a disposizione sul portale, fra cui si elencano a titolo esemplificativo e non esaustivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prenotazione delle prestazioni sanitarie; • Prenotazioni appuntamento e comunicazioni verso IPA; • etc.
Portale istituzionale	<p>L'area del "portale istituzionale" sarà una apposita area pubblica, e quindi liberamente accessibile da internet, in cui saranno contenute tutte le informazioni sia di carattere generale, che di carattere operativo. In particolare si prevede che tale area dovrà contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrizione generale IPA; • Descrizione degli organi dell'IPA; • Sezione dedicata alla trasparenza (Statuto, deliberazioni CdA, etc.); • Ulteriori informazioni di carattere generale e di interesse pubblico; • Etc. <p>L'area del portale istituzionale dovrà contenere una sezione di "back-end" per l'aggiornamento dei contenuti, il cui accesso sarà regolato da credenziali.</p>

4.4 Servizi di gestione

I servizi di gestione comprendono:

- Gestione applicativa;

- Help desk;
- Call Center.

4.4.1 Gestione applicativa

Il servizio di Gestione Applicativa comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la presa in carico e gestione di applicativi e delle loro relative basi dati.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione, sia funzionale sia tecnica, sui sistemi, applicazioni, prodotti e lavorare in sinergia con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso.

Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza ed alla tempestività ed efficacia dell'assistenza fornita, nel rispetto di tutti i livelli di servizio previsti dall'Appendice "Indicatori di Qualità".

E' richiesto al Fornitore di eseguire le attività sotto elencate, che sono da ritenersi esemplificative e non esaustive.

Gestione delle funzionalità in esercizio:

- Servizio di assistenza agli utenti nell'ambito del quale è ricompresa anche la "prima diagnosi", intesa come la risposta all'utente sul risultato della diagnosi relativa alla segnalazione ricevuta, in termini di azioni intraprese e stima dei tempi di risoluzione della segnalazione;
- Risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente;
- Intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, ove necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;
- Validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni e dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- Ripristino basi dati (non dipendenti da malfunzionamenti/difetti rientranti nella garanzia);
- Modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- Verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, etc.) in collaborazione con i gruppi di sviluppo che sono responsabili della manualistica utente e dei documenti per la gestione del software;

- Gestione della configurazione.

Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:

- Schedulazione e pianificazione della presa in carico di nuove funzionalità attraverso apposite sessioni di formazione erogate dal gruppo che ha sviluppato il software;
- Schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- Verifiche tecniche specifiche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati, etc.;
- Supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- Gestione della nuova configurazione.

Assistenza tecnico/funzionale agli utenti:

- Affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle funzionalità sia nuove che già presenti in esercizio.

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

- Preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità, generale o di obiettivo, al fine di facilitare l'addestramento dell'utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, etc.);
- Predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, etc.);

Pianificazione funzionale del servizio:

- Movimentazione giornaliera dei batch;
- Disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
- Controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria);
- Pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione.

Affiancamento per il trasferimento di know-how necessario al corretto svolgimento del servizio:

- L'attività consiste in una fase di "training on the job" o corsi di formazione ai dipendenti IPA, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. Questa attività dovrà essere svolta in corrispondenza del rilascio di ogni nuova funzionalità.

Prodotti/servizio:

- Realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi “ad hoc”, per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell’utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere la realizzazione di un prospetto informativo “usa e getta”.

4.4.2 Help desk

Per Help Desk si intende il servizio volto alla risoluzione di malfunzionamenti delle postazioni di lavoro, anche attraverso il controllo, la supervisione ed il monitoraggio degli interventi in assistenza di terze parti (es. fornitori HW/SW). Le segnalazioni di malfunzionamento avverranno con l’assegnazione di ticket da parte del Call Center e nella prima fase del contratto attraverso contatto diretto.

Il servizio sarà erogato attraverso il controllo da remoto, utilizzando gli strumenti che saranno resi disponibili dal Fornitore. Nel caso in cui l’intervento così effettuato non sia sufficiente al ripristino della piena funzionalità delle PdLI, è richiesto che l’operatore si rechi presso la postazione dell’utente.

Nel caso di indisponibilità, espressa dall’utente ad un intervento on site, il personale del Fornitore provvederà a concordare un intervento on site su appuntamento (data/ora); in tal caso il livello di servizio decorrerà a partire dalla data/ora concordata.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere effettuate:

- Risoluzione dei problemi di funzionalità delle apparecchiature affidate in gestione, anche in relazione alle connessioni di rete, ai punti rete e agli apparati di rete (attivi e passivi);
- Attivazione, supervisione e governo degli interventi di fornitori terzi (hw/sw/applicativi) e, unitamente agli stessi, verifica della piena funzionalità a seguito dell’intervento;
- Riconfigurazione delle apparecchiature a seguito di interventi di ripristino delle funzionalità, anche se effettuati da fornitori terzi;
- Supporto telefonico e/o tramite l’uso di software di management remoto, agli utenti e/o agli altri gruppi di supporto;
- Supporto all’utente nell’utilizzo di applicativi client standard (Office, Mail, Web Browser, etc.);

Il gruppo di lavoro, oltre a possedere le specifiche competenze tecniche, dovrà avere capacità nel distinguere tra problemi sporadici e problemi ricorsivi, attivandosi di conseguenza al fine di garantire la massima soddisfazione dell’utente.

4.4.3 Call center

L'obiettivo del servizio è quello di recepire, gestire, monitorare le richieste degli utenti ed indirizzarle opportunamente alle strutture competenti e di fornire assistenza e supporto, per problematiche di propria competenza.

Per Call Center si intende il servizio di primo livello di ricezione e gestione delle richieste effettuate dagli utenti interni e utenti delle applicazioni. Le richieste potranno pervenire, quindi, per attivare anche fornitori terzi e per richiedere servizi non oggetto della presente fornitura; esse potranno essere effettuate in modalità multi-canale, ovvero:

- Via telefono
- Via Web.

La predisposizione di tali strumenti è posta a carico del Fornitore, senza alcun onere per l'Istituto. In particolare, il Fornitore dovrà consentire agli utenti di accedere al servizio anche via Web, e di poter effettuare l'apertura della richiesta di intervento, in modalità self-ticketing, e di tracciarne successivamente lo stato. Il Fornitore dovrà inoltre consentire ai referenti dell'Istituto di verificare attraverso strumenti di accesso on-line (Es. interfaccia web) la base informativa contenente lo stato delle richieste.

Il servizio di Call Center è utilizzato dall'utenza di riferimento, come Singolo Punto di Contatto (SPOC) per attivare le funzioni preposte al supporto e all'erogazione dei servizi (es. interventi di Help Desk, richieste relative alle applicazioni, etc.).

Le chiamate dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

Il numero di telefono dedicato dovrà essere "Numero per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n. 177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.

I processi sottostanti il servizio di Call Center e la gestione delle richieste, possono sintetizzarsi nelle seguenti quattro fasi principali di seguito descritte:

- Presa in carico;
- Problem Determination;
- Problem Solving;
- Chiusura.

Nella fase di **presa in carico** la richiesta è recepita, le si assegna un ticket e, nel caso in cui non possa essere risolta direttamente dall'operatore, si determina a chi smistarla

per la determinazione del problema. Si precisa che per presa in carico della richiesta (di seguito anche chiamata, problem, case o ticket) si intende sia l'apertura che il cambio di stato del ticket.

Nella fase di **problem determination** si determinano in maniera definitiva priorità / severità del ticket e il destinatario dello stesso per la risoluzione del problema.

Nella fase di **problem solving** le richieste sono prese in carico dai soggetti con le competenze, ruoli e responsabilità idonee alla loro risoluzione.

Nella fase di **chiusura** si genera il feedback per l'utente e si chiude il ticket associato alla richiesta dell'utente.

Si evidenzia, a tal proposito, che le fasi **presa in carico** e **problem determination** sono elementi le cui misurazioni di efficienza sono di responsabilità del servizio di Call Center mentre nella fase di **problem solving** si misurano le performance dei diversi servizi erogati dal Fornitore (Gestione applicativa, etc.).

Il passaggio da una fase all'altra è scandito da intervalli di tempo (o indicatori associati al tempo) che, utilizzando nomenclatura ampiamente diffusa, sono:

- Tempo di attesa: numero di secondi che decorrono dal momento in cui l'utente prende la linea al momento in cui risponde un operatore del Servizio;
- Chiamata abbandonata: quando l'utente abbandona la connessione;
- Tempo di assegnazione: numero di secondi che decorrono dal momento di presa in carico della segnalazione e il momento in cui il ticket è assegnato al gruppo che ne ha la pertinenza;
- Trattamento segnalazioni provenienti da altri canali (escluso telefonico): tempo che intercorre tra la segnalazione e la presa in carico/trattamento della stessa.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere effettuate:

- Ricezione e gestione delle chiamate (contatti vocali) effettuate dagli utenti, apertura del ticket;
- Ricezione e gestione contatti pervenuti tramite web con le stesse responsabilità di risoluzione dei contatti vocali;
- Assegnazione delle priorità/severità in base alla tipologia del problema (bloccante o meno);
- Gestione dell'escalation dei problemi verso le funzioni preposte al supporto e all'erogazione dei servizi (I-II livello dello stesso fornitore, dell'Ente e/o di terze parti) e gestione della riassegnazione / rilavorazione dei ticket;
- Individuazione, per ogni richiesta pervenuta, del corretto gruppo di soluzione grazie all'ausilio di processi concordati con IPA;

- Supporto all'utente per la soluzione di problematiche semplici (quali ad esempio cambio password, utilizzo base delle dotazioni informatiche standard, problematiche evidenti legate alle applicazioni, etc.);
- Tracking delle chiamate, anche attraverso il monitoraggio dei tempi di soluzione delle richieste-utente, gestione dell'escalation e comunicazione all'Ente delle situazioni fuori linea;
- Verifica e aggiornamento dell'anagrafica utente;
- Produzione periodica di reportistica dettagliata sulle chiamate gestite.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore effettuare il popolamento/aggiornamento della Knowledge Base, per l'intera durata contrattuale.

Obiettivo di questa attività di implementazione, gestione ed evoluzione continua della Knowledge Base è quello di incrementare il numero di richieste risolte al I livello.

Il Fornitore dovrà redigere processi e modalità operative, condivise con IPA, che siano in grado di veicolare correttamente e velocemente le informazioni necessarie affinché la Knowledge Base sia la più completa ed efficiente possibile in ogni momento.

Al fine di poter valutare la qualità del servizio erogato, l'Ente si riserva di poter effettuare una serie di verifiche in incognito simulando il comportamento e le esigenze tipiche degli utenti (mystery call o mystery audit).

4. Licenze di software commerciali con relativa manutenzione e software open source con distribuzione di tipo enterprise e relative sottoscrizioni

Le soluzioni software offerte dovranno garantire l'insieme delle funzionalità indicate nei paragrafi precedenti.

Le licenze d'uso dei pacchetti commerciali relativi alla gestione della contabilità, del personale e delle prestazioni sanitarie dovranno essere rese disponibili ad un numero di utenti massimo pari a 10 per ciascun pacchetto.

Il rinnovo del servizio di manutenzione per tali licenze dovrà essere garantito per tutta la durata contrattuale, a partire dalla messa in esercizio dell'applicativo.

La distribuzione di tipo Enterprise con relativa sottoscrizione dovrà essere prevista per tutte le licenze open source. Con distribuzioni di livello Enterprise per le soluzioni Open Source si intende:

- Distribuzioni software con funzionalità adatte ad ambienti cosiddetti "Mission Critical" (Es. backup online, Indexing e riorganizzazione delle tabelle online, aggiornamento e upgrade facilitati, etc.);
- Distribuzioni software adatte ad ambienti con alte prestazioni (Es. supporto carichi di lavoro eterogenei, Supporto hardware multi-core e/o multi-processore);

- Distribuzioni software predisposte ad un ambiente sicuro per dati ed applicazioni (Es. supporto dei ruoli utente, supporto di una autenticazione "forte" es. SSL, etc.);
- Servizi di supporto "Enterprise" (Es. livelli di servizio adeguati, rilascio di patch correttive, etc.).

4.5 Garanzia

Ogni prodotto software realizzato/modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, etc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del fornitore e di collaudo di IPA, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l'intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore.

Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti, rispettando gli stessi livelli di servizio previsti nell'Appendice relativa agli Indicatori di qualità della fornitura, così come recepiti dal piano della qualità.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo. Per tutto il software rilasciato il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità.

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

- Gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- Le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- La documentazione a corredo al software.

La garanzia opera:

- Per tutto la durata contrattuale relativamente al software collaudato (o forma equivalente) in tale periodo;
- Il software rilasciato negli ultimi dodici mesi di durata del contratto sarà coperto da garanzia per i successivi dodici mesi.

Nel caso di gestione di un pacchetto e/o di software personalizzato o integrato, i servizi da erogare "in garanzia" comportano:

- a) In caso di malfunzionamenti su una o più componenti del pacchetto è chiesto di

diagnosticare la natura del malfunzionamento distinguendo se questo è all'interno del codice sorgente del pacchetto o all'interno del software parametrizzato/personalizzato:

- Nel primo caso il servizio è tenuto alla tempestiva apertura della segnalazione sul contratto di manutenzione del pacchetto ed alla successiva verifica dell'esito dell'intervento effettuato; le risorse deputate al servizio dovranno dimostrare un'approfondita conoscenza del pacchetto tale da azzerare i rischi di apertura di segnalazioni di malfunzionamento errate ovvero segnalazioni che si risolvono con parametrizzazione del pacchetto;
 - Nel secondo caso vale quanto già indicato per i malfunzionamenti sul software ad hoc;
- b) Validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi da/verso il pacchetto;
- c) Verifica ed aggiornamento della eventuale documentazione del pacchetto consegnata a fronte della correttiva.

4.6 Requisiti Tecnici

4.6.1 Riuso

Il riuso applicativo è un prerequisito per lo sviluppo e l'evoluzione del software.

Pertanto, nella fase di definizione e successivamente in analisi degli interventi di sviluppo software, il Fornitore deve verificare l'eventuale presenza di componenti già rilasciate che, opportunamente modificate e/o integrate, possano contribuire alla realizzazione delle funzionalità richieste.

4.6.1 Qualità del software

Ogni prodotto software realizzato/modificato deve essere esente da difetti e pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, etc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software. Ne discende che eventuali anomalie riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate e/o non rispetto dei suddetti requisiti devono essere rimosse a totale carico del Fornitore, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, anche qualora siano generati da servizi remunerati a giorni persona. Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti con gli stessi livelli di servizio previsti per la garanzia.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione di corredo.

Per tutto il software prodotto il Fornitore deve produrre/aggiornare la Documentazione prevista.

4.6.1.1 Accessibilità

I prodotti realizzati devono essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005 e successive modifiche. In altre parole deve essere garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.

Oltre all'applicazione obbligatoria e imprescindibile del dettato tecnico della "legge Stanca", per ottenere un'accessibilità di alto livello è necessario fare riferimento alle tecniche contenute nelle Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0) all'indirizzo <http://www.w3.org/WAI/intro/wcag.php>.

Il sistema dovrà, inoltre, essere compatibile con i principali browser di mercato (almeno Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome) e dovrà guidare l'utente nelle operazioni attraverso la presenza di:

- Messaggi di errore e di avvertimento conseguenti all'imputazioni di dati sottoposti a verifica di coerenza e congruità con la descrizione dell'errore commesso e delle procedure da seguire per la sua risoluzione;
- Help on-line gestito sia a livello di funzione che di singoli campi;
- Liste di aiuto e funzioni di ricerca su dati correlati;
- Definizione di "menù utente" specifici per "ruolo" assegnato.

4.6.1.2 Sicurezza

Il sistema applicativo da progettare dovrà disporre di opportuni meccanismi di sicurezza applicativa che consentano almeno di gestire:

- La profilazione degli utenti in gruppi;
- L'assegnazione ad ogni gruppo di utente o ad ogni utente di specifici diritti di accesso all'applicazione, tanto a livello di abilitazione all'esecuzione della singola funzione, che di accesso a set di dati;
- I profili di accesso alle informazioni di sola consultazione per ciascuna componente applicativa;
- La possibilità di partizionare l'accesso ai dati (sia in lettura sia in scrittura) in funzione degli utenti, ad esempio secondo l'appartenenza ad una struttura organizzativa;

- La memorizzazione dell'utente che ha effettuato la modifica del dato e la data e l'ora della modifica;
- I meccanismi che assicurino la consistenza dei dati in caso di fault del sistema, la possibilità di rollback e in generale tutte le caratteristiche che assicurino la tracciabilità e il mantenimento dell'informazione.

4.6.1.3 Univocità ed integrità dei dati

Il sistema dovrà essere progettato in modo da rispettare i criteri di univocità ed integrità dei dati, ovvero le informazioni di qualsiasi natura devono essere memorizzate una sola volta senza ridondanza.

4.6.2 Compatibilità

Il software realizzato dovrà essere compatibile con il release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato. E' pertanto obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti di IPA, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target (esercizio, collaudo, etc.).

Ciò comporta la verifica da parte del Fornitore, in fase di Definizione dell'Obiettivo (o fase equivalente), della configurazione degli ambienti di IPA, degli effettivi release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

Si rappresenta che i prodotti software, citati nel presente capitolato e sue appendici, nel corso della fornitura potranno subire variazioni di release/livello o potranno essere oggetto di sostituzione con altri prodotti.

4.6.3 Aggiornamento baseline

In tutti i casi in cui i Servizi rilascino prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (FP), chiamata anche baseline del sistema, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline. Tale requisito permane anche nei casi di attività remunerate in giorni persona quali affidamento del solo ciclo di realizzazione, piccoli interventi, etc.

4.6.4 Test Factory

Il Fornitore dovrà disporre di una propria test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di test management e di test automation con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura.

Con tali prodotti dovrà essere possibile: progettare i test, monitorare il grado di copertura degli stessi, verificare la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti, controllare l'esecuzione e memorizzare i risultati, automatizzare i test, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

Il Fornitore dovrà garantire, per ogni obiettivo, durante tutto il suo ciclo di vita, l'accesso (Web) alla strumentazione di test management per consentire la verifica in tempo reale dello stato di avanzamento della progettazione e dell'esecuzione dei test e relativi risultati. In caso di impossibilità di accesso remoto alla piattaforma di test management del Fornitore, questi dovrà fornire tutti gli elementi, i dati, le informazioni necessarie a riprodurre l'ambiente di test del Fornitore, in un analogo ambiente messo a disposizione da IPA, ricreando il reale stato di avanzamento dei test. Lo stato di avanzamento deve essere fornito ad ogni richiesta e comunque alle scadenze delle fasi di progetto previste.

Il Fornitore dovrà consegnare ad IPA tutti gli elementi necessari per la ri-esecuzione dei test, includendo la configurazione, predisposizione e ripristino della base dati di test.

4.6.5 Attività di test

Il fornitore è tenuto a delineare gli obiettivi generali delle attività di test, la strategia di test e l'organizzazione e a progettare ed eseguire tutti i test atti a garantire la copertura funzionale e non funzionale del software: test di sistema, di prestazione, di sicurezza ed altre tipologie di test che di volta in volta sarà necessario attivare per la verifica della rispondenza del prodotto software oggetto di realizzazione ai requisiti hardware, software, funzionali e non funzionali.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo nell'ambiente di riferimento.

4.6.6 Test automatizzati

All'attivazione dell'obiettivo l'IPA, sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto, potrà richiedere che una parte dei test proceduralizzati siano anche automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione in Garanzia).

In via indicativa si ritiene che potranno essere automatizzati non più del 15% dei casi di test.

Inoltre, all'attivazione di ogni obiettivo, il referente di IPA, fornirà indicazioni se deve essere prodotto un codice di test e collaudo.

Nei suddetti casi il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova etc.), dovrà

essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riutilizzato nell'ambito delle attività di manutenzione e/o di certificazione.

Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già prodotto il codice di test e collaudo, questo dovrà essere riutilizzato, aggiornato e riconsegnato a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

Il codice di test e collaudo deve essere realizzato in forma auto-consistente. Il test perciò sarà composto di una prima parte di cleaning o set up della porzione di base dati che sarà utilizzata e di una seconda parte composta dall'insieme dei casi di test di cui il test si compone. La parte set up potrà essere realizzata in forma autonoma e comune per essere usata da più di un test.

4.6.7 Supporto sistemistico

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto sistemistico alle proprie risorse al fine di assicurare, in particolare:

- L'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- L'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- Il tuning degli accessi alle basi dati;
- La predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, etc.

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

- L'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per l'Obiettivo e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati da IPA per concordare aspetti tecnici specifici o per supportare le scelte tecnologiche;
- L'assistenza, rivolta a personale di IPA per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire appropriato supporto sistemistico alle strutture tecniche di IPA per quanto attiene le caratteristiche tecniche del software realizzato o in gestione.

4.6.8 Predisposizione e verifica ambiente di collaudo

Al termine delle attività di realizzazione, e comunque ricomprese nelle attività dell'obiettivo realizzativo, il Fornitore dovrà prendere in carico la predisposizione dell'ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test, etc.) e l'eventuale predisposizione degli script per il testing proceduralizzato ed automatico. Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di lavoro

dell'obiettivo.

Al termine della suddetta attività il Fornitore dovrà prevedere opportuni test, menzionati nel relativo piano, al fine di accertare che la predisposizione dell'ambiente abbia avuto esito positivo.

La fase di realizzazione (od equivalente) si intende chiusa solo quando le attività di predisposizione e verifica si sono concluse con esito positivo.

4.6.9 Supporto al collaudo

Nel corso del collaudo da parte di IPA, il Fornitore deve garantire, senza alcun onere aggiuntivo, il supporto alle attività di collaudo.

In particolare dovrà garantire:

- Passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate ad IPA o a terzi indicati da essa;
- Training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
- Supporto all'esecuzione dei test;
- Altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo, richieste da IPA per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio.

4.6.10 Consegna in gestione

L'obiettivo realizzativo comprende la consegna in gestione del software realizzato al fine di assicurare un appropriato passaggio di consegne ai Servizi di Gestione; l'attività deve essere formalizzata nel Piano di lavoro dell'obiettivo, in particolare dovranno essere almeno previste le seguenti attività:

- Illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
- Passaggio di conoscenza funzionale e tecnica.

4.6.11 Supporto passaggio in esercizio

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto ai gruppi di gestione, alle strutture di IPA e ad altre strutture dedicate, finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di esercizio. Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

In particolare dovranno essere almeno previste le seguenti attività:

- Ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e

caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, etc.);

- Training on the job durante i primi giorni di avviamento in esercizio.

4.6.12 Supporto avvio in esercizio

L'obiettivo realizzativo comprende anche il supporto al servizio di Gestione Applicativa nelle attività di competenza di quest'ultimo, relativamente alle funzionalità modificate/realizzate dall'obiettivo. L'attività deve essere prevista nel corso della fase di avvio in esercizio.

4.6.13 Gestione della configurazione

Il Fornitore deve garantire l'utilizzo di un prodotto di gestione della configurazione che garantisca la completezza, l'integrità, la consistenza e la correttezza delle componenti software, in particolare in relazione alle dipendenze esistenti tra le stesse, attraverso la registrazione della configurazione iniziale e la conoscenza dello stato delle modifiche proposte, della loro motivazione, della loro approvazione, della loro attuazione e della loro evoluzione. In particolare, il Fornitore per le attività di gestione della configurazione dovrà garantire il rispetto dei processi previsti dallo standard ITIL v3. L'IPA dovrà avere il più ampio accesso alle informazioni in essi contenute.

4.6.14 Migrazione dati

Il fornitore dovrà garantire il recupero e la migrazione dei dati dalle applicazioni attualmente in uso presso IPA (vedi Appendice "Contesto tecnologico ed applicativo") verso il DBMS del nuovo sistema informativo, ove applicabile. In tale processo rientrano, al minimo le seguenti attività:

- Analisi dei dati / anagrafiche esistenti con identificazione della strategia e delle procedure da adottare per il recupero e la migrazione dei dati nel nuovo sistema informativo;
- Progettazione di un piano di migrazione dati con Sviluppo di eventuali interfacce/report di migrazione;
- Cleaning dei dati (Eliminazione di eventuali dati errati, Eliminazione di dati ridondanti, etc.) congiuntamente e con il supporto del personale di IPA;
- Esecuzione test delle procedure di migrazione con dati reali;
- Popolamento del database del nuovo sistema informativo;
- Verifica ed eventuale "fine tuning" dei dati migrati in ambiente di esercizio.

A titolo esemplificativo, la migrazione dovrà riguardare i dati di seguito indicati:

- Dati di contabilità;
- Anagrafica degli iscritti e della loro posizione contributiva, storico delle prestazioni, etc.;
- Anagrafica degli enti convenzionati;
- etc.

4.7 Orari di erogazione dei servizi

I servizi oggetto della fornitura dovranno essere garantiti, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo il seguente orario:

8:00 - 18:00

con interruzione di 1 ora, nella fascia oraria della pausa pranzo, da concordare con IPA.

Può essere necessario, in relazione a esigenze dell'Ente, un prolungamento dell'orario di servizio di Gestione Applicativa o la disponibilità di servizio il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi. La disponibilità alla richiesta di estensione dell'orario di servizio suddetto è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura.

Il Fornitore produrrà un rendiconto periodico del servizio esteso e degli interventi on-site (di seguito trattati) prestati, quale parte integrante del piano di lavoro dei servizi continuativi. Il numero di ore verrà retribuito alla tariffa base oraria della figura professionale utilizzata.

Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, il preavviso minimo sarà il seguente:

- Nella stessa giornata lavorativa: 2 ore;
- Disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 1 giornata lavorativa.

L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

E' pertanto necessario che il Fornitore organizzi e strutturi il servizio in modo da rispettare i livelli di servizio esplicitati in Appendice "Indicatori di Qualità".

4.8 Luogo di erogazione dei servizi

I servizi di Gestione Applicativa e di Help Desk, dovranno essere svolti presso la sede **Direzione e Presidenza** (via Francesco Negri 11, Roma) di IPA o in sedi aggiuntive e/o alternative qualora IPA decidesse di trasferire e/o dotarsi di nuove sedi amministrative.

Tutti gli altri servizi dovranno essere svolti nella sede del Fornitore. Si precisa che per specifiche esigenze di progetto/obiettivo potrebbe essere richiesto di svolgere alcune attività (oltre quelle di gestione applicativa, help desk) nelle sedi di IPA.

I posti di lavoro necessari al Fornitore presso le proprie sedi devono essere dotati, a suo carico, del necessario corredo hardware e software, sia di base che di sviluppo. Sarà cura del Fornitore predisporre gli ambienti di sviluppo e manutenzione compatibili con gli ambienti di collaudo ed esercizio.

I posti di lavoro presso le sedi di IPA devono considerarsi non attrezzati ovvero consistono di locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet. Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio prodotti per lo sviluppo di software applicativo.

5 DIMENSIONAMENTO

5.1 Dimensionamento della fornitura

Di seguito si riporta, in forma tabellare, per ogni servizio, il dimensionamento stimato, da intendersi come massimale di Punti Funzione o GG/Persona previsti per l'intera fornitura. Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate. In nessun caso questi valori potranno essere considerati vincolanti e possono, comunque, essere rivisti e aggiornati, come regolato dal contratto, nel limite del massimale prestabilito.

Servizi		Punti Funzione	GG/P
Servizi di Supporto specialistico di tipo organizzativo	Attività di analisi e re-ingegnerizzazione dei processi		350
Servizi Realizzativi	Parametrizzazione e Personalizzazione di Software commerciali e di Software Open Source		1380
	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva (MEV) di Software ah hoc	5000	
Servizi di gestione	Gestione applicativa		3000
	Help Desk		1200
	Call center		2100

Tabella 1 - Dimensioni dei servizi

In particolare, per quanto riguarda il dimensionamento in FP, nella tabella sono stati considerati solo i FP di tipo ADD (nuove funzionalità). In fase di esecuzione contrattuale, il Fornitore dovrà indicare i FP effettivi di tipo ADD, CHG (modifica di funzionalità esistenti) e DEL (eliminazioni di precedenti funzionalità) ai fini della rendicontazione e remunerazione.

I valori dei Punti Funzione dovranno quindi essere rendicontati rispetto alle tre diverse tipologie di FP: ADD, CHG, DEL. In particolare, per gli interventi di sviluppo e MEV gestiti con il ciclo completo, si chiede al Fornitore di evidenziare l'effort sostenuto a fronte delle 3 differenti tipologie di risultato prodotto dall'intervento applicativo. Ciò significa che occorrerà specificare se l'intervento applicativo darà luogo alla realizzazione di:

1. Nuove funzionalità (ADD);

2. Eliminazioni di precedenti funzionalità (DEL);
3. Modifica funzionalità esistenti (CHG).

Ciò anche al fine di determinare, in modo differenziato, il corrispettivo per l'intervento prestato, secondo le seguenti modalità:

- FP tipo ADD: 100%;
- FP tipo CHG: 50%;
- FP tipo DEL: 10%.

5.2 Composizione del gruppo di lavoro

Di seguito si riporta, relativamente alle attività di ogni servizio oggetto della gara, i gruppi di lavoro previsti (figure professionali coinvolte e percentuale di impegno).

Le figure professionali previste sono descritte nell'Appendice "Profili Professionali".

5.2.1 Supporto specialistico di tipo organizzativo

Di seguito si riporta il gruppo di lavoro previsto, relativamente alle attività di analisi e re-ingegnerizzazione dei processi, specificando anche la percentuale di impegno (mix).

La metrica di riferimento è GG/Persona.

Figura Professionale	Impegno %
Consulente Senior	40%
Consulente Junior	60%

5.2.2 Parametrizzazione e Personalizzazione di Software commerciali e di Software Open Source

Di seguito si riporta il gruppo di lavoro previsto, relativamente alle attività di Parametrizzazione e Personalizzazione di Software commerciali e di Software Open Source, specificando anche la percentuale di impegno (mix).

La metrica di riferimento è GG/Persona.

Figura Professionale	Impegno %
Capo Progetto	2%
Analista Funzionale	18%

Figura Professionale	Impegno %
Specialista di Prodotto/Tecnologia	30%
Tecnico di collaudo e integrazione sistemi	10%
Analista Programmatore	10%
Programmatore	30%

Per lo specifico sviluppo del portale sarà necessario il mix di seguito riportato:

Figura Professionale	Impegno %
Capo Progetto	2%
Specialista di tematica	4%
Analista Funzionale	8%
Visual Web Designer	8%
Analista Programmatore	15%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	30%
Programmatore	25%
Grafico Web	8%

5.2.3 Gestione applicativa

Di seguito si riporta il gruppo di lavoro previsto, relativamente alle attività gestione applicativa, specificando anche la percentuale di impegno (mix).

La Metrica di riferimento è GG/Persona.

Figura Professionale	Impegno %
Analista Funzionale	60%
Analista Programmatore	40%

5.2.4 Help desk

Di seguito si riporta il gruppo di lavoro previsto, relativamente alle attività di Help Desk, specificando anche la percentuale di impegno (mix).

La Metrica di riferimento è GG/Persona.

Figura Professionale	Impegno %
Sistemista junior	100%

5.2.5 Call Center

Di seguito si riporta il gruppo di lavoro previsto, relativamente alle attività di Call Center, specificando anche la percentuale di impegno (mix).

La Metrica di riferimento è GG/Persona.

Figura Professionale	Impegno %
Operatore	100%

6 REFERENTI

Il Fornitore dovrà indicare il Responsabile del Contratto, che a partire dalla fase di presa in carico avrà la responsabilità del coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura. La messa a disposizione del Responsabile del Contratto non comporterà alcun onere aggiuntivo per IPA.

Il Responsabile del Contratto dovrà coordinare tutti i servizi inclusi nella fornitura, essere presente in sede o reperibile telefonicamente.

Il Responsabile del Contratto dovrà garantire la rispondenza dei servizi erogati alle previsioni contrattuali, sia in termini di livelli di servizio che di qualità del software realizzato. A tal fine, su richiesta di IPA, si potrà relazionare con eventuali Fornitori terzi per garantire la piena operatività dei sistemi dell'Ente.

Il Responsabile del Contratto dovrà riferire all'IPA su tematiche contrattuali, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Predisposizioni e variazioni dei Piani di Lavoro della fornitura;
- Correttezza e tempestività dell'utilizzo delle soluzioni a supporto della fornitura;
- Predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità, tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- Rispetto dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità e decisione di eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste;
- Aspetti relativi alla sicurezza nell'erogazione dei servizi;
- Problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi di risorse e/o ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti.

Il Responsabile del Contratto dovrà inoltre garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle singole prestazioni, realizzando tutte le possibili sinergie tra le risorse coinvolte nelle diverse attività, oltre a:

- Identificare possibili aree d'intervento per semplificare i processi, favorire la comunicazione e fornire ad IPA la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- Definire con IPA i piani di adeguamento delle risorse (capacity planning), identificando nuove esigenze e fornendo elementi affinché si possano predisporre i documenti di programmazione;
- Gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle attività in corso e sui servizi;
- Verificare la completezza ed il corretto avanzamento degli interventi programmati sulla base della pianificazione comunicata ad IPA e dei suoi aggiornamenti;

- Garantire l'allineamento degli standard procedurali e tecnologici correnti in funzione delle nuove esigenze di servizio;
- Analizzare ed ottimizzare i processi gestionali di comunicazione e le strutture organizzative;
- Garantire la corretta esecuzione delle attività previste nell'ambito del contratto;
- Supportare l'IPA nell'attività di dimensionamento, acquisizione e gestione di servizi e/o forniture necessari all'installazione/fruizione del nuovo sistema informativo, quali a titolo esemplificativo:
 - ✓ Servizi di IAAS (Infrastructure as a Service) che ospiteranno l'ambiente di esercizio del nuovo sistema informativo;
 - ✓ Hardware/software di nuove postazioni di lavoro;
 - ✓ etc..

Oltre al Responsabile del Contratto, il Fornitore dovrà indicare anche un Responsabile di Servizio (RS) per ciascuno dei servizi oggetto di fornitura.

I suddetti referenti non saranno impegnati a tempo pieno nelle attività di coordinamento, ma faranno parte a tutti gli effetti dei gruppi di lavoro previsti per l'erogazione dei servizi. In linea di principio tale ruolo dovrà essere assegnato dal Fornitore, tramite il Responsabile del Contratto, alle risorse professionali di maggiore esperienza nell'ambito dei gruppi di lavoro. L'impiego dei referenti sarà quindi remunerato attraverso i canoni e/o le tariffe previste per i rispettivi servizi e non determinerà alcun onere aggiuntivo per l'Ente.

I Responsabili di Servizio coordineranno e garantiranno la corretta esecuzione di tutte le attività relative ai servizi di loro competenza. In particolare dovranno, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Garantire la costante e tempestiva comunicazione verso il Responsabile del Contratto;
- Garantire le attività di competenza del Responsabile del Contratto nei periodi di assenza temporanea di quest'ultimo (ferie, malattia, etc.);
- Predisporre tempestivamente piani di lavoro e consuntivi attività ovvero rendicontare problematiche specifiche afferenti al servizio gestito;
- Presidiare il corretto funzionamento dei Servizi rispetto alle indicazioni presenti nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica;
- Garantire il rispetto e la corretta rendicontazione dei livelli di servizio richiesti;
- Monitorare costantemente la pianificazione delle attività al fine di gestire al meglio i periodi di picco o di particolare criticità;
- Individuare ed assegnare le priorità su tutte le attività di competenza sulla

base delle indicazioni ricevute dall'Istituto.

Tra le figure chiave della fornitura vanno annoverati anche i capo progetto e/o responsabili di intervento per i servizi a carattere progettuale, che saranno responsabili di tutti gli adempimenti relativi ai progetti/interventi di competenza.

Le figure dei referenti sopra descritte possono essere sostituite solo previa autorizzazione da parte di IPA.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le varie figure impiegate, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione sulle tematiche e/o problematiche relative ai servizi/contratto nel suo complesso. Sarà responsabilità del Responsabile del Contratto assicurare tale sinergia.

L'IPA nominerà un Responsabile dell'esecuzione del contratto che, avvalendosi anche del supporto dei referenti tecnici dell'Ente nonché di figure professionali impegnate nel monitoraggio delle attività contrattuali, nell'eventualità che l'Ente determini di avvalersi del supporto di terzi, esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione, nonché eventuali azioni correttive.

7 MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Al Fornitore è richiesto, in tutte le attività della fornitura, il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate da IPA; inoltre, il fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Durante la fornitura l'IPA si riserva di modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore.

Di seguito si riporta, per ogni servizio, una tabella che riepiloga la modalità di esecuzione del singolo servizio e la relativa regolamentazione del corrispettivo, la metrica utilizzata e se il servizio, normalmente, produce una variazione o meno della baseline.

Servizi		Modalità	Regolamentazione contrattuale	Misurazione	Variazione baseline
Supporto specialistico di tipo organizzativo	Attività di analisi e re-ingegnerizzazione dei processi	Progettuale	A corpo	GG/P	No
Servizi realizzativi	Parametrizzazione e Personalizzazione di Software commerciali e di Software Open source	Progettuale	A corpo	GG/P	No
	Sviluppo e Mev di Software ad hoc	Progettuale	A corpo	FP	Si
Servizi di gestione	Gestione applicativa	Continuativa	A consumo	GG/P	No
	Help desk	Continuativa	A consumo	GG/P	No
	Call Center	Continuativa	A canone		No
Rinnovo manutenzioni software commerciale e sottoscrizioni pacchetti open source		Continuativa	A canone		No

7.1 Modalità progettuale

I servizi da erogare in modalità progettuale sono:

- Supporto specialistico di tipo organizzativo
- Sviluppo di Software ad hoc
- Personalizzazione e parametrizzazione di Software commerciale e Open Source.

Tali servizi saranno scomposti in Obiettivi a cui sarà attribuita, una dimensione ed un tempo di esecuzione. Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo (vedi Appendice "Cicli e Prodotti"). Le fasi relative allo sviluppo SW e/o alla parametrizzazione e personalizzazione di Sw commerciale e/o Open Source sono delimitate da eventi o milestone imprescindibili, così come indicati nella tabella seguente:

Durata	Milestone	Attore	Descrizione
	Richiesta stima	IPA	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'obiettivo
	Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'obiettivo
	Attivazione	IPA	Individuazione del ciclo di vita ed avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi (di fase) che finali
		IPA	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	Approvazione e Verifica di conformità	IPA	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione.
	Accettazione e Verifica di conformità	IPA	Validazione dei prodotti, previo collaudo e verifica del software in esercizio. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.

	Valutazione difettosità all'avvio e Verifica di conformità	IPA	<p>Valutazione della qualità del software rilasciato in esercizio mediante l'esame della quantità e della tipologia di malfunzionamenti rilevati durante il periodo di avvio in esercizio.</p> <p>Certificazione della corretta esecuzione del servizio.</p>
--	---	-----	--

Il termine “durata” dell’obiettivo è usato nel presente documento come sinonimo dell’intervallo di tempo decorrente tra le milestone Stima e l’ultima fase prevista dai cicli. A seconda dei cicli di vita e della particolarità degli obiettivi, alcune milestone potrebbero non essere presenti.

7.1.1 Stima e attivazione obiettivi

L'IPA richiede la stima di un Obiettivo comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di definizione (impegno espresso in GG/Persona o FP). Nel caso in cui l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

La richiesta è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Obiettivo, quali ad esempio:

- Data prevista di inizio attività;
- Data prevista di fine attività;
- Data limite richiesta per il completamento della fase di Definizione (ove applicabile);
- Eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente su date di esercizio);
- Riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, etc.).

Al termine della fase di Definizione (o equivalente) ed esaminati i prodotti consegnati, l'IPA potrà autorizzare il Fornitore alla prosecuzione dell'Obiettivo, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno, in caso contrario sarà riconosciuto al Fornitore l'impegno comunicato all'atto della richiesta di stima.

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre il termine stabilito dall'Ente.

7.1.2 Valutazione delle dimensioni degli obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato in Punti Funzione per lo sviluppo di Sw ad hoc ed in Giorni Persona, a corpo,

previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base del mix medio previsto per il servizio. Inoltre, sempre su richiesta, il suddetto mix può variare in base alle specifiche caratteristiche dell'obiettivo.

7.1.3 Obiettivi misurati in punti funzione

Nella seguente tabella si riportano i momenti in cui deve essere effettuata una misura, stimata o effettiva, degli obiettivi e gli scostamenti massimi consentiti tra le diverse fasi.

Per ogni misurazione viene indicata la fase del ciclo completo in cui essa deve avvenire, precisando che laddove venga utilizzato un ciclo di vita diverso dovrà essere utilizzata la fase equivalente.

Misura	Fase	Scostamento massimo
Stima Iniziale	Definizione (o equivalente)	N/A
Conteggio di Revisione	Analisi (o equivalente)	15%
Conteggio Consuntivo	Realizzazione (o equivalente)	0%

Per i cicli di vita per cui non è previsto il Conteggio di Revisione, lo scostamento massimo del Conteggio Consuntivo potrà essere del 15% rispetto alla stima iniziale.

Il dimensionamento dell'obiettivo, a requisiti invariati, può subire delle variazioni al termine della fase di analisi (o equivalente). Tali variazioni, opportunamente giustificate dal Fornitore e approvate, ai fini della fatturazione, devono essere contenute nello scostamento massimo consentito di cui alla tabella precedente.

In ogni caso, lo scostamento del conteggio rispetto alla stima iniziale deve essere tenuto sotto controllo dal Fornitore e comunicato ad IPA con la massima tempestività e comunque in tempo utile per intervenire sugli scostamenti.

Si precisa che al termine della fase di Realizzazione o equivalente, dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline.

Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi risultino inferiori alla misurazione precedente, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la misurazione precedente. Dunque, in nessun caso potranno essere addebitati ad IPA oneri per Punti Funzione non realizzati anche se le stime precedenti erano state accettate.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli interventi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio descritte nel Manuale ufficiale delle Regole di Conteggio dei Punti Funzione IFPUG: “Function Point : Manuale sulle Regole del Conteggio” nell’ultima versione disponibile.

7.1.4 Obiettivi misurati in giorni persona a corpo

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di Definizione o fase equivalente. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall’effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d’opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi imprevedibili di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte di IPA.

7.1.5 Cancellazione obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione e quindi di abbandono dell’iniziativa, in nessun caso la fase di definizione sarà oggetto di remunerazione.

Nel caso di cancellazione degli Interventi al termine delle altre fasi di lavoro, per cause non imputabili al Fornitore, verranno riconosciuti i Punti Funzione o i giorni persona, a seconda dell’unità di dimensionamento utilizzata, calcolati utilizzando la seguente formula:

PF/GP riconosciuti = PF/GP dell’intervento cancellato x % avanzamento cumulativo

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all’ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo la tabella riportata:

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Analisi	35%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo e certificazione	10%	100%

Tabella 2 - Tabella percentuale avanzamento cumulativo

Ciò non vale nel caso la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di IPA di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

7.1.6 Cambiamento dei requisiti

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d’opera per un progetto di sviluppo o

manutenzione evolutiva può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate.

Premesso che nel corso della fase di definizione e di analisi il cambiamento (aggiunta, modifica, cancellazione) dei requisiti è considerato fisiologico, a partire dalla fase di disegno (o equivalente) si possono distinguere due casi:

- Nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità saranno contate in FP le funzionalità aggiunte;
- Nel caso di modifica/cancellazione dei requisiti, il Fornitore procederà ad una quantificazione dell'effort necessario per effettuare le modifiche/cancellazioni richieste. Nel caso in cui tale effort sia approvato da IPA, ai fini della fatturazione il corrispettivo per il progetto sarà ricalcolato considerando il nuovo dimensionamento.

7.2 Modalità continuativa

L'attivazione di tali servizi è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla conclusione delle attività contrattuali, ad eccezione del servizio di call center che sarà attivato a seguito del rilascio del portale.

Parte delle attività sono pianificabili già ad inizio della fornitura, mentre altre saranno pianificate in funzione del rilascio del nuovo sistema informativo, fermo restando che la definitiva tempificazione delle attività potrà essere determinata solamente in corso d'opera, o subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

L'erogazione dei servizi dovrà comunque prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

7.2.1 Modalità continuativa a consumo

Si applica ai servizi di Gestione applicativa ed Help desk.

La regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) è in giorni/persona.

Ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno sia di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con IPA, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

Pertanto è prevista la predisposizione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro per ogni servizio, soggetto all'approvazione dell'Istituto.

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

Le attività estemporanee, che posseggono carattere di urgenza, verranno comunicate da IPA secondo la modalità più idonea e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile.

La modalità di comunicazione e le condizioni di efficacia della stessa saranno concordate con il Fornitore e inserite nel Piano di Qualità.

Le situazioni di criticità ed urgenza, in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza. E' essenziale perciò, da parte del Fornitore, un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

7.2.1 Modalità continuativa a canone

I seguenti servizi saranno remunerati attraverso la corresponsione di canoni mensili (o trimestrali):

- Call Center;
- Manutenzione SW dei pacchetti commerciali e rinnovo sottoscrizioni delle soluzioni Open Source con distribuzione di tipo enterprise;

Tali servizi saranno remunerati attraverso la corresponsione di canoni trimestrali.

La manutenzione SW di pacchetti commerciali e rinnovo sottoscrizioni sarà corrisposta cessato il periodo di garanzia di dodici mesi che decorrerà, successivamente al rilascio di tutte le funzionalità previste per il sistema informativo IPA.

7.3 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.

7.3.1 Pianificazione

Dovranno essere predisposti e mantenuti costantemente aggiornati i seguenti Piani di Lavoro contenenti attività, tempi e impegno dei diversi servizi:

- Il Piano di subentro a inizio fornitura;
- Il Piano di lavoro Generale, contenente il Piano di lavoro dei servizi continuativi e il Piano delle attività periodiche;

- Il Piano di lavoro di Obiettivo (per i servizi a carattere progettuale);
- Il Piano di lavoro riepilogativo (per i servizi a carattere progettuale);
- Il Piano di trasferimento del know-how (quando richiesto).

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare, una ri-pianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando ad IPA il relativo Piano di Lavoro.

A fronte di ri-pianificazioni autorizzate, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano di lavoro. In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro per inadempimenti da parte del Fornitore.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali/e-mail, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da IPA, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze). L'Impresa si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato il Piano di lavoro in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

In qualunque momento IPA può richiedere la consegna del Piano di Lavoro: questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati e quelli di stato avanzamento lavori, qualora previsti nel Piano di Lavoro.

Si precisa che il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di subentro e del Piano di lavoro Generale anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

7.3.2 Stato avanzamento lavori

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato la sezione di stato di avanzamento prevista nei singoli Piani, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, descrivendo eventuali criticità/ritardi e le relative azioni di recupero.

7.3.3 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta periodicamente (per servizi a carattere continuativo e per le attività dichiarate in Offerta Tecnica, ove applicabile) oppure ad evento (per i servizi a carattere progettuale) e su richiesta di IPA. A tal fine il Fornitore dovrà aggiornare i relativi piani di lavoro con le date e gli impegni effettivi (giorni persona, punti funzione, etc.).

Il rendiconto risorse deve essere presentato sempre per i servizi a carattere continuativo e per gli obiettivi in giorni/persona.

7.4 Modalità di consegna

7.4.1 Consegna di prodotti software

Il software relativo ad architetture in ambiente distribuito deve essere consegnato tramite l'utilizzo di uno strumento di configuration e versioning del software reso disponibile del Fornitore. L'Istituto IPA si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

In caso di indisponibilità dell'applicazione di Configuration Management verranno concordate con IPA le modalità di consegna.

Quanto sopra previsto non esclude in alcun modo l'obbligo del Fornitore di accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie per la gestione della configurazione.

7.4.2 Consegna di documentazione

La documentazione dovrà essere fornita su supporto magnetico in formato nativo, firmata digitalmente (.doc, xls, ppt, mpp, etc.) e accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti.

7.4.3 Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus. L'IPA si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

7.5 Requisiti temporali

Di seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati i prodotti della fornitura, fermo restando che tutte le date di consegna sono riportate nel Piano di lavoro e che il dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, potranno essere indicati nell'ambito del singolo progetto/attività.

I prodotti modificati su richiesta di IPA, dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo 5 giorni lavorativi, fatta eccezione per il Piano della Qualità Generale per cui è fissato un termine di 10 giorni lavorativi.

7.5.1 Dalla data di stipula del contratto

Il Piano di Subentro ad inizio fornitura dovrà essere consegnato entro 15 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

Il Piano della Qualità Generale sarà sottoposto all'approvazione dell'Istituto entro 30 giorni lavorativi dalla data di stipula. L'IPA si riserva di indicare un sottoinsieme di documenti di cui il Fornitore dovrà produrre il relativo standard, da sottoporre all'approvazione dell'istituto. I formati e i contenuti di dettaglio definitivi dei deliverables documentali saranno comunque sottoposti all'approvazione entro 40 giorni lavorativi dalla data di stipula, o nel diverso termine concordato.

Sulla base della tempificazione indicata nel Piano di Subentro ad inizio fornitura, dovrà essere consegnata tutta la documentazione prevista, compresa quella relativa alla realizzazione degli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, nonché di eventuali ulteriori soluzioni proposte. Tali soluzioni sono assimilate a progetti di sviluppo applicativo. In ogni caso, tale documentazione dovrà essere consegnata al massimo entro 20 giorni lavorativi dalla data di stipula.

Eventuali successivi aggiornamenti di tali deliverables sono a carico del Fornitore.

7.5.2 Periodicamente nel corso della fornitura

Mensilmente entro 10 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Report attività¹ e fornire il SAL delle attività a carattere realizzativo in corso, ferma restando la possibilità per l'Ente di richiedere elaborazioni ad evento.

Trimestralmente, entro 10 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento del trimestre, dovrà essere prodotto il Rapporto Indicatori di qualità di progetto.

Annualmente, entro il termine del mese di dicembre, dovrà essere consegnata la pianificazione delle attività previste per l'anno successivo.

L'Ente si riserva di richiedere tali documenti anche con frequenze diverse da quelle indicate.

7.5.3 Nel corso dell'erogazione dei servizi per le attività a carattere realizzativo

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase sarà riportata nel Piano di Lavoro che dovrà essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione da parte di IPA delle attività da svolgere. Lo stato avanzamento lavori (SAL) dovrà essere consegnato entro 5 giorni dalla richiesta.

¹ L'IPA si riserva la facoltà di non richiedere il primo Report attività qualora la prima rendicontazione prevista contrattualmente non riguardi un intero mese.

Ogni scostamento rispetto a tale piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il relativo Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con IPA, dovrà essere riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale.

Le attività a carattere realizzativo prevedono la consegna di prodotti prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono ad eccezione, ad esempio:

- Dei manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle, il documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno essere consegnati almeno 10 giorni lavorativi prima della fine della fase di realizzazione. La consegna di tali documenti costituisce un vincolo per la firma del collaudo e della certificazione;
- Del Piano di Change (sezione di esercizio) dovrà essere allegato, alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche (RFC-request for change), almeno 10 giorni lavorativi prima della fine della fase di collaudo.

7.5.4 Realizzazione Sistema Informativo

Il sistema informativo ed il relativo portale le cui funzionalità sono state descritte nei precedenti paragrafi dovranno essere completati entro diciotto mesi dalla data di inizio attività del contratto, salvo diverso accordo con IPA in fase di vigenza contrattuale.

Ogni mese di ritardo comporterà l'applicazione di un rilievo.

Le manutenzioni software sui pacchetti commerciali e le relative sottoscrizioni saranno quindi corrisposte a partire dal trimestre successivo al trentesimo mese dalla data inizio attività.

7.5.5 Al termine della fornitura

Entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta di IPA, congiuntamente al Fornitore subentrante, dovrà essere redatto il Piano di Affiancamento a fine fornitura. Contestualmente, sarà cura di entrambi i fornitori predisporre check list di trasferimento del know how, da sottoporre all'approvazione dell'Istituto.

Dovrà essere consegnata tutta la documentazione necessaria a comprovarne la titolarità dell'Istituto.

8 GOVERNO DELLA FORNITURA

8.1 Modalità di approvazione dei prodotti

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

L'approvazione dei deliverable, come pure gli eventuali rilievi, saranno formalizzati (per iscritto, tramite verbale o mail) entro 20 giorni lavorativi dalla loro consegna o nel diverso periodo concordato e indicato nel piano di lavoro.

Il Fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per IPA.

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Il Fornitore si impegna a modificare e riconsegnare la documentazione, fino all'approvazione da parte dell'Istituto, senza alcun onere.

8.2 Aggiornamento della documentazione

A prescindere dalla tipologia di intervento, dovrà essere previsto l'aggiornamento della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura, al fine di mantenerla costantemente aggiornata.

L'aggiornamento della documentazione potrà avvenire per l'intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

I piani della qualità dovranno essere aggiornati a livello di intero documento, dando, inoltre, evidenza di come individuare le modifiche apportate.

8.3 Monitoraggio

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, il Fornitore si impegna a fornire all'Istituto tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività, nei formati dei file intermedi e su supporti magnetici e ottici.

Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche ispettive, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011.

Come già precisato, l'Istituto per le attività di cui sopra potrà avvalersi di terzi da esso incaricati ed individuati.

8.4 Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore si impegna a:

- Rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- Attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale approvato, dagli eventuali Piani della Qualità dei singoli Interventi approvati e dal proprio sistema qualità.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva i rilievi notificati dall'Istituto sul Piano della Qualità, l'Istituto si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT.

8.5 Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato.

Il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone all'Istituto per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta. In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto, l'Ente si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

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

Il Fornitore, oltre a quanto disposto contrattualmente sugli obblighi relativi al personale impiegato nella fornitura, si impegna a:

- Pianificare la presenza del proprio personale nel gruppo di lavoro in modo da rispettare il dimensionamento minimo ed i livelli di servizio contrattuali;
- Pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo necessità operative dell'Istituto e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

8.6 Verifiche di conformità

Ove previsto contrattualmente, il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la

corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore.

8.7 Accettazione/Approvazione prodotti della fornitura

Come dettagliatamente indicato nell'Appendice "Cicli e prodotti", tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad Accettazione/Approvazione/Valutazione per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti.

Le anomalie, intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza agli standard, dovranno essere tempestivamente risolte dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti da IPA o dal Capitolato Tecnico e relative appendici. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio di IPA, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, l'IPA procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato da IPA.

In caso di 2 sospensioni sul medesimo obiettivo, l'IPA si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso verrà redatto e sottoscritto da IPA il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dalla committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

In caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione/valutazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto da IPA il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

8.8 Collaudo tecnico funzionale degli obiettivi realizzativi

Il collaudo del sistema rilasciato da ciascun obiettivo realizzativo, sarà svolto da IPA nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

Qualora IPA riscontri che casi di test dichiarati positivi dal Fornitore falliscano durante il collaudo, il Fornitore dovrà motivare la situazione ed in ogni caso verrà applicata

l'azione contrattuale indicata dell'Appendice "Indicatori di Qualità".

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare adeguato supporto ad IPA.

La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento escludendo l'eventuale periodo di predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

La fase di collaudo verrà pianificata da IPA in accordo con il Fornitore. Le anomalie, malfunzionamenti e difformità con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro comunque i tempi definiti dall'Appendice "Indicatori di Qualità" e/o da IPA. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

Nel caso in cui le anomalie, malfunzionamenti, difformità o i ritardi nella risoluzione degli stessi, a giudizio di IPA, siano tali da non consentire lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, quest'ultimo verrà dichiarato sospeso e l'eventuale slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti sottoposti a collaudo dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato da IPA.

La ripresa del collaudo decorrerà dalla consegna della versione corretta dei prodotti: in nessun caso potrà essere ripianificata la fine della fase di collaudo e quindi, eventuali ritardi rispetto alla pianificazione precedente, sono imputabili al Fornitore e evidenziati nell'indicatore di qualità corrispondente.

In caso di 2 sospensioni del collaudo sul medesimo obiettivo, l'IPA si riserva di dichiarare il collaudo terminato con esito negativo per inadempimento del Fornitore, compilando apposito verbale di chiusura collaudo. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

In caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto da IPA la lettera di accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

8.9 Indici di prestazione

Nell'Appendice "Indicatori di Qualità" sono descritti gli specifici indici di prestazione applicabili alla fornitura cui è legata una quota del corrispettivo maturato.

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità come indicato nell'Appendice stessa.

Gli indici di prestazione prevedono quote sospese distinte e disgiunte, pertanto il

raggiungimento del singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta l'erogazione della relativa quota sospesa, indipendentemente dagli altri indicatori.

Nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, siano essi legati ad indicatori di qualità generale che ai livelli di servizio, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso i valori di raggiungimento degli indici di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

Il raggiungimento degli Indici di prestazione sarà certificato attraverso apposita verifica di conformità.

8.10 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale, ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di IPA; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci ovvero di elementi oggettivi riscontrati da parte dell'Istituto sull'andamento delle performance. Tali modifiche sono comunicate formalmente al Fornitore da parte del Responsabile del Contratto di IPA.

L'Istituto ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità Generale e/o di Progetto.

8.11 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto, idonei strumenti di misura HW e/o SW e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità all'IPA attraverso adeguati strumenti HW e SW. Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione dei requisiti di qualità.

8.12 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'Ente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato e sue Appendici, standard, Offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità dell'intervento e Piano di Lavoro). Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore

che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 3 e determinato nel contratto.

I rilievi possono venire emessi dal Responsabile dell'esecuzione del contratto e sono formalizzati attraverso una comunicazione scritta formale.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Ente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 5 giorni lavorativi dall'emissione della comunicazione di rilievo.

8.13 Penali

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

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

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