

ALLEGATO 2 - CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI ADP PER SOGEI - ID 1835

INDICE

1	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	2
1.1	OGGETTO.....	2
1.2	DURATA.....	3
1.3	QUANTITA'.....	3
1.4	SVOLGIMENTO DEI SERVIZI.....	6
1.5	LUOGO DI SVOLGIMENTO.....	8
1.6	RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ.....	9
1.7	RESPONSABILE DEGLI AFFIDAMENTI.....	9
1.8	SUPPORTO SPECIALISTICO.....	10
1.9	PARAMETRIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E MANUTENZIONE.....	11
1.10	ASSISTENZA TECNICA.....	12
1.11	INTERVENTI URGENTI A RICHIESTA.....	13
1.12	CONSEGNA ELENCO NOMINATIVI.....	14
1.13	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE.....	14
1.14	ACCESSIBILITÀ AI DISABILI.....	15
1.15	MODALITÀ DI AFFIDAMENTO.....	15
1.16	SERVIZI AFFIDATI A CONSUMO CON MASSIMALE.....	17
1.17	SERVIZI AFFIDATI A CORPO.....	18
1.17.1	<i>Parametrizzazione e Personalizzazione.....</i>	<i>18</i>
1.17.2	<i>Manutenzione.....</i>	<i>18</i>
1.18	MODIFICHE IN CORSO D'OPERA.....	19
1.19	FIGURE PROFESSIONALI E COMPOSIZIONE GRUPPI DI LAVORO.....	19
2	CONSEGNA DEI PRODOTTI E RELATIVA VERIFICA.....	20
2.1	CONSEGNA.....	20
2.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ.....	21
2.2.1	<i>Verifiche di conformità delle licenze software.....</i>	<i>22</i>
2.2.2	<i>Verifiche di conformità dei Servizi di manutenzione.....</i>	<i>22</i>
2.2.2	<i>Verifiche di conformità dei Servizi Professionali.....</i>	<i>22</i>
2.3	MANUTENZIONE IN GARANZIA.....	24
3	CONSUNTIVAZIONE.....	25
3.1	SUPPORTO SPECIALISTICO, ASSISTENZA TECNICA E INTERVENTI URGENTI A RICHIESTA.....	27
3.2	PARAMETRIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E MANUTENZIONE.....	27
4	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE.....	27
4.1	FIGURA DI TIPO A – “ESPERTO”.....	28
4.2	FIGURA DI TIPO B – “SPECIALISTA DI PRODOTTO SENIOR”.....	29
4.3	FIGURA DI TIPO C – “SPECIALISTA DI PRODOTTO JUNIOR”.....	30
5	AMBIENTI DI RIFERIMENTO.....	30
6	ACRONIMI E DEFINIZIONI.....	33



1 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura riguarda due diversi ambiti amministrativi:

- SOGEI;
- Agenzia delle Entrate, Agenzie del Demanio.

Dal punto di vista applicativo, il contesto, per entrambi gli ambiti, riguarda l'ampliamento dell'automazione dei processi di amministrazione relativi al personale delle Strutture Organizzative interessate (sia interne che esterne) ed il supporto per l'assistenza e la gestione dei relativi ambienti tecnologici.

1.1 Oggetto

La fornitura si articola nei seguenti prodotti/servizi:

- a) **LICENZE SOFTWARE**, già in possesso delle Agenzie o di Sogei, per l'estensione a nuovi utenti e in particolare,
 - Modulo AUTOLIQUIDAZIONE INAIL;
 - Modulo ACQUISIZIONE CERTIFICATI MALATTIA.
- b) **SERVIZI DI MANUTENZIONE**, e in particolare:
 - servizio di manutenzione sulle nuove licenze software, di cui alla lettera a);
 - servizio di manutenzione sulle licenze software dei prodotti installati;
 - servizio di manutenzione sui lettori di badge e sul relativo software di gestione.
- c) **SERVIZI PROFESSIONALI**, e in particolare:
 - servizi di supporto specialistico per l'analisi, la progettazione e lo sviluppo di nuove funzionalità e/o processi gestionali, con particolare riferimento ai moduli di gestione fiscale e contributiva;
 - servizi di parametrizzazione e personalizzazione delle applicazioni realizzate in ambiente HR Suite/eSipert e loro manutenzione, compresa la realizzazione di eventuali interfacce;



- servizi di assistenza tecnica per la gestione degli ambienti tecnologici e funzionali HR Suite/eSipert;
- servizi per interventi urgenti a richiesta per ripristinare l'operatività delle principali funzionalità dell'applicazione a fronte di malfunzionamenti;

I servizi comprendono anche:

- la consegna e l'installazione dei prodotti e della relativa documentazione;
- l'eventuale upgrade alle versioni più recenti dei moduli della suite impiegati;
- la manutenzione in garanzia per il software sviluppato, o personalizzato, per 365 giorni dalla data di accettazione della fornitura.

È inoltre compreso nel servizio il trasferimento a Sogei del know-how relativamente a quanto realizzato, anche tramite attività di affiancamento.

1.2 Durata

Il servizio avrà una durata temporale di 36 mesi a partire dalla stipula del contratto. Per i servizi di manutenzione dei lettori di badge e delle relative licenze, la durata è specificata nelle tabelle del successivo paragrafo 1.3. La manutenzione in garanzia per i software forniti, nonché per quelli sviluppati nell'ambito dei servizi professionali, avrà durata di 12 (dodici) mesi a partire dall'accettazione della fornitura.

1.3 Quantita'

Per le licenze di cui alla lettera a) del precedente punto 1.1, i quantitativi sono indicati nella seguente tabella:

Tabella A – Licenze		
Assegnatario licenza	descrizione modulo	Q.tà
DEMANIO	AUTOLIQUIDAZIONE INAIL	800
SOGEI	ACQUISIZIONE CERTIFICATI MALATTIA	2500

Per i servizi previsti alla lettera b) del precedente punto 1.1, i quantitativi delle licenze su cui ricade la manutenzione software sono indicati nelle seguenti tabelle.

Tabella B1 - Manutenzione software - Licenze Sogei
--



Assegnatario licenza	descrizione modulo	Q.tà
SOGEI	OHR - INTEGRAZIONE ORACLE HR11i	2000
SOGEI	RET - PAYROLL	2000
SOGEI	TME - TIME MANAGEMENT	2000
SOGEI	TMW - TIME WEB SELF-SERVICE	2000
SOGEI	770 - 770 AZIENDALE BASE	2000
SOGEI	ADEMPIMENTI BASE	2000
SOGEI	ADEMPIMENTI ADVANCED	2000
SOGEI	AUTOLIQUIDAZIONE INAIL	2000
SOGEI	FONDI BASE	2000
SOGEI	FONDO COMETA	2000
SOGEI	FONDO XXX	2000
SOGEI	LIBRO UNICO	2000
SOGEI	UNIMENS	2000
SOGEI	CU Annuale	2000
SOGEI	770 SEMPLIFICATO	2000
SOGEI	Upg a 2.500 Anag. PAYROLL BASE	500
SOGEI	Upg a 2.500 Anag. FUNZIONI AVANZATE	500
SOGEI	Upg a 2.500 Anag. TIME BASE	500
SOGEI	Upg a 2.500 Anag. TIME SS2	500
SOGEI	Upg a 2.500 Anag. ADEMPIMENTI ADVANCED	500
SOGEI	Upg a 2.500 Anag. AUTOLIQUIDAZIONE INAIL	500
SOGEI	Upg a 2.500 Anag. CUD E 770 ANNUALE	500
SOGEI	Upg a 2.500 Anag. GESTIONE FONDI	500
SOGEI	Acquisizione certificati malattia	2500

Tabella B - Manutenzione software - Licenze Agenzie		
Assegnatario licenza	descrizione modulo	Q.tà
DEMANIO	OHR - INTEGRAZIONE ORACLE HR 11i	800
DEMANIO	RET - PAYROLL	800
DEMANIO	TME - TIME MANAGEMENT	800
DEMANIO	TRV - TRAVEL WEB	800
DEMANIO	HR REPORTING	800
DEMANIO	LIBRO UNICO	800
DEMANIO	ADEMPIMENTI ADVANCED	800

Classificazione del documento: Consip public

Procedura negoziata, ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di prodotti e servizi ADP per Sogei - ID 1835.

Allegato 2 - Capitolato tecnico



DEMANIO	UNIEMENS	800
DEMANIO	Upg Magior Rel. 6 : PAYROLL	800
DEMANIO	Upg Magior Rel. 6 : TIME	800
DEMANIO	Upg Magior Rel. 6 : TRAVEL WEB	800
DEMANIO	Upg Magior Rel. 6 : UNIVERSO HR REPORTING	800
DEMANIO	CU Annuale ex CUD 2013	800
DEMANIO	770 SEMPLIFICATO	800
DEMANIO	Autoliquidazione INAIL	800
DEMANIO	Software Rilevazione Presenze Controllo Accessi	1
ENTRATE	PAYROLL per DIRIGENTI	150
ENTRATE	ADEMPIMENTI Base per DIRIGENTI	150
ENTRATE	ADEMPIMENTI ADVANCED	150
ENTRATE	UNIEMENS	150
ENTRATE	Upg Magior Rel. 6 : PAYROLL Dirigenti	150
ENTRATE	CU Annuale ex CUD 2013	500
ENTRATE	770 SEMPLIFICATO	500
ENTRATE	Upg a 150 Anagrafiche Payroll (Dirigenti)	150
ENTRATE	Upg a 150 Anagrafiche Adempimenti	150

Tabella C - Manutenzione Hw e Sw - lettori di Badge						
Contratto Di Acq	Contratto Manutenzione	Modello	Qta	Mesi Copertura 2017	Mesi Copertura 2018	Mesi Copertura 2019
CSQT130209	CSQT160018	IDV/STD/PROX	31	12	12	12
CSQT130209	CSQT160018	KARPOS LEGIC	32	12	12	12
CSQT120481	CSQT160018	IDV/STD/PROX	18	12	12	12
CSQL095204	CSQT160018	TRD2500/L	31	12	12	12
CSQL095204	CSQT160018	TL100/USB	2	12	12	12
CSQL095204	CSQT160018	IDV/TCA	1	12	12	12
CSQL095204	CSQT160018	TL/100	1	12	12	12
CD201158097	CSQT160018	Idvista/Std/Mag + Teste Lett Legic	8	12	12	12
CSQT130209	CSQT160018	KARPOS LEGIC	12	4	12	12

Per i servizi previsti alla lettera c) del precedente punto 1.1, è richiesto un impegno complessivo di 1.280 GG/PP così, indicativamente ripartito per tipologia di attività:

Tipologia servizio	Impegno in %
--------------------	--------------

Classificazione del documento: Consip public

Procedura negoziata, ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di prodotti e servizi ADP per Sogei - ID 1835.

Allegato 2 - Capitolato tecnico



Supporto specialistico	27% circa
Parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione	35% circa
Assistenza tecnica e interventi urgenti	38% circa

Gli stessi 1.280 GG/PP possono, indicativamente, così essere ripartiti per figura professionale:

Tabella D - Figure professionali	Impegno in gg/pp
Figura "A" - Esperto	80
Figura "B"- Specialista di prodotto senior	1.000
Figura "C" – Specialista di prodotto junior	200

Si tratta di valori stimati sulla base dei consumi medi degli attuali contratti, e delle previsioni a medio/lungo termine. In nessun caso questi valori potranno essere considerati obbligatori per SOGEI.

Resta inteso che anche le ripartizioni degli impegni possono variare, in funzione delle esigenze della SOGEI, nel rispetto del massimale economico contrattuale e di quanto successivamente specificato.

La descrizione delle figure professionali è riportata al paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

1.4 Svolgimento dei servizi

I servizi di manutenzione sulle licenze software, previsti al punto 1.1, lett. b), prevedono:

- **correzione degli errori** del prodotto programma: l'Impresa si impegna a rimuovere eventuali errori e malfunzionamenti del prodotto le cui soluzioni verranno fornite su supporto magnetico o telematico;
- **assistenza tecnica telefonica**: l'Impresa mette a disposizione il servizio di assistenza tecnica telefonica per la segnalazione degli errori di prodotto; il servizio di assistenza telefonica è prestato nel seguente orario: 9.00-13.00; 14.00-18.00 dei giorni feriali;



- **fornitura di aggiornamenti:** l'Impresa fornisce gli aggiornamenti normativi dei prodotti installati, di cui al precedente paragrafo 1.3, su supporto magnetico o telematico, che introducono mutamenti nella pratica della gestione amministrativa del personale; con il termine aggiornamenti normativi si intendono le disposizioni che hanno origine da leggi inerenti l'Amministrazione del Personale e CCNL;
- **fornitura di nuove release:** l'Impresa fornisce le nuove release dei prodotti installati di cui al precedente articolo 1.3. del presente Capitolato Tecnico, di volta in volta disponibili, su supporto magnetico o telematico.

I servizi di manutenzione full assistance previsti per la componente HW dei lettori di badge prevedono:

- **l'intervento dell'Impresa**, a fronte della segnalazione di guasto da parte di Sogei. Gli interventi dovranno essere effettuati in tempi tecnici tali da soddisfare le esigenze di Sogei e comunque entro il 2° giorno lavorativo dalla segnalazione del guasto sul CRM ADP.
- Il ripristino di tutte le tipologie di guasto ad eccezione di quelli relativi a:
 - manomissioni
 - eventi naturali (fulmini etc)
 - quanto non direttamente imputabile all'operato del Fornitore.

I servizi di manutenzione previsti per la componente SW dei lettori di badge prevedono:

- **supporto di primo livello** al personale di Sogei tramite servizio telefonico, intervento diretto del Fornitore in teleassistenza, se Sogei metterà a disposizione una opportuna connessione.
- **intervento straordinario 'in loco'** dell'Impresa, su chiamata e a carico di Sogei (standard entro il 2° giorno lavorativo dalla segnalazione da parte di SOGEI sul CRM ADP)



- **rimozione delle anomalie** di funzionamento sul software fornito
- **rilascio delle release migliorative del software**, relativamente ai moduli oggetto di manutenzione
- **rilascio delle release aggiornate** per adeguamenti di legge sui moduli oggetto di manutenzione.

I servizi professionali previsti al punto 1.1, lett. c) del Capitolato tecnico si articoleranno in attività affidate formalmente di volta in volta, dalla SOGEI all'Impresa, secondo le modalità specificate nel presente Capitolato.

Le risorse professionali dell'Impresa dedicate alle attività, dovranno prestare il proprio servizio, di norma, nei giorni feriali, negli orari 9.00-13.00; 14.00-18.00. Qualora, per eventi straordinari e non prevedibili, SOGEI richieda di lavorare anche in giorni festivi, non verrà corrisposto all'Impresa alcun compenso aggiuntivo. Tali richieste non potranno comunque superare, complessivamente, il 5% dell'impegno totale previsto dal contratto. L'Impresa dovrà provvedere, in piena autonomia, al coordinamento ed all'organizzazione delle attività effettuate presso le proprie sedi.

Tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto del servizio sarà conforme agli standard dell'Impresa e redatta in lingua italiana.

La documentazione ed eventuali applicazioni software realizzate non dovranno riportare alcun marchio o logo societario identificativo del fornitore.

Per l'espletamento del servizio, la SOGEI metterà a disposizione dell'Impresa la documentazione necessaria, le specifiche di analisi, le specifiche tecniche, gli standard di qualità in base ai quali predisporre ed organizzare le attività, eventuali moduli sorgenti di applicazioni esistenti necessari allo svolgimento delle attività.

1.5 Luogo di svolgimento

Le attività oggetto del contratto saranno svolte prevalentemente presso le sedi dell'Impresa, salvo diversa indicazione della SOGEI che potrà richiederne lo svolgimento presso la propria sede di Roma o anche presso le sedi dell'Amministrazione Finanziaria in Roma, secondo quanto indicato nei verbali di affidamento.

I costi di trasferimento e soggiorno del personale saranno a carico dell'Impresa.

I servizi di manutenzione dei lettori di badge, saranno svolti presso le sedi territoriali dell'Agenzia del Demanio ove sono installate le apparecchiature.



1.6 Responsabile delle attività

Entro due giorni dalla stipula del contratto, l'Impresa dovrà comunicare alla SOGEI il nominativo di un proprio rappresentante, designato quale **Responsabile delle attività** contrattuali e del coordinamento delle stesse. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico della SOGEI per l'organizzazione ed il coordinamento delle risorse dell'Impresa che saranno impegnate nelle attività contrattuali.

Sarà cura di tale responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione prevista nei paragrafi successivi.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata come specificato al paragrafo 1.13 "Modalità di comunicazione".

1.7 Responsabile degli affidamenti

Ogni richiesta, indipendentemente dal servizio interessato, che venga affidata all'Impresa dovrà essere presa in carico, entro 3 giorni lavorativi dalla data dell'affidamento stesso, con contestuale nomina di un **Responsabile dell'affidamento**, che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il Direttore dell'esecuzione SOGEI. Il nome e i recapiti del Responsabile dell'Affidamento per l'impresa dovranno essere comunicati formalmente al responsabile SOGEI.

Il Responsabile dell'Affidamento svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile della SOGEI, sarà coinvolto nelle attività richieste dall'affidamento ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dal personale dell'Impresa;
- il rispetto degli standard di progettazione e sviluppo forniti dalla SOGEI;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo di progetto con particolare riferimento alla rilevazioni rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- il coordinamento delle attività nelle fasi di correzione.

Il Responsabile dell'Affidamento dovrà assicurare le seguenti attività:

- verifica preventiva, da effettuarsi con il responsabile di progetto SOGEI, dell'aderenza agli standard forniti dalla stessa SOGEI;



- partecipazione a riunioni di check ed avanzamento per la valutazione dello stato delle attività del progetto, la valutazione dei potenziali rischi, la formulazione di proposte di soluzioni, l'esame dei risultati.
- verifica del rispetto delle modalità operative definite da SOGEI, per fornire assistenza e gestire i problemi anche nel periodo di garanzia.

SOGEI si riserva il diritto di richiedere, secondo quando previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del Responsabile dell'Affidamento, nominato dall'Impresa; tale sostituzione, richiesta per e-mail dal responsabile SOGEI, deve avvenire entro i 15 (quindici) giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.

1.8 Supporto specialistico

Il supporto specialistico è finalizzato a fornire a SOGEI un supporto nell'analisi e nella progettazione dell'architettura funzionale per lo sviluppo di nuove funzionalità, a supporto di processi gestionali non ancora implementati nei sistemi attuali.

In particolare, l'attività è relativa alla valutazione dell'impatto di nuovi moduli, o di loro nuove versioni, nell'ambito della suite di prodotti ADP eSipert/HR Suite ed alla progettazione dell'integrazione architettuale.

L'Impresa dovrà provvedere a svolgere il servizio richiesto nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla SOGEI.

All'atto dell'affidamento, negli appositi verbali, la SOGEI fornirà:

- la documentazione necessaria allo svolgimento dell'attività oggetto di affidamento;
- gli eventuali standard da seguire;
- gli standard di documentazione;
- le date previste per l'inizio e il termine delle attività;
- l'impegno massimo stimato in termini di giorni-persona precedentemente concordato tra le Parti.

Resta inteso che la SOGEI potrà richiedere all'Impresa, in corso d'opera, di apportare modifiche o integrazioni alle attività richieste con i verbali di affidamento, inviando all'Impresa formale richiesta. Resta inteso inoltre che:

- le specifiche e gli standard richiesti saranno compatibili con le policy dell'Impresa e nel rispetto delle sue architetture e soluzioni;



- per quanto attiene le tempistiche, l'Impresa si impegna a rispettare date di start non inferiori a 10 giorni lavorativi dalla comunicazione formale della SOGEI.

Nel caso in cui le modifiche abbiano impatto sull'impegno e/o sui termini previsti all'atto dell'affidamento, questi saranno ridefiniti con la SOGEI, che ne darà formale comunicazione all'Impresa.

Al termine delle attività, e nei tempi previsti dal verbale di affidamento o comunicazioni successive, l'impresa dovrà consegnare:

- la documentazione, secondo lo standard documentale richiesto;
- eventuali prototipi.

Le modalità di consegna e di relativa verifica sono descritte al successivo capitolo 2.

1.9 Parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione

Il servizio consiste nel fornire supporto a SOGEI per:

- la progettazione, la realizzazione e il test per l'implementazione di nuove funzionalità nell'ambito dei moduli della suite ADP eSipert/HR Suite;
- la modifica e la manutenzione di funzionalità esistenti;
- la migrazione a nuove versioni del prodotto, nell'ambito dei moduli della suite ADP eSipert / HR Suite;
- la manutenzione delle applicazioni esistenti.

Le attività saranno svolte attraverso la parametrizzazione e la personalizzazione dei moduli della suite utilizzati e descritti in seguito.

All'atto dell'affidamento, la SOGEI fornirà:

- la documentazione necessaria allo svolgimento dell'attività oggetto di affidamento;
- gli eventuali standard da seguire;
- gli standard di documentazione;
- le date previste per l'inizio e il termine delle attività;
- l'impegno massimo stimato in termini di giorni-persona con modalità a corpo.



Ove lo ritenga necessario, la SOGEI fornirà le basi dati di test opportunamente mascherate.

In caso di implementazione di nuove funzionalità su applicazioni custom già esistenti, verranno forniti dal Fornitore anche il codice sviluppato e relativo alle suddette nuove funzionalità.

Resta Inteso che ADP non fornisce il sorgente del SW standard concesso in licenza d'uso, compresi i framework di sviluppo.

Prima del completamento delle attività l'Impresa è tenuta a **predisporre i piani di test** da sottoporre all'approvazione della SOGEI, sulla base dei quali l'Impresa dovrà eseguire i casi di test.

Resta inteso che la SOGEI potrà richiedere all'Impresa di apportare modifiche o integrazioni in corso d'opera alle attività richieste con i verbali di affidamento, inviando all'Impresa formale richiesta.

Nel caso in cui le modifiche richieste abbiano impatto sull'impegno e/o sui termini previsti all'atto dell'affidamento, questi saranno concordati con la SOGEI che ne darà formale comunicazione all'Impresa.

Al termine delle attività, e nel rispetto dei tempi previsti dal verbale di affidamento o comunicazioni successive, l'Impresa dovrà consegnare:

- il software custom realizzato (sorgenti ed eseguibili compilati o interpretabili);
- le applicazioni funzionanti, corrispondenti alle specifiche funzionali e non funzionali e agli standard richiesti;
- la documentazione dell'applicazione, redatta in lingua italiana, secondo lo standard documentale richiesto;
- i piani di test e la documentazione sull'esito dei test effettuati;
- la documentazione per il trasferimento dell'applicazione nell'ambiente di riferimento SOGEI.

Le modalità di consegna e di relativa verifica sono descritte al successivo Capitolo 2.

1.10 Assistenza tecnica

Il servizio consiste nel fornire supporto a SOGEI per assistenza tecnica sulle soluzioni applicative sviluppate nell'ambito della suite ADP eSipert/HR Suite, compresa la diagnosi dei malfunzionamenti derivanti da particolari condizioni di utilizzo dell'applicazione e per la quadratura della base informativa.



Alle risorse professionali impiegate è richiesta una conoscenza tecnica e funzionale approfondita dei prodotti **ADP eSipert/HR Suite** e **Oracle DB**, assistenza su problematiche specifiche riscontrate nell'ambito delle attività di monitoraggio e gestione delle applicazioni, della base informativa del Sistema e delle piattaforme tecnologiche, con particolare riferimento a:

- aggiornamento del software applicativo con le correzioni software (patch) rilasciate dal produttore;
- installazione e gestione degli ambienti di sviluppo e test;
- analisi dei comportamenti non standard, o imprevisti, dei sistemi e realizzazione dei necessari interventi correttivi;
- individuazione delle patch necessarie, a fronte di malfunzionamenti o modifiche alle normative;
- analisi della base dati, progettazione ed esecuzione degli eventuali interventi di quadratura;
- valutazione delle nuove versioni di prodotto o di database, con analisi di impatto sul sistema e progettazione della eventuale migrazione.

Le attività si svolgeranno in collaborazione con il personale della SOGEI.

1.11 Interventi urgenti a richiesta

In caso di malfunzionamenti, o comportamenti non standard delle applicazioni, tali da bloccare o compromettere l'operatività delle principali funzionalità dell'applicazione, la SOGEI potrà richiedere all'Impresa di intervenire tempestivamente, di norma e salvo diversa intesa tra la SOGEI e l'Impresa, entro le 24 ore lavorative successive a quella della richiesta inserita sul CRM.

Per tali interventi, approssimativamente quantificabili nel numero massimo di quaranta, è ipotizzabile un impegno complessivo massimo di 100 giorni/persona (per tutta la durata del contratto).

La richiesta verrà notificata dalla SOGEI all'impresa secondo le modalità previste al successivo paragrafo "Modalità di comunicazione", indicando:

- la descrizione dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati;
- la sede di svolgimento dell'attività;
- il tempo massimo per l'inizio dell'intervento.



L'Impresa potrà comunicare la rimozione dell'anomalia, anche per le vie brevi (e-mail), indicando la data e l'ora di chiusura dell'intervento e la descrizione degli interventi effettuati.

1.12 Consegna elenco nominativi

L'Impresa dovrà garantire che eseguirà i servizi previsti dal contratto con un team di lavoro che, per tutta la durata del contratto, sarà composto da figure professionali in possesso dei requisiti minimi indicati nel presente Capitolato.

L'impresa, inoltre, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto dovrà **fornire un primo elenco nominativo delle risorse**, che saranno impegnate nei servizi di Supporto specialistico, Assistenza tecnica e interventi urgenti a richiesta, da rendere immediatamente operative che riporti, per ogni componente:

- l'indicazione del tipo di rapporto di lavoro instaurato con l'Impresa;
- la figura professionale a cui appartengono;
- il curriculum vitae.

Tale elenco, utile ai fini dell'accreditamento ai sistemi SOGEI, dovrà essere integrato, in corso di esecuzione della fornitura, per l'inserimento di ulteriori risorse o per variazioni nella composizione del team.

1.13 Modalità di comunicazione

Al fine di assicurare il coordinamento di tutti i servizi previsti nella fornitura, il Responsabile della fornitura dovrà garantire la sua reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi.

A tal fine l'Impresa comunicherà alla SOGEI, prima della stipula del contratto:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono, e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi;

SOGEI, provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del periodo di garanzia sul software realizzato, l'Impresa dovrà garantire la piena funzionalità dei



suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla SOGEI eventuali modifiche e/o anomalie.

1.14 Accessibilità ai disabili

Ove applicabile, nell'esecuzione delle attività contrattuali, l'Impresa dovrà attenersi alle disposizioni di cui alla Legge n.4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i., recante "disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici.

1.15 Modalità di affidamento

Quanto alle licenze di cui sub 1.1, lett. a) del presente Capitolato, la consegna dovrà essere effettuata entro 5 giorni a decorrere dalla data di stipula del contratto.

Ogni affidamento, indipendentemente dal servizio interessato, dovrà essere **preso in carico dall'impresa, entro 3 (tre) giorni lavorativi** dalla data della richiesta da parte di SOGEI, effettuata per e-mail, nominando un "Responsabile dell'Affidamento" che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile SOGEI. Il nome e i recapiti del responsabile di ogni affidamento per l'Impresa dovranno essere comunicati formalmente al responsabile SOGEI per l'affidamento.

La SOGEI comunicherà per e-mail l'intenzione di affidare il servizio e contestualmente fisserà la riunione di start-up non prima di 3 (tre) giorni lavorativi dalla comunicazione. Il Responsabile dell'Affidamento, individuato dall'Impresa entro 3 (tre) giorni dalla richiesta, dovrà partecipare alla riunione di start-up.

Entro 5 (cinque) giorni dalla riunione di start-up, il Responsabile dell'Affidamento dovrà sottoporre al Direttore dell'esecuzione un "**verbale di affidamento**" contenente la descrizione delle attività, dei tempi, dei costi previsti per l'affidamento, oltre a piano di test e standard di qualità e di produzione. Eventuali problemi, riscontrati dal Responsabile dell'Affidamento esaminando la documentazione e le informazioni ricevute, dopo la riunione di start-up, dovranno essere sanati, d'intesa con il responsabile SOGEI, rivedendo, se necessario, il Verbale di Affidamento.

Si precisa, comunque, che l'affidamento non può essere rifiutato e, in ogni caso, il termine ultimo per la sottoscrizione del Verbale resta di 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla riunione di start-up.

Eventuali ritardi direttamente imputabili all'Impresa comporteranno l'applicazione di una penale.



Nel caso in cui vengano apportate modifiche alle modalità di affidamento saranno comunicate tempestivamente dalla SOGEI all'Impresa.

Ogni affidamento viene documentato mediante un Verbale di Affidamento (o una Specifica di Intervento), e documentazione allegata in cui la SOGEI descrive all'Impresa il servizio richiesto.

Nei documenti sono riportate le informazioni necessarie allo svolgimento delle attività e, tra queste:

- l'Unità Organizzativa della SOGEI Responsabile dell'Affidamento;
- la figura di riferimento della SOGEI e il Responsabile di Affidamento della Società affidataria;
- l'oggetto della fornitura;
- la stima dell'impegno richiesto;
- l'ordine di lavoro della SOGEI (in cui sono riportate le figure professionali da impiegare per l'esecuzione dell'affidamento);
- la pianificazione delle date di consegna;
- l'eventuale elenco dei piani di qualità collegati.

Al Verbale di Affidamento, relativamente alle attività di personalizzazione e parametrizzazione sono allegati il Piano di Test e il Piano di Qualità.

I principali contenuti del Piano di Qualità sono:

- le caratteristiche dell'area di intervento: i fattori di qualità significativi, la tipologia del processo, l'ambiente e gli strumenti utilizzati ed eventuali vincoli presenti;
- gli eventuali standard da utilizzare nella produzione del software, nella manutenzione e nella stesura della documentazione;
- le attività di controllo da eseguire sui prodotti consegnati dalla Società;
- le caratteristiche dei prodotti che la SOGEI consegna alla Società in fase di affidamento e dei prodotti che la Società deve consegnare alla SOGEI;
- le attività di controllo da eseguire sui prodotti consegnati dalla Società, con particolare attenzione alla verifica dei requisiti sull'accessibilità eventualmente richiesti nel Verbale di Affidamento, sono fatte salve specifiche disposizioni di legge.



Al fine di chiarire meglio la suddivisione delle responsabilità tra SOGEI e Impresa, nel processo di affidamento, si riporta di seguito una matrice in cui sono state evidenziate le diverse *milestones* con le responsabilità.

Fanno eccezione gli Interventi urgenti a richiesta che devono essere eseguiti entro le 24 ore lavorative come specificato all'apposito paragrafo. I giorni indicati si intendono sempre lavorativi.

Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta di affidamento	SOGEI	Richiesta di affidamento di: <ul style="list-style-type: none">- Supporto specialistico;- Parametrizzazione e personalizzazione- Manutenzione correttiva;- Assistenza tecnica.
Individuazione Responsabile dell'Affidamento e presa in carico	Impresa	<u>Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta di SOGEI</u>
Attivazione	SOGEI/impresa	Riunione di Start-up (indetta da SOGEI, dopo nomina Responsabile dell'affidamento). Presentazione dell'oggetto dell'affidamento e dei relativi tempi e costi;
Sottoposizione a Sogei del Verbale di affidamento	Impresa	Entro 5 giorni dalla riunione di start up con definizione delle attività, dei tempi, dei costi previsti per l'affidamento, oltre a piano di test e standard di qualità e di produzione;
Consegna	Impresa	Rilascio dei prodotti previsti dalla Richiesta
	SOGEI	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia, senza valutazione di contenuto;
Accettazione della consegna	SOGEI	Entro 5 giorni dalla consegna. Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito;
Accettazione e vdc	SOGEI	-Validazione entro 5 giorni per gli interventi di tipo Supporto specialistico, manutenzione correttiva e assistenza tecnica -Validazione entro 20 Giorni per la Parametrizzazione e personalizzazione.

1.16 Servizi affidati a consumo con massimale

I servizi di Supporto specialistico, l'Assistenza tecnica e gli Interventi urgenti a richiesta sono affidati con la quantificazione dell'effort misurata in GG/PP, per figura professionale, con modalità a consumo con massimale.



La SOGEI provvederà, di volta in volta, ad indicare all'impresa i contenuti del servizio da svolgere.

La SOGEI fornirà inoltre all'impresa tutte le informazioni e la documentazione che riterrà necessaria per lo svolgimento delle attività oggetto di affidamento.

1.17 Servizi affidati a corpo

I servizi di Parametrizzazione e Personalizzazione e Manutenzione sono affidati con la quantificazione dell'effort misurata in GG/PP con modalità a corpo la cui remunerazione è descritta al successivo 1.19 lett. b).

1.17.1 Parametrizzazione e Personalizzazione

Le attività di parametrizzazione e personalizzazione, indipendentemente dall'ambiente interessato, vengono affidate come descritto in precedenza.

Per l'espletamento del servizio, la SOGEI metterà a disposizione dell'impresa la documentazione relativa alla fase di analisi e, dove possibile, la documentazione relativa alla fase di progettazione, contenente il progetto delle interfacce grafiche, del disegno della base dati e delle funzionalità, in coerenza con un eventuale prototipo, ove presente. La SOGEI fornirà all'Impresa tutta la documentazione che riterrà necessaria per lo svolgimento delle attività oggetto di affidamento attraverso documenti aggiuntivi, verbali riunioni, ecc.

1.17.2 Manutenzione

L'avvio delle attività di manutenzione viene formalizzato mediante appositi Verbali di Affidamento.

Il servizio si articolerà in "interventi" affidati formalmente di volta in volta, dalla SOGEI all'Impresa, tramite una comunicazione denominata "Specifiche di intervento" (e/o in altri documenti ad essa allegati) in cui sono fra l'altro riportati:

- il riferimento all'ordine di lavoro prodotto dalla SOGEI, da riportare successivamente nei prospetti di riepilogo delle attività svolte;
- il riferimento al verbale di affidamento;
- la descrizione dell'intervento;
- l'impegno stimato in termini di giorni-persona con modalità a corpo;



- le date previste per l'inizio dell'attività e per il termine delle stesse con la relativa consegna dei prodotti e/o della documentazione;
- la figura di riferimento della SOGEI responsabile dell'attività.

La SOGEI provvederà a fornire all'Impresa quanto oggetto di manutenzione, corredato dalla relativa documentazione e di tutte le informazioni necessarie allo svolgimento servizio.

Si precisa che, su richiesta di SOGEI, le attività che afferiscono il Servizio di parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione possono essere affidate anche in modalità a consumo, come previsto per il Servizio di supporto specialistico.

1.18 Modifiche in corso d'opera

La SOGEI potrà richiedere all'Impresa di apportare modifiche in corso d'opera ai servizi previsti in ciascun affidamento, nei limiti previsti dalla legge.

Le richieste saranno formalizzate da SOGEI mediante l'apposito modulo "Richiesta di modifica in corso d'opera", che potrà essere consegnato direttamente al responsabile del progetto o inviato all'Impresa anche a mezzo di mail, e che dovrà essere allegato al "Verbale di affidamento".

In tale evenienza, la SOGEI e l'Impresa definiranno di comune accordo l'impegno necessario per attuare dette variazioni, che potranno anche comportare una modifica del personale da impiegare e la ridefinizione delle date di consegna.

1.19 Figure professionali e composizione gruppi di lavoro

Per il raggiungimento degli obiettivi di fornitura è stato introdotto il concetto di **MIX di figure professionali**, che rappresentano un mix di capacità, conoscenze tecniche ed esperienza, per le attività di sviluppo, manutenzione e supporto tecnico/specialistico. Si precisa che la tariffa media corrispondente a tale mix è stata utilizzata per il calcolo della base d'asta.

Di seguito si riporta, per ogni servizio, il mix medio da utilizzare/considerare calcolato sulla base dell'esperienza pregressa.

Mix Figure Professionali			
Servizio	Figure professionali		
	A	B	C



Supporto specialistico	37	63	
Parametrizzazione, Personalizzazione e Manutenzione		64	36
Assistenza tecnica e Interventi urgenti		80	20

Le figure professionali, descritte successivamente, previste nel mix sono:

- **Esperto** (Fig. A);
- **Specialista di prodotto senior** (fig. B);
- **Specialista di prodotto junior** (fig. C).

L'impresa dovrà impiegare un mix di figure professionali così come riportato nella tabella precedente; eventuali scostamenti dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dall'impresa e accettati dal referente della SOGEI. Si precisa che il mancato rispetto del valore dei mix relativo ai diversi gruppi di lavoro, precedentemente comunicati e approvati dalla SOGEI, comporterà l'applicazione di una penale come previsto contrattualmente.

Fermo restando l'applicazione del mix per l'esecuzione delle attività, si precisa che:

- a) la remunerazione per i Servizi di Supporto specialistico, Assistenza tecnica e Interventi urgenti a richiesta, sarà determinata **in base alla tariffa delle figure professionali effettivamente utilizzate**;
- b) la remunerazione per i Servizi di Parametrizzazione, Personalizzazione e Manutenzione sarà determinata in base alla tariffa media ponderata del mix previsto, calcolata sulla base delle tariffe unitarie delle singole risorse.

2 CONSEGNA DEI PRODOTTI E RELATIVA VERIFICA

2.1 Consegna

Al termine dei servizi richiesti con ciascun verbale di affidamento, l'impresa dovrà consegnare i prodotti e/o la documentazione oggetto dell'attività, unitamente alla documentazione di rilascio concordata con il Responsabile dell'esecuzione della SOGEI.

La consegna di quanto richiesto dovrà essere completa dei moduli sviluppati e delle indicazioni necessarie alla installazione ed applicazione, da parte di SOGEI, del software realizzato negli ambienti di test e validazione.

La consegna dei prodotti viene formalizzata tramite l'apposito Verbale di Consegna nel rispetto delle tempistiche indicate nel paragrafo 1.15.



Qualora non vengano formalizzati nel **Verbale di Consegna** le segnalazioni di anomalie, errori o difformità entro i 5 giorni dalla consegna dei prodotti ADP, la consegna si intenderà accettata.

Il Fornitore effettuerà le eventuali modifiche a proprio carico entro 3 giorni, se non diversamente indicato. I prodotti non verranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse.

I prodotti informatici utilizzati o realizzati (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, file, supporti magnetici etc) devono essere esenti da vizi o difetti di funzionamento, nonché da virus. A tale proposito l'Impresa deve adottare tutte le opportune cautele.

2.2 Verifiche di conformità

Tutti i prodotti forniti ed i servizi erogati saranno sottoposti a verifica di conformità, secondo le disposizioni del presente Capitolato e del Contratto.

Della data di verifica di conformità si darà apposita comunicazione all'Impresa che vi potrà partecipare; al termine della suddetta verifica la Sogei darà comunicazione formale all'Impresa.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al responsabile del procedimento per gli adempimenti di competenza. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte ovvero che l'oggetto del contratto è stato realizzato ed eseguito nel rispetto di quanto stabilito nel presente Capitolato tecnico.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura" con riferimento alla fornitura ovvero "Data di accettazione del Servizio" da parte della Sogei ed, in tal caso, l'Impresa potrà procedere alla relativa fatturazione, secondo le modalità indicate nel contratto.

Nel caso in cui durante la verifica venissero riscontrate delle anomalie che secondo la Sogei, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, l'Impresa dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per la Sogei, all'eliminazione delle stesse, secondo i



tempi di ripristino indicati da Sogei. In tal caso, la verifica verrà interrotta e riprenderà *ex novo* dal momento in cui la Sogei riterrà eliminate le citate anomalie.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso da Sogei in sede di verbale verifica di conformità, fatto salvo quanto previsto nei prescritti livelli di servizio. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali previste nel contratto.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Sogei, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di non accettare quanto prodotto e annullare l'affidamento. Tutti gli oneri che la Sogei dovrà sostenere saranno posti a carico dell'Impresa.

2.2.1. Verifiche di conformità delle licenze software

Le licenze d'uso del software saranno sottoposte a verifica di conformità finalizzata al controllo del rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico e nella documentazione d'uso.

Si procederà alla verifica entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di consegna.

2.2.2 Verifiche di conformità dei Servizi di manutenzione

La Verifica di conformità dei servizi di manutenzione è finalizzata al controllo che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico e nella documentazione d'uso.

Si procederà alla verifica entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di consegna.

2.2.2. Verifiche di conformità dei Servizi Professionali

Le verifiche di conformità dei Servizi Professionali è finalizzata al controllo della corrispondenza dei requisiti stabiliti nel Verbale di Affidamento, in termini di prodotti e attività, con quanto oggetto di verifica.

I prodotti consegnati dovranno inoltre essere perfettamente funzionanti e congruenti con le specifiche indicate nel Verbale di affidamento e con gli eventuali standard di produzione forniti.



Si procederà alla verifica, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di consegna della Dichiarazione delle Prestazioni Rese (DPR).

a. Verifica servizi di Supporto specialistico, Assistenza tecnica e Interventi urgenti a richiesta

A conclusione del singolo affidamento, nei tempi previsti dal Verbale di affidamento concordato, la Società dovrà consegnare gli output programmati. Tali output saranno oggetto di verifica da parte di SOGEI al fine di accertarne la conformità rispetto al Verbale di Affidamento.

Le attività di verifica saranno registrate in un'apposita "Nota di Verifica di Conformità" sottoscritta dal referente SOGEI e dal Responsabile dell'Affidamento e verranno avviate entro 5 giorni dalla consegna.

Al termine delle verifiche sarà aggiornato il Verbale di affidamento. Eventuali anomalie riscontrate saranno segnalate sul Piano di Lavoro; la Società provvederà a rimuovere le anomalie segnalate intervenendo senza oneri aggiuntivi per SOGEI entro il termine dalla stessa indicato.

b. Verifica/collaudo: servizi di Parametrizzazione e personalizzazione e manutenzione

Parametrizzazione e personalizzazione

La SOGEI provvederà alla verifica dei requisiti formali richiesti e della congruenza dei Servizi erogati con quanto previsto nel Verbale di affidamento e documenti allegati.

Le verifiche di conformità verranno avviate entro 20 (venti) giorni dalla data di consegna dei prodotti software.

La data della verifica verrà tempestivamente comunicata alla Società in modo che, il responsabile dell'affidamento o un suo incaricato, delegato formalmente, possa essere presente alla verifica di conformità/collaudo. Durante le attività di verifica/collaudo la Società è obbligata ad assicurare alla SOGEI il supporto necessario.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si svolgerà secondo le seguenti modalità:

- esecuzione dei test funzionali e verifica dell'esito dei test svolti;
- esecuzione della verifica sui requisiti di accessibilità, dove previsti;



- verifica della rispondenza ai requisiti non funzionali;
- esame dei parametri di qualità previsti nel Piano di Qualità;
- esame della documentazione consegnata.

Manutenzione

Sui prodotti consegnati dalla Società, anche a titolo di parametrizzazione/personalizzazione, la SOGEI provvederà, entro 5 (cinque) giorni dalla consegna, ad avviare la verifica per accertare la completa corrispondenza con quanto definito nel Specifica di Intervento, il rispetto degli eventuali standard di produzione e di qualità e il corretto funzionamento del software.

La verifica si svolgerà secondo le seguenti modalità:

- esecuzione dei test funzionali e verifica dell'esito dei test svolti;
- verifica della rispondenza ai requisiti non funzionali;
- verifica dei livelli qualitativi;
- esame della documentazione consegnata.

La SOGEI comunicherà alla Società i risultati della verifica, segnalando, in caso di esito negativo, le anomalie riscontrate, l'eventuale necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati e i termini da rispettare per la risoluzione degli errori e l'adeguamento della relativa documentazione.

I risultati della verifica saranno riportati nella Specifica di intervento e registrati in un'apposita Nota di verifica di conformità sottoscritta dal referente SOGEI e dal Responsabile dell'affidamento.

Gli oneri relativi alla rimozione delle anomalie riscontrate in sede di verifica saranno a carico della Società.

I prodotti non verranno accettati dalla SOGEI fino alla completa rimozione di tutte le anomalie riscontrate.

2.3 Manutenzione in garanzia

L'Impresa dovrà prestare il servizio di manutenzione in garanzia dei prodotti realizzati, per 365 (trecentosessantacinque) giorni a decorrere dalla data della relativa accettazione della fornitura.

Le attività di manutenzione in garanzia, che devono essere assicurate dall'Impresa, consistono nella diagnosi e correzione di tutte le anomalie ed errori riscontrati durante l'esercizio e riconducibili alle attività di realizzazione del software.



I malfunzionamenti verranno notificati dalla SOGEI all'impresa attraverso un apposito modulo di Comunicazione di Rilevazione Errori, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- il livello di impatto sull'operatività del sistema, in termini di:
 - anomalia bloccante, se compromette l'operatività delle principali funzionalità dell'applicazione;
 - anomalia grave, se interdice l'utilizzo di una funzionalità;
 - anomalia lieve, se comporta solo appesantimento dell'operatività ma non la compromette;
- eventuali soluzioni di bypass adottate dalla SOGEI nel caso di anomalie bloccanti per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema;
- la data richiesta per la chiusura dell'intervento.

Di norma e salvo diversa intesa tra la SOGEI e l'impresa, le anomalie debbono essere rimosse

- entro 4 ore lavorative per anomalie bloccanti e gravi;
- entro 8 ore lavorative per anomalie lievi.

Per ore lavorative si intende l'intervallo orario tra le 9.00 e le 13.00 e tra le 14.00 e le 18.00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

L'Impresa potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi, (fax o e-mail) ma è tenuta comunque a restituire il modulo di Comunicazione di Rilevazione Errori completato con la data e l'ora di comunicazione di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

3 CONSUNTIVAZIONE

Ai fini della consuntivazione dei prodotti e servizi erogati l'impresa dovrà produrre i seguenti documenti:

- per le licenze software, il “verbale di Verifica di Conformità”, con esito positivo;



- per i servizi di manutenzione sulle licenze software, sui prodotti installati, e sui lettori di badge, il relativo ‘verbale di Verifica di Conformità’, con esito positivo;
- per i servizi di supporto specialistico e per il servizio di assistenza tecnica e interventi urgenti a richiesta il “verbale di Verifica di Conformità”, con esito positivo, per ciascun intervento affidato, e le “Dichiarazioni delle Prestazioni Rese” (DPR), vistate dal Direttore dell’esecuzione;
- per il servizio di personalizzazione e parametrizzazione il “verbale di Verifica di Conformità” con esito positivo, per ciascun intervento affidato;
- per il servizio di manutenzione il “verbale di Verifica di Conformità”, con esito positivo e le “Dichiarazioni degli Interventi Effettuati (DIE)”, vistate dal Direttore dell’esecuzione.

Tutti i documenti appena citati, dovranno essere firmati, per l’Impresa, dal Responsabile dell’impresa per le attività contrattuali e, per la SOGEI, dal Direttore dell’esecuzione, e andranno allegati alle fatture emesse.

La SOGEI si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Nella tabella seguente è riportata una sintesi delle modalità di affidamento e consuntivazione

Prodotto/Servizio	Unità di misura	Modalità Affidamento	Modalità di esecuzione	DPR	Verifica di conformità/collaud
Licenze software	Metrica specifica	Ordinativo	A corpo	no	Verbale di verifica di Conformità
Servizio di manutenzione correttiva	Metrica specifica	Ordinativo	A corpo	si	Verbale di verifica di conformità
Supporto specialistico, Assistenza tecnica, Interventi urgenti a richiesta	GG/PP	Verbale di affidamento	Progettuale con massimale	si	Verbale di verifica di Conformità + DPR
Parametrizzazione e Personalizzazione	GG/PP con tariffa media mix	Verbale di affidamento	A corpo	no	Verbale di Conformità/collaud

Classificazione del documento: Consip public

Procedura negoziata, ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’acquisizione di prodotti e servizi ADP per Sogei - ID 1835.

Allegato 2 - Capitolato tecnico



Manutenzione correttiva	GG/PP con tariffa media mix	Verbale di affidamento + specifica di intervento	A corpo	no	Verbale di verifica di Conformità + DIE
--------------------------------	-----------------------------	--	---------	----	---

Di seguito sono dettagliate le modalità di consuntivazione per i differenti servizi affidati.

3.1 Supporto specialistico, assistenza tecnica e interventi urgenti a richiesta

L'Impresa deve trasmettere mensilmente alla SOGEI, entro il 5° giorno del mese successivo a quello di riferimento, la Dichiarazione delle Prestazioni Rese (DPR)" con il numero di GG/PP erogati.

Per ciascun affidamento il numero di GG/PP erogati per figura professionale non può essere superiore alla quantità indicata nei Verbali di Affidamento o, nel caso del supporto collegato a servizi di Manutenzione, nelle Specifiche di Intervento.

Le principali informazioni da trasmettere riguardano il verbale di affidamento, il Codice commessa/fatturazione, specifico di ogni affidamento, le quantità erogate in GG/PP rendicontate nominativamente per risorsa impiegata.

Per i prodotti che hanno superato la verifica di conformità/collaudo con esito positivo, la DPR sarà un documento, prodotto in automatico, a partire dai dati trasmessi dall'Impresa ed approvati dal Direttore dell'esecuzione, che viene sottoscritto dallo stesso, a conclusione positiva del servizio affidato.

3.2 Parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione

La consuntivazione dei servizi effettuati è fatta con il "Verbale di Verifica di Conformità" positiva o, per la Manutenzione correttiva, con la compilazione del modulo "Dichiarazione degli interventi effettuati (DIE)".

La "Dichiarazione degli Interventi Effettuati" con il numero di GG/PP erogati, quale risultante dalle Specifiche di Intervento, dovrà essere prodotta ogni mese esclusivamente per gli interventi che si sono conclusi con verifica positiva, riportando gli specifici "Verbali di affidamento" emessi dalla SOGEI; tale documento deve essere sottoscritto dal responsabile SOGEI e dall'Impresa.

4 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

Le risorse assegnate non saranno sostituite dall'Impresa durante l'esecuzione delle attività salvo per motivi oggettivi; qualora intervenissero eventi non dipendenti dalla Impresa (per esempio dimissioni) che costringessero alla sostituzione di una risorsa, la



Impresa dovrà farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa autonoma sul progetto.

Ogni variazione (in ingresso o in uscita) alla composizione dell'elenco del personale impiegato dovrà essere comunicata preventivamente alla SOGEI, onde consentirle di procedere alla valutazione delle nuove risorse rispetto alle caratteristiche richieste (professionali, contrattuali, ecc.). Eventuali omissioni o ritardi nella comunicazione di tali variazioni saranno soggetti a quanto previsto contrattualmente.

In considerazione della particolare natura dell'incarico affidato alla SOGEI dall'Amministrazione Finanziaria e dei vincoli gravanti sul personale addetto all'espletamento dell'incarico, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia, il personale dell'Impresa dovrà rispondere oggettivamente ai requisiti di curriculum previsti dalle figure professionali. Pertanto la Sogei si impegna ad approvare la/e risorsa/e trascorsi i primi 10 giorni di erogazione del Servizio, mentre l'Impresa si impegna nella sostituzione della/e risorsa/e successivamente ai 15 giorni dalla data di esplicita richiesta da parte di Sogei. Qualora la Sogei trascorsi i primi 10 giorni non comunicasse la non approvazione delle risorse, queste ultime risulteranno automaticamente approvate.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o la nuova risorsa fosse ancora inadeguata e si dovesse ricorrere a un'ulteriore sostituzione, verranno applicate le penali come previste dal contratto.

A seguito dell'immissione su mercato di nuove release dei prodotti sw, l'Impresa dovrà curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse a riguardo, per garantire il pieno svolgimento delle attività di assistenza per l'evoluzione tecnologica e di attuazione dell'eventuale adeguamento delle applicazioni a tali versioni.

Le figure professionali previste per il servizio sono descritte di seguito.

4.1 Figura di tipo A – “Esperto”

Tale figura professionale dovrà essere in grado di proporre eventuali cambiamenti, organizzativi e procedurali, da apportare ai processi utente, per sfruttare al meglio le potenzialità della suite. I requisiti richiesti sono i seguenti:

- avere una conoscenza approfondita dei prodotti HR Suite;



- avere capacità di gestione di progetti complessi nell’ambito dell’HR Suite
- avere partecipato, in qualità di responsabile, a diversi progetti di implementazione della suite;
- avere partecipato a diversi progetti che abbiano previsto l’upgrade della suite;
- avere effettuato l’analisi dei processi utente, al fine di determinare l’architettura funzionale necessaria per la proposta di automazione, i moduli della HR Suite necessari, le eventuali integrazioni con altri sistemi o altri prodotti;
- avere seguito l’implementazione delle soluzioni per garantire la copertura funzionale tramite l’utilizzo delle funzionalità offerte dai moduli individuati.

Sono richiesti almeno dieci anni di esperienza nell’utilizzo della suite e (dove significativo) almeno cinque anni di esperienza nelle attività indicate.

4.2 Figura di tipo B – “specialista di prodotto senior”

Tale figura professionale dovrà essere in grado di proporre, sulla base delle risultanze della gap analysis, la configurazione di prodotto più adeguata o, in alternativa, le possibili estensioni funzionali da realizzare; di realizzare eventuali prototipi e di erogare assistenza per la conduzione funzionale. I requisiti richiesti sono i seguenti:

- avere una conoscenza approfondita dei prodotti HR Suite;
- avere esperienza di tipo funzionale in relazione alla normativa di amministrazione del personale in ambiti merceologici analoghi
- condivisione delle best pratics
- avere effettuato l’analisi dei requisiti utente, al fine di determinarne la compatibilità rispetto alle funzioni di base disponibili nell’ambito delle HR Suite (gap analysis);
- avere partecipato ad almeno quattro progetti che abbiano previsto l’upgrade della suite;
- avere esperienza di configurazione e parametrizzazione dei moduli HR Suite, di progettazione delle funzioni di migrazione dati e di interfacciamento con i sistemi esterni, di progettazione delle eventuali estensioni funzionali ai moduli di base;
- avere esperienza di progettazione ed effettuazione del test funzionale.



Sono richiesti almeno sette anni di esperienza nell'utilizzo della suite e (dove significativo) almeno due anni di esperienza nelle attività indicate.

4.3 Figura di tipo C – “specialista di prodotto junior”

I requisiti richiesti sono i seguenti:

- avere una conoscenza approfondita dei prodotti HR Suite;
- avere esperienza di programmazione nel linguaggio PL/SQL ed almeno in un secondo linguaggio tra Java, HTML e COBOL;
- avere esperienza di produzione della reportistica legata agli universi Business Object (BO) di HR Reporting utilizzando i tools BO XI e WebIntelligence XI;
- avere esperienza di disegno e realizzazione del software necessario per l'integrazione con i sistemi esterni e per le estensioni funzionali ai moduli base;
- avere esperienza di progettazione del test delle componenti personalizzate o realizzate.

Sono richiesti almeno tre anni di esperienza nell'utilizzo della suite e (dove significativo) almeno due anni di esperienza nelle attività indicate.

5 AMBIENTI DI RIFERIMENTO

L'Impresa si dovrà dotare di ambienti di sviluppo per ciascuna delle piattaforme oggetto delle attività.

Si riporta una breve descrizione dell'architettura adottata in SOGEI per questa tipologia di applicazioni:

- *Server SUN con sistema operativo AIX 6.1.5.0*
- *Server Windows 2003 service pack 2*
- *Server Unix red hat*
- *Web server Websphere 6.0 (con prossima upgrade alla 7)*
- *Web server Tomcat*
- *Cobol IT compilatore e sviluppo*



- *Business Object ver. 6.1b;*
- *WebIntelligence ver. 6 Enterprise;*
- *RDBMS Oracle 8.i / 9.i / 10 /11;*
- *Per Sia: RDBMS Oracle 12*
- *JPlusSipert rel 6.0*
- *HR Suite.*

Di seguito gli elenchi dei prodotti utilizzati con relative versioni.

Ambito relativo alla SOGEI

Modulo		Versione Web	Versione Self-Service
Anagrafico		5.3/One Service	
Payroll		5.3/One Service	
Time Management		5.3/One Service	
Adempimenti		5.3/One Service	

Le applicazioni realizzate dall'Impresa dovranno essere in grado di funzionare correttamente negli ambienti indicati.

SOGEI si riserva, nel corso del periodo contrattuale, di effettuare l'adeguamento dei prodotti alle nuove versioni rese disponibili dai fornitori.

All'atto dell'affidamento di una applicazione, verranno fornite indicazioni sulle versioni dei prodotti necessari allo svolgimento delle attività, qualora queste versioni siano diverse rispetto a quelle indicate.

Ove necessario, SOGEI fornirà all'Impresa delle basi dati di test, opportunamente costruite e mascherate, di dimensioni stimate fino a 30 GB ciascuna.

Dopo la prima fase di sviluppo e test dei prodotti presso le sedi dell'Impresa, questi verranno trasmessi a SOGEI utilizzando le modalità descritte.

Per il test di integrazione, SOGEI indicherà, a tempo debito, le modalità tecniche da adottare.



Per quanto riguarda gli interventi di parametrizzazione da effettuare tramite Adp eSipert / HR Suite sarà compito dell'Impresa effettuarne l'applicazione sul sistema adibito al test di integrazione

Ambito relativo all'Amministrazione Finanziaria

Modulo	Versione Client-Server	Versione Web	Versione Self-Service
Adempimenti		6.0	
eSipert Desktop			
E-Star	13		
Payroll		6.0	
Personale		6.0	
Scudo			
Smau		6.0	
Sos		6.0	
Time Management		6.0	6.0
Tools		6.0	
Travel			6.0
<i>Adp Access ControlTime Management</i>		6.8.11	

Le attività saranno svolte attraverso la parametrizzazione e la personalizzazione dei moduli della HR Suite, con particolare riferimento a:

- *Personale;*
- *Payroll;*
- *E-Star;*
- *Adp Access ControlTime Management;*
- *Travel;*



- *Adempimenti (DM10, F24, CUD, EMENS, DMA, 770, GLA/C, GLA/R, Autoliquidazione INAIL, Libro matricola, Fondi pensione, Libro unico);*
- *HR Reporting Systems;*
- *Scudo;*
- *Self-Service;*
- *Moduli custom.*

6 ACRONIMI E DEFINIZIONI

Di seguito un glossario dei termini più significativi presenti nel capitolato

Accreditamento	Accreditamento di personale che opera sul contratto; avviene con la consegna dell'elenco nominativo del personale ed i documenti attestanti il tipo di contratto di lavoro.
Capitolato/Capitolato tecnico	Il presente documento che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme il servizio.
Contratto	L'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra la SOGEI e l'Impresa affidataria.
DPR	Dichiarazione delle Prestazioni Rese, documento che riepiloga mensilmente la quantità di GG/PP erogati per figura professionale/addetto.
GG/PP	Giorni Persona equivalenti, è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per svolgere un servizio o un progetto; il numero delle ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
Impresa/Fornitore	L'Impresa affidataria del servizio.
Parametrizzazione/Personalizzazione	Servizi finalizzati alla modifica/integrazione di applicazioni realizzate negli ambienti tecnologici previsti dal capitolato compresa l'interfaccia utente, la realizzazione di Utilities, componenti e di tutti gli oggetti di base e la realizzazione di report e analisi per gli utenti finali.
Ordine di lavoro	Documento in cui sono riportati il numero di GG/PP per le attività di supporto, personalizzazione, parametrizzazione e manutenzione, il periodo di riferimento, nonché altre informazioni utili al servizio; il relativo codice di riferimento viene riportato sui verbali di affidamento, ovvero nelle specifiche di intervento nel caso di manutenzione.
Piano di Test	Insieme dei casi di test da effettuare sull'applicazione per garantirne la correttezza.

Classificazione del documento: Consip public

Procedura negoziata, ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di prodotti e servizi ADP per Sogei - ID 1835.

Allegato 2 - Capitolato tecnico



Servizio/i	Prestazione/i dovute in esecuzione del contratto.
SOGEI	SOGEI, Società Generale d'Informatica S.p.a.
Specifica di intervento	Comunicazione relativa ad ogni singolo intervento di manutenzione e contenente informazioni di dettaglio.
Unità Organizzativa	Struttura organizzativa nell'ambito dell'organigramma SOGEI.
Verbale di Affidamento	Comunicazione con cui la SOGEI affida all'Impresa un determinato servizio. Nel documento sono riportati il numero di GG/PP per le attività di supporto, personalizzazione, parametrizzazione e manutenzione, il periodo di riferimento, nonché altre informazioni utili al servizio (talvolta da precisare tramite Specifiche di intervento).
Verbale di Consegna	Documento che formalizza la consegna finale a SOGEI dei prodotti realizzati dall'Impresa, a fronte di uno specifico affidamento.