

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

Evoluzione e reingegnerizzazione del Software di Contabilità di Forma.Temp



Sommario

1	Premessa	5
1.1	Introduzione	5
1.2	Definizioni.....	5
1.3	Avvertenze.....	5
2	Quadro di riferimento e descrizione del contesto	6
2.1	Presentazione del soggetto fiscale contabile Forma.Temp.....	6
2.2	Descrizione contesto	6
3	Obiettivi	8
4	Oggetto dell'appalto.....	8
4.1	Descrizione generale	8
4.2	Analisi AS-IS	9
4.2.1	Descrizione generale	9
4.2.2	Descrizione delle attività e dei prodotti	10
4.2.3	Modalità di erogazione.....	10
4.2.4	Dimensionamento	11
4.3	Servizio di reingegnerizzazione e sviluppo componenti del sistema di contabilità	11
4.3.1	Descrizione generale	11
4.3.2	Descrizione del servizio	12
4.3.3	Modalità di erogazione del servizio.....	13
4.3.4	Dimensionamento del servizio	14
4.4	Licenze	15
4.4.1	Descrizione generale	15
4.4.2	Descrizione delle attività e dei prodotti	15
4.4.3	Dimensionamento	15
4.5	Servizio di migrazione dei dati.....	16
4.5.1	Descrizione del servizio	16
4.5.2	Caratteristiche del servizio	16
4.5.3	Modalità di erogazione del servizio.....	16
4.5.4	Dimensionamento del Servizio	17
4.6	Servizio MAC.....	17
4.6.1	Descrizione del servizio	17
4.6.2	Caratteristiche del servizio	18
4.6.3	Modalità di erogazione del servizio.....	19
4.6.4	Dimensionamento del Servizio	20
4.7	Servizio MEV	21
4.7.1	Descrizione del servizio	21
4.7.2	Caratteristiche del servizio	21

4.7.3	Modalità di erogazione del servizio.....	22
4.7.4	Dimensionamento del Servizio.....	24
4.8	Servizio di avvio in esercizio, assistenza e gestione (help Desk di 1° e 2° livello) delle componenti correlate	25
4.8.1	Descrizione del servizio	25
4.8.2	Caratteristiche del servizio	25
4.8.3	Modalità di erogazione del servizio.....	26
4.8.4	Dimensionamento del Servizio.....	27
4.9	Servizio di consulenza applicativo-contabile.....	28
4.9.1	Descrizione del servizio	28
4.9.2	Caratteristiche del servizio	28
4.9.3	Modalità di erogazione del servizio.....	28
4.9.4	Dimensionamento del servizio	29
4.10	Servizio di consulenza per la verifica della sicurezza informatica.....	29
4.10.1	Descrizione del servizio	29
4.10.2	Caratteristiche del servizio	30
4.10.3	Modalità di erogazione del servizio.....	30
4.10.4	Dimensionamento del servizio	31
4.11	Servizio passaggio di consegne.....	32
4.11.1	Descrizione del servizio	32
4.11.2	Caratteristiche del servizio	32
4.11.3	Modalità di erogazione del servizio.....	32
4.11.4	Dimensionamento del Servizio.....	33
5	Modalità di esecuzione del progetto.....	33
5.1	Premessa	33
5.2	Gestione del progetto e durata	33
5.3	Output	35
5.4	Gruppo di Lavoro.....	36
5.4.1	Impiego previsto delle risorse	36
5.4.2	Figure professionali	36
5.4.3	Caratteristiche delle risorse professionali	37
5.5	Sviluppo componenti software	42
5.6	Collaudo.....	42
5.7	Descrizione e obblighi del Prestatore.....	43
5.8	Sede e strumenti di lavoro	43
5.9	Responsabili del servizio.....	44
5.10	Proprietà delle risultanze del Contratto.....	44
6	Modalità di conteggio dei punti funzione	45
7	Livello di servizio (SLA) e Penali.....	45

7.1	SLA Servizio di Analisi As-Is.....	45
7.2	SLA Servizio di reingegnerizzazione e sviluppo componenti del sistema di contabilità.....	45
7.3	SLA Servizio di migrazione dei dati	46
7.4	SLA Servizio MAC (Manutenzione Adeguativa e Correttiva)	46
7.5	SLA Servizio MEV (Manutenzione Evolutiva).....	47
7.6	SLA Servizio di avvio in esercizio, assistenza e gestione (help Desk di 1° e 2° livello) delle componenti correlate	47
7.7	SLA Servizio di consulenza applicativo-contabile	48
7.8	SLA Servizio di consulenza per la verifica della sicurezza informatica	48
7.9	SLA Servizio passaggio di consegne.....	48
8	Allegati.....	48

1 Premessa

1.1 Introduzione

Il presente capitolato descrive l’iniziativa di gara per **l’affidamento del servizio di reingegnerizzazione, sviluppo del software di contabilità e conseguente integrazione con il Sistema Informativo Integrato del Fondo**. Le informazioni contenute in questo documento descrivono i servizi richiesti, in termini di qualità, quantità e livelli di servizio ai fini della formulazione di una offerta da parte del Concorrente. Tutti gli elementi indicati nel documento rappresentano i requisiti minimi della fornitura, è facoltà del concorrente formulare un’offerta migliorativa su ciascuna delle linee di servizio richieste.

Si considerano parte integrante del presente capitolato tutti gli allegati:

- Allegato I al Capitolato Tecnico - Contabilità, descrizione dell’ambiente attuale.
- Allegato II al Capitolato Tecnico - FTWEB, architettura di sistema.

1.2 Definizioni

“**Codice**”: il Codice dei contratti pubblici di cui al D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

“**Forma.Temp**”: il committente o stazione appaltante.

“**Prestatore**”: l’operatore economico aggiudicatario cui sarà affidata l’esecuzione del Servizio all’esito della procedura di gara.

“**Capitolato**”: il presente capitolato tecnico prestazionale che definisce i contenuti fondamentali del Servizio ed indica in dettaglio le caratteristiche tecniche e funzionali che deve assicurare il servizio, stabilendo, altresì, la soglia minima di qualità da assicurare nella progettazione e realizzazione delle attività.

“**Servizio**”: il Servizio oggetto del presente capitolato.

“**Concorrente o operatore economico**”: il prestatore di servizi ovvero il raggruppamento di prestatori di servizi in possesso dei requisiti richiesti dalla presente procedura di gara.

“**Contratto**”: il contratto di appalto che, all’esito della procedura di gara, Forma.Temp stipulerà con il Prestatore aggiudicatario.

“**FTWEB**”: Sistema Informativo Integrato. Sistema software gestionale dei processi di business di Forma.Temp.

“**Software di contabilità**”: Software dedicato alla gestione delle procedure contabili del Fondo.

1.3 Avvertenze

Nel presente documento l’utilizzo dei termini “DEVE”, “DOVREBBE”, “NON DOVREBBE”, “PUÒ”, “VIETATO” definiscono le caratteristiche della fornitura o del servizio richiesto, in particolare:

- **DEVE**: Definisce elementi o requisiti che devono essere obbligatoriamente implementati/soddisfatti, pena di una grave carenza contrattuale.
- **DOVREBBE**: Definisce elementi o requisiti che devono essere presenti in determinate condizioni che potrebbero essere soddisfatte in relazione a scelte o soluzioni alternative equivalenti.
- **PUÒ**: Definisce elementi o requisiti che possono essere implementate liberamente dal fornitore fermo restando gli aspetti qualitativi legati alla scelta operata

- **NON DOVREBBE:** Definisce elementi o requisiti che non devono essere presenti in determinate condizioni ma che potrebbero essere soddisfatti in relazione a scelte o soluzioni alternative equivalenti.
- **VIETATO:** Definisce elementi o requisiti che non devono essere implementati/soddisfatti, pena di una grave carenza contrattuale.

2 Quadro di riferimento e descrizione del contesto

2.1 Presentazione del soggetto fiscale contabile Forma.Temp

Forma.Temp è il Fondo per la formazione e il sostegno al reddito dei lavoratori in somministrazione, costituito sotto forma di libera associazione senza fini di lucro. Sono soci del Fondo le due Associazioni di rappresentanza delle Agenzie per il Lavoro Assolavoro e Assosomm, le Organizzazioni Sindacali dei lavoratori somministrati, Felsa-CISL, NIDIL-CGIL, UILTemp@, e le tre Confederazioni Sindacali CGIL, CISL e UIL. Il Fondo è stato costituito nel 2000 in applicazione della Legge n. 196/1997 (c.d. Legge Treu) che introdusse nel nostro ordinamento la fornitura di lavoro temporaneo. Forma.Temp svolge la sua attività sotto la vigilanza e il controllo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e trova la sua fonte normativa attuale nell'art. 12 del D.Lgs. 276/2003 e s.m.i. Forma.Temp è finanziato con il contributo, a carico delle Agenzie per il Lavoro, pari al 4% delle retribuzioni lorde corrisposte ai lavoratori somministrati. La creazione di Forma.Temp, quale strumento della gestione bilaterale della formazione e del sostegno al reddito, ha permesso di rendere disponibili le risorse finanziarie destinate a qualificare ulteriormente il lavoro in somministrazione nel sistema delle politiche del lavoro.

Forma.Temp è un'associazione senza scopo di lucro con personalità giuridica riconosciuta dal Ministero del Lavoro. All'interno di Forma.Temp opera, inoltre, il Fondo di solidarietà bilaterale per la somministrazione. Il Fondo di solidarietà bilaterale svolge la sua attività sotto la vigilanza e il controllo del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e del Ministero dell'economia e delle finanze.

Il Fondo di solidarietà bilaterale per la somministrazione, istituito ai sensi dell'Accordo delle parti sociali del 25 novembre 2015 e del decreto interministeriale del 25 marzo 2016 n. 95074, si avvale della struttura tecnica di Forma.Temp per la valutazione delle richieste e l'erogazione delle prestazioni e, pur facendo parte del bilancio di Forma.Temp, opera all'interno di Forma.Temp mediante una gestione contabile separata.

Forma.Temp è fiscalmente identificato esclusivamente tramite il codice fiscale in quanto privo di Partita IVA; al momento non può accedere al Sistema di Interscambio e pertanto è soggetto alla registrazione della documentazione contabile pervenuta tramite e-mail, posta o consegna a mano.

Per la sua natura di ente vigilato, è soggetto alla vigilanza dell'ANPAL; inoltre la gestione separata relativa al Fondo di solidarietà costituito presso Forma.Temp è sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e al Ministero dell'Economia e delle Finanze.

2.2 Descrizione contesto

Forma.Temp dal 2006 per assolvere alla gestione della contabilità utilizza il software Gamma Enterprise di Team System Spa.

Per i dettagli del Prodotto, si vedano le specifiche presenti sul Sito del Produttore (<https://www.teamsystem.com/>).

Tale software negli anni è stato personalizzato per assolvere ai processi di lavoro di Forma.Temp.

Gamma Enterprise viene utilizzato per le esigenze di Forma.Temp relative alla Contabilità Generale, a quella dei Fornitori (registrazione delle fatture e pagamento) ed in particolar modo alle attività inerenti il finanziamento di Progetti Formativi delle Agenzie per il Lavoro (di seguito ApL).

A Gamma Enterprise sono stati affiancati vari sviluppi di software “ad hoc”, che realizzati a contorno delle funzionalità proprie dello stesso, hanno permesso di creare una sorta di “middleware” che normalizzasse i dati (provenienti dal Gestionale Forma.Temp con cui interagiscono le ApL) e ne garantisse l’integrità e la validità, prima del salvataggio e ingresso nei processi contabili.

Questo ha permesso di contabilizzare in modo automatico e massivo le scritture che caratterizzano i processi collegati al Finanziamento dei Progetti Formativi.

Sono state sviluppate delle procedure di importazione delle suddette informazioni, in particolare riguardanti:

- le **Dichiarazioni di Maturato mensili** (Previsionali e Consolidate; relative al Tempo Determinato, al Tempo Indeterminato e agli Edili) operate dalle ApL;
- i **Progetti** da esse presentati ai fini del loro finanziamento;
- le **Sanzioni** emesse da Forma.Temp nei riguardi delle agenzie per irregolarità.

La scelta aziendale è stata quella di gestire in Gamma le Agenzie per il Lavoro come soggetti “Clienti”, configurando per ogni agenzia tanti soggetti finanziari per quante sono le tipologie di gestione ad esse afferenti. Anche la formazione del “Piano dei Conti” è stata condizionata da una gestione analitica delle informazioni collegate alle agenzie, contenendo conti atti a gestire imputazioni contabili distinte per agenzia, esercizio e tipologia di formazione, oltre che per tipologia di gestione dei vari fondi esistenti.

L’imputazione della contabilità scaturita dai suddetti processi avviene totalmente in modo automatico, utilizzando particolari configurazioni che permettono il corretto indirizzamento delle informazioni provenienti dall’esterno.

Il sistema è realizzato con codice Microsoft Visual Basic V.6, lavora in modalità Client-Server con installazione sulle postazioni utente e base dati su un server (non dedicato ma condiviso con altri applicativi esistenti). Tutte le suddette applicazioni utilizzate da Gamma, così come il database server Microsoft SQL Server, risiedono su macchine virtuali.

L’insieme del prodotto Gamma Enterprise e il software sviluppato (denominato **FT2GE**) e sopra descritto costituiscono il “**Software del Sistema Informativo di contabilità di Forma.Temp**”.

Oggetto del presente Capitolato è la fornitura delle licenze e dei software di base e lo sviluppo di tutte le funzionalità per l’integrazione delle componenti del software di contabilità necessarie alla gestione e adempimenti contabili di Forma.Temp attraverso l’integrazione con il sistema FTWEB. Inoltre, il presente procedimento comprende anche la gestione, manutenzione ed evoluzione software del sistema sviluppato per l’intera durata contrattuale. L’applicativo sviluppato nell’ambito del presente procedimento dovrà essere integrato in FTWEB utilizzando lo stesso framework e/o per mezzo di Web Services dedicati.

La descrizione puntuale delle funzionalità ad oggi presenti nel sistema di Contabilità è meglio descritta nel documento “*Allegato 1 al Capitolato Tecnico - Contabilità, descrizione dell’ambiente attuale*”. Tale documento che è possibile assimilare ad una bozza di analisi funzionale attuale, deve costituire la base per la riscrittura completa e definitiva dei requisiti tecnici e funzionali del nuovo sistema. La produzione di questo documento sarà a carico del Prestatore.

3 Obiettivi

L’iniziativa si inserisce in un contesto di crescita strategica sia in termini di semplificazione e miglioramento nell’erogazione dei servizi che di controllo e monitoraggio delle attività. In questo senso, il Fondo, attraverso la fornitura dei servizi descritti nel presente capitolato, vuole garantire l’integrazione tra FTWEB ed il software di contabilità utilizzando in modo proficuo le nuove tecnologie. Tale finalità sono declinate nei seguenti obiettivi di fornitura:

- **aggiornare la tecnologia** del software di contabilità;
- **garantire la piena compatibilità** tra la soluzione attualmente in essere e il nuovo software di contabilità;
- **reingegnerizzare** i processi attuali e sviluppare un nuovo applicativo che tenga conto delle novità tecnologiche e di processo introdotte da FTWEB;
- **cambiare piattaforma** tecnologica passando ad applicazioni web oriented, maggiormente mantenibili, integrabili ed utilizzabili;
- **garantire la necessaria evoluzione** del software passando ad una architettura modulare del gestionale, tale da renderlo in grado di recepire le modifiche in tempi e costi accettabili;
- **segregare le funzionalità contabili in un ambiente** in grado di supportare pienamente un modello organizzativo a processi;
- **creare interoperabilità (Business to Business)** tra tutti i sistemi di Forma.Temp, aumentando di fatto la sicurezza di interscambio dati non più demandata a scambio di file più o meno manipolabili;
- **integrare le funzionalità del software di contabilità con FTWEB** automatizzando lo scambio dei dati e tutte le procedure di controllo;
- **incrementare il livello di sicurezza** del sistema secondo una logica adattiva sempre in linea con le nuove tecnologie.

4 Oggetto dell’appalto

4.1 Descrizione generale

L’oggetto del presente appalto è costituito dalla prestazione dei seguenti servizi:

- a. Servizio di Analisi AS-IS;
- b. Servizio di reingegnerizzazione e sviluppo componenti del sistema di contabilità;
- c. Licenze d’uso;
- d. Servizio di migrazione dei dati;
- e. Servizio MAC (Manutenzione Adeguativa e Correttiva);
- f. Servizio MEV (Manutenzione Evolutiva);
- g. Servizio di avvio in esercizio, assistenza e gestione (help Desk di 1° e 2° livello) delle componenti correlate;
- h. Servizio di consulenza applicativo-contabile;
- i. Servizio di consulenza per la verifica della sicurezza informatica;
- j. Servizio passaggio di consegne.

Tutte le attività e le modalità operative adottate nello svolgimento dei servizi dovranno garantire la gestione in modo sicuro delle informazioni in termini di sicurezza fisica, logica ed organizzativa.

Tutte le attività di consulenza tecnica, formazione nonché tutte le comunicazioni tra Prestatore e Forma.Temp dovranno avvenire unicamente in italiano e l'operatore economico dovrà avere la disponibilità – che dovrà essere documentata antecedentemente alla sottoscrizione del contratto, pena la decadenza dall'aggiudicazione – di una sede operativa in Italia.

Tutta la documentazione redatta nell'ambito dell'affidamento dovrà essere prodotta su modelli di documento forniti o concordati con Forma.Temp. Tutto il software, il codice Sorgente, le eventuali licenze di prodotti commerciali nonché documenti prodotti nell'ambito del presente procedimento, saranno di proprietà di Forma.Temp e dovranno essere realizzati in compliance con la normativa vigente, con il Codice dell'Amministrazione Digitale e in piena conformità del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Si richiede al Prestatore di definire un gruppo di lavoro che dovrà essere dislocato presso i locali di Forma.Temp sito in piazza Barberini n. 52 in Roma. Il gruppo di lavoro dovrà garantire lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato. E' discrezionalità di Forma.Temp permettere lo svolgimento delle attività presso la sede del Prestatore, in quest'ultimo caso il Prestatore dovrà garantire un locale dedicato con postazione, sempre disponibile, idonee ad ospitare personale Forma.Temp o suo incaricato, per svolgere attività di supervisione, coordinamento del gruppo di sviluppo, monitoraggio o quanto altro definito dal Fondo.

4.2 Analisi AS-IS

4.2.1 Descrizione generale

Il servizio di analisi as-is consiste nell'acquisizione delle competenze specifiche relative all'architettura logica e di sistema, alle procedure applicative, alle politiche di sicurezza, alle procedure di workload, alla documentazione di progetto e a tutto quanto necessario per garantire la continuità dei servizi e la realizzazione di tutte le prestazioni già previste per il **software di contabilità e FT2GE**.

Gli obiettivi si possono sintetizzare in:

- Garantire la continuità dei servizi erogati;
- Permettere un passaggio di consegne efficace ed efficiente;
- Eliminare i tempi di eventuali disservizi;
- Essere in grado di eseguire i processi di migrazione secondo i livelli di servizio prescritti;
- Acquisire le competenze sulle procedure di gestione dei servizi e dei sistemi implementati:
 - o Framework utilizzati;
 - o Piattaforme e software di base utilizzati;
 - o Procedure di backup e restore;
 - o Infrastrutture di comunicazione;
 - o Sistemi e politiche di sicurezza utilizzati;
- Acquisire le competenze sulla logica di processo e di business e sulle funzionalità già sviluppate:
 - o Moduli applicativi implementati;
 - o Modelli di Interazione con sistemi interni ed esterni;
 - o Componenti logico-funzionali del software di Contabilità.

Al fine di verificare l'esatta configurazione del sistema attuale è onere dell'Offerente effettuare un sopralluogo presso la sede di Forma.Temp secondo le modalità previste dal disciplinare.

4.2.2 Descrizione delle attività e dei prodotti

Tutte le attività potranno comprendere a titolo indicativo e non esaustivo:

- la definizione di tutte le **attività propedeutiche** necessarie per l'acquisizione del know how relativo al contesto tecnologico;
- **l'acquisizione dei documenti tecnici** e del materiale informativo;
- la **realizzazione del piano di analisi** contenente gli elementi di dettaglio e di pianificazione delle attività;
- l'acquisizione **delle competenze tecniche e funzionali** necessarie allo svolgimento del servizio, mediante azioni di trasferimento del know how o interventi formativi ad hoc;
- la **predisposizione delle procedure, degli ambienti di lavoro e degli strumenti** di cui il Prestatore intende dotarsi per lo svolgimento dei servizi di gestione applicativa;
- **la definizione dei gruppi di lavoro** dedicati ai servizi applicativi di Sviluppo, Manutenzione Evolutiva, Manutenzione Adeguativa e Correttiva, nonché dei team dedicati ai servizi di Assistenza e Supporto Specialistico;
- l'eventuale **formazione del personale** preposto all'erogazione della prestazione.

Le attività dovranno essere svolte in stretta collaborazione con il personale tecnico del Fondo e mediante affiancamento e training on the job da parte del personale del Fornitore uscente.

Gli output previsti per la prestazione sono:

- **Piano di analisi (subentro);**
- **Report di avanzamento.**

Il **Piano di analisi** dovrà essere consegnato all'inizio delle attività e dovrà contenere:

- le modalità organizzative e di coordinamento;
- la definizione di massima del calendario degli incontri e delle attività previste (riunioni, affiancamento, attività formative ecc);
- l'indicazione delle risorse dedicate all'attività ed i loro profili;
- la predisposizione di strumenti di supporto ritenuti utili all'espletamento del servizio;
- la definizione dei tempi per la analisi delle responsabilità.

Il **report di avanzamento** dovrà essere consegnato al termine dell'attività di analisi ed eventualmente ogni 15 giorni o altra data indicata sul piano di analisi nei quali darà conto delle attività svolte e degli obiettivi raggiunti nel periodo.

Eventuale documentazione non aggiornata o carenze dovranno risultare in modo esplicito dal verbale stesso di passaggio di consegne.

Tutti i documenti dovranno essere approvati formalmente da Forma.temp.

4.2.3 Modalità di erogazione

Nella definizione dell'offerta sarà onere del Concorrente definire le modalità operative ed organizzative e le strategie che intende porre in atto per assicurare il raggiungimento degli obiettivi e la riduzione dei rischi legati alle attività di subentro. Quanto proposto in fase di offerta dovrà poi essere dettagliato nel piano di analisi.

Durante il periodo di analisi il Fornitore dovrà comunque garantire le seguenti attività:

- Acquisizione documentazione software di contabilità e altro software di supporto;
- Training on the job con gli attuali fornitori;
- Riunioni operative ed incontri;
- Implementazione, eventuale, di soluzioni software ritenute utili dal Prestatore ai fini della corretta azione di acquisizione di competenze;
- Organizzazione ed erogazione di eventuali attività formative per il proprio personale.

Le prestazioni dovranno essere rese presso la sede di Forma.Temp e/o presso specifiche sedi concordate con Forma.Temp. Sarà facoltà di Forma.Temp accettare modalità (modalità da remoto) diverse di erogazione del servizio, indicare o accettare altre sedi per l'erogazione del servizio, previa comunicazione al Prestatore. Nel caso le attività siano svolte presso una sede indicata dal Prestatore, quest'ultimo dovrà mettere a disposizione postazioni fruibili dal personale indicato da Forma.Temp. Saranno a carico del Fornitore eventuali spese di viaggio e/o di missione necessarie per lo svolgimento del servizio.

Tutti i documenti previsti dovranno essere approvati da Forma.Temp, che potrà richiedere modifiche ed approfondimenti in relazione a specifiche esigenze del Fondo.

Gli output sono parte integrante della prestazione, pertanto **il servizio potrà ritenersi concluso solo a seguito della consegna di tutta la documentazione prevista.**

Sarà cura dell'Offerente, in fase di offerta, definire le modalità organizzative ed operative con cui intende garantire la correttezza e l'affidabilità delle attività previste.

4.2.4 Dimensionamento

Il servizio dovrà essere completato entro i termini previsti nel paragrafo "Gestione del progetto e durata" (§5.2).

Il servizio è da considerarsi a corpo e dovrà includere tutti i costi delle prestazioni erogate. In fase di offerta l'Offerente potrà esplicitare e descrivere l'impegno organizzativo e operativo in termini giorni/uomo o altra modalità equivalente ritenuta congrua.

La prestazione dovrà rispettare i livelli di servizio definiti nel paragrafo §7.

4.3 Servizio di reingegnerizzazione e sviluppo componenti del sistema di contabilità

4.3.1 Descrizione generale

Il Prestatore deve implementare il nuovo Software Contabile "Alyante Enterprise della TeamSystem". Il servizio in oggetto consiste nell'installazione, configurazione, personalizzazione delle componenti di base della soluzione sia per l'ambiente di produzione che per l'ambiente di test e collaudo. Tutte le attività dovranno essere finalizzate a mettere in esercizio una soluzione che dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

- consentire di gestire il processo amministrativo-contabile;
- essere una soluzione costruita per micro-servizi e web-based;
- possedere caratteristiche di interoperabilità (business to business);

- costruita in modalità modulare tale da poter essere modificata con costi e tempi non eccessivi;
- accessibile per mezzo di Browser (compatibile con tutti i browser esistenti);
- sicura, da un punto di vista di archiviazione ed esposizione dei dati;
- solida, in grado di sopportare eventuali malfunzionamenti del sistema senza perdere le informazioni;
- robusta, da un punto di vista della garanzia della correttezza dei dati;
- profilabile e personalizzabile in relazione alle specifiche esigenze del Fondo.

Da un punto di vista funzionale la soluzione deve provvedere a:

- **fornire sia quanto esplicitato nel documento “Allegato I al Capitolato Tecnico - Contabilità, descrizione dell’ambiente attuale” che quanto sarà determinato dall’analisi funzionale.**

Le caratteristiche sopra citate possono essere possedute anche dallo stesso modulo funzionale.

4.3.2 Descrizione del servizio

L’erogazione del servizio dovrà prevedere:

- **installazione e configurazione di tutte le componenti di base** ivi compresi database, ambiente operativo e tutti i servizi applicativi necessari per il corretto funzionamento della soluzione;
- **predisposizione di 2 ambienti produzione e test/collaud**o, che dovranno avere le medesime caratteristiche funzionali ed operative;
- **analisi e sviluppo di tutte le componenti applicative** necessarie per il funzionamento della soluzione;
- **parametrizzazione di tutte le componenti di base** necessarie per la gestione delle funzionalità del sistema di contabilità, comprensiva della personalizzazione delle interfacce applicative e di tutte le funzioni cosiddette tipiche di un software di contabilità;

La soluzione proposta deve garantire una forte continuità con la soluzione del software di contabilità attualmente presente (Gamma di TeamSystem).

Il servizio di reingegnerizzazione deve inoltre sviluppare tutte le funzionalità che hanno il compito di interfacciarsi con i sistemi gestionali presenti nel Fondo e garantire il corretto funzionamento delle stesse implementando tutti i controlli di natura tecnico-contabile. Il servizio, pertanto, consiste in:

- installare e configurare tutte le componenti di base del software di contabilità;
- personalizzare e parametrizzare i diversi moduli;
- implementare le funzioni specifiche del Fondo per la gestione dei rapporti con le APL, l’analisi dei dati contabili ed extra-contabili;
- rendere il software di contabilità in grado di acquisire in modalità automatica i dati e le informazioni dai sistemi gestionali (FTWeb), il gestionale del Personale ed il sistema di protocollazione e archiviazione documentale;
- implementare le nuove funzionalità mediante personalizzazione e parametrizzazione di micro web service;
- sincronizzazione dei dati anagrafici riconciliandoli con quanto presente in FTWeb;
- generare le viste relative alla situazione contabile e previsionale del conto formativo di ciascuna APL o altro elemento presente nel sistema di contabilità;
- permettere la configurazione del sistema in modo parametrico;
- consentire il monitoraggio del funzionamento e dell’operatività mediante un’opportuna area di amministrazione;
- gestire e monitorare le operazioni automatiche che soprassedono i processi di integrazione;
- consentire, per tutte le funzioni di reportistica, l’esportazione dei documenti in diversi formati: word, Excel e pdf;
- gestire e monitorare i servizi REST esposti verso FTWeb e/o gli altri sistemi individuati.

Inoltre, la soluzione dovrà consentire la profilazione degli utenti in gruppi con l'assegnazione dei relativi diritti di accesso, la possibilità di personalizzare i menu e gli accessi alle diverse categorie di dato. Tali configurazioni potranno essere implementate dall'utente con privilegi di "amministratore dell'applicativo" tramite appositi strumenti di profilazione inclusi nella fornitura, ovvero senza necessità di intervenire sul codice del programma e senza l'intervento del Prestatore.

Le specifiche architetture e la visione complessiva della soluzione dovranno essere integrate con FTWeb e conformi a quanto offerto in fase di gara e a quanto dettagliato nel documento "Architettura di Sistema".

Sono parte integranti del servizio l'installazione, la configurazione ed il tuning dei software di base (sistema operativo, DBMS) che costituiscono l'infrastruttura della soluzione.

Il Prestatore dovrà installare e configurare almeno 2 ambienti separati, uno per la produzione ed uno per i test/collaudi. L'ambiente di Test dovrà avere le medesime caratteristiche del sistema di produzione. **Si precisa che l'infrastruttura e l'hosting degli ambienti di Produzione e di Test sono a carico di Forma.Temp.** L'ambiente di hosting è attualmente gestito su cloud AWS. Il Prestatore dovrà, comunque, sempre assicurare l'accesso sugli ambienti di produzione e test ai referenti indicati dal Fondo.

Dal punto di vista realizzativo il Prestatore dovrà sviluppare tutte le funzioni mediante un motore in grado di gestire indiscriminatamente sia operazioni automatiche che servizi REST. Le funzionalità dovranno essere implementate in modo flessibile al fine di consentire il ridisegno dei processi secondo eventuali nuove esigenze che si dovessero manifestare. Lo sviluppo dei componenti dovrà seguire un paradigma in grado di garantire la funzionalità senza doversi preoccupare di conoscere l'implementazione interna e limitando l'interazione allo scambio dei dati sotto forma di messaggi.

Il Prestatore dovrà sviluppare tutte le procedure informatiche in modo da garantire l'interfacciamento e l'acquisizione con modalità automatica dei dati di natura contabile la cui fonte è riferibile ai sistemi gestionali in uso presso il Fondo, e ciò in particolare per le informazioni relative ai rendiconti delle ApL (Agenzie per il Lavoro) e per le gestioni contabili delle attività ad esse correlate. Inoltre, il sistema dovrà consentire di esporre servizi web per l'interrogazione delle disponibilità e della situazione economica riferibile a ciascuna ApL.

Il Prestatore, in ogni caso, dovrà rendere disponibili secondo i paradigmi indicati tutte le funzioni attualmente presenti nel sistema contabile e in FT2GE e descritte nell'**Allegato I al Capitolato Tecnico - Contabilità, descrizione dell'ambiente attuale** e le funzionalità individuate durante la fase di analisi.

Il Concorrente, in fase di offerta, potrà descrivere in modo dettagliato la strategia e la metodologia utilizzata per lo sviluppo di una soluzione rispondente ai requisiti individuati dal Committente.

4.3.3 Modalità di erogazione del servizio

Il Prestatore dovrà descrivere in modo dettagliato le modalità di erogazione del servizio, le metodologie di sviluppo, le scelte organizzative e le strategie utilizzate per rispondere alle esigenze descritte e alla riduzione dei rischi connessi mediante la produzione del documento "**Piano di progetto**". In particolare, il Piano di progetto dovrà contenere tutti gli elementi necessari per una corretta valutazione della modalità di erogazione della prestazione:

- le risorse da utilizzare in relazione al profilo professionale;
- la descrizione delle attività da realizzare;
- le tempistiche di realizzazione e gli output previsti;
- il piano dei test e le modalità per la verifica di conformità da parte di Forma.Temp.

Successivamente all'approvazione del piano di progetto e degli altri documenti previsti, il Prestatore dovrà avviare le attività necessarie per l'erogazione del servizio. In particolare il Prestatore dovrà produrre seguenti output:

- documento di **analisi funzionale**;
- **implementazione degli ambienti di produzione e test/collaud**o e loro personalizzazione per Forma.Temp;
- **sviluppo del codice** relativo alle componenti caratteristiche del Fondo e definite nell'analisi funzionale.

Le componenti software sviluppate dovranno essere conformi allo standard previsto da TeamSystem e registrati sullo store del produttore.

Le attività oggetto del presente servizio si considereranno concluse al termine della fase di collaudo e in seguito alla verifica di conformità da parte di Forma.Temp, da svolgersi secondo le modalità previste nel (§5.6 Collaudo).

Al termine delle attività il Prestatore dovrà presentare una relazione dove dovranno essere evidenziate tutte le componenti sviluppate e i documenti di supporto quali manuali utente e manuali operativi, documentazione per assistenza, ecc.

Tutte le funzionalità e i moduli sviluppati devono essere consegnati privi di anomalie. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati difetti si precisa che la garanzia per i servizi e/o i prodotti facenti parte del presente appalto decorre a partire dalla verifica di conformità finale (collaudo) di tutte le componenti.

Durante il periodo di garanzia il Fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti su tutto il software sviluppato e/o modificato secondo le modalità definite per il servizio di Manutenzione Correttiva.

Tutti i documenti prodotti **dovranno essere conformi ai template indicati da Forma.Temp**, non saranno accettati documenti non conformi.

Tutti i documenti consegnati dovranno essere approvati formalmente da Forma.Temp.

Il Prestatore dovrà erogare il servizio attraverso un gruppo di lavoro composto dalle figure professionali riportate di seguito:

- Capo progetto
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore
- Programmatore
- Specialista di prodotto
- Database administrator/sistemista
- Consulente Senior/esperto dominio applicativo-contabile
- Consulente Junior/esperto dominio applicativo-contabile

4.3.4 Dimensionamento del servizio

Il servizio dovrà essere completato entro i termini previsti nel paragrafo §**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** "Gestione del progetto e durata".

Il servizio DOVRÀ includere tutti i costi della personalizzazione della soluzione proposta, delle licenze relative a software di base (sistemi operativi, database, ecc), e quelle dei prodotti applicativi eventualmente inclusi nella fornitura.

La prestazione dovrà rispettare i livelli di servizio definiti nel paragrafo §7.

Servizio	Unità di misura	Quantità
Installazione e configurazione delle componenti di base	A corpo	1
Servizio di sviluppo e reingegnerizzazione	FP	1800

I valori dei FP saranno comunicati dal Prestatore e conteggiati e verificati dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) o da figure individuate da Forma.Temp durante l'esecuzione del servizio.

4.4 Licenze

4.4.1 Descrizione generale

Il servizio consiste nella fornitura di licenze da parte del Prestatore in favore di Forma.Temp, comprensive delle licenze d'uso dei programmi e dei software descritti nonché di qualsiasi prestazione o componente software connessa alla corretta implementazione ed utilizzo della soluzione offerta (ad esempio DBMS). Il Prestatore si obbliga a fornire le licenze nella misura richiesta secondo le esigenze e nel rispetto dei tempi indicati e previsti dal presente capitolato.

Il Prestatore è obbligato a manlevare il Fondo da eventuali pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione all'uso dei prodotti rilasciati all'interno della Fornitura eventualmente oggetto di ulteriori e specifiche Licenze.

Tutte le licenze, siano esse rilasciate a titolo definitivo o come licenza d'uso, dovranno essere intestate a Forma.Temp.

4.4.2 Descrizione delle attività e dei prodotti

I prodotti oggetto di licenza sono:

- Soluzione Alyante Enterprise della TeamSystem per infrastruttura IaaS comprensivo del primo canone annuale della licenza d'uso;
- Licenza Server MSSQL Server;
- Canone annuale di manutenzione.

Le licenze dovranno coprire un arco temporale minimo **pari a 24 mesi**.

Si ritiene responsabilità dell'Offerente verificare le ultime versioni dei software di sistema utilizzati o da utilizzare ai fini della corretta implementazione della soluzione e ciò anche mediante un eventuale sopralluogo da effettuarsi secondo le modalità previste dal disciplinare.

In ogni caso il Prestatore dovrà impegnarsi nella fornitura della release più aggiornata di licenze software fermo restando la compatibilità con le soluzioni e le configurazioni presenti.

4.4.3 Dimensionamento

Il servizio dovrà essere espletato secondo i termini previsti nel paragrafo "Gestione del progetto e durata" (§5.2).

Il servizio dovrà essere espletato nella modalità a corpo comprensiva delle licenze indicate.

In particolare, in fase di offerta l'Offerente potrà esplicitare o descrivere anche l'eventuale impegno organizzativo e operativo in termini giorni/uomo o altra modalità equivalente ritenuta congrua, anche se tale impegno dovrà ritenersi incluso nell'Offerta.

La prestazione dovrà rispettare i livelli di servizio definiti nel paragrafo §7.

4.5 Servizio di migrazione dei dati

4.5.1 Descrizione del servizio

Viste le caratteristiche dei servizi richiesti si rende necessaria l'attività di recupero e migrazione completa dei dati attualmente presenti nelle soluzioni software Gamma Enterprise di Team System SpA e altre Basi Dati del Software di contabilità di Forma.Temp (quali ad esempio le strutture dati utilizzate dall'applicativo FT2GE).

La migrazione dovrà essere effettuata sia sull'Ambiente di produzione che sull'Ambiente di Test/Collaudato.

L'obiettivo della prestazione è quello di garantire la fruizione dei servizi, preservare le informazioni presenti negli applicativi attualmente in uso, permettere le verifiche sullo storico delle attività svolte e mantenere l'uniformità sulle procedure adottate. Tali obiettivi devono essere garantiti sia durante il change management che successivamente all'entrata in esercizio dei nuovi sistemi.

I prodotti specifici di questa attività sono i seguenti:

- **Programmi di migrazione**, comprende i programmi e le procedure realizzate ad hoc (già provate con esito positivo), da utilizzare per l'esecuzione della migrazione dati (sorgenti ed eseguibili).
- **Dati migrati**, è il prodotto finale e consiste nella nuova base dati che contiene di dati migrati nella piattaforma di destinazione, sui quali sono stati eseguiti i test.

4.5.2 Caratteristiche del servizio

La migrazione dei dati del sistema contabile riguarda l'infrastruttura attualmente implementata su Database MSSQL 2008 in un ambiente Windows server 2008 R2, la struttura dell'applicativo e dei dati che la costituiscono è descritta nell'Allegato I al Capitolato Tecnico - Contabilità, descrizione dell'ambiente attuale". In particolare, l'attività prevede che i dati presenti sull'attuale piattaforma vengano mappati, validati, bonificati, estratti e recuperati. Il Prestatore dovrà, anche, svolgere le quadrature al fine di verificare le eventuali occorrenze scartate ed i motivi dello scarto.

4.5.3 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio di conversione e migrazione DOVRÀ svolgersi attraverso l'espletamento delle seguenti macro-attività:

- analisi delle strutture dati attualmente in uso ed eventuale definizione del modello architetturale ai soli fini della migrazione;
- valutazione del mantenimento in esercizio degli applicativi Gamma Enterprise, con indicazione dettagliata dei tempi previsti di mantenimento in servizio;
- progettazione e realizzazione degli script/procedure per la migrazione;
- predisposizione ambiente di test per l'esecuzione delle procedure senza che esse abbiano impatto sulle piattaforme in esercizio;
- esecuzione della migrazione dei dati sul nuovo ambiente di test/collaudato e sull'ambiente di produzione, con conseguente eliminazione di errori/ridondanze;

- verifica dell'effettiva presenza dei dati e della concreta possibilità del loro utilizzo;
- predisposizione dei test per il collaudo da parte dei referenti di Forma.Temp.

Il Prestatore dovrà garantire il travaso dei dati dagli attuali sistemi verso la nuova infrastruttura, applicando la metodologia che avrà indicato in fase di offerta. Nel Piano di Progetto il Prestatore dovrà definire, in una apposita sezione, i tempi e tutti i dettagli inerenti la fase di migrazione con particolare riferimento ai vincoli presenti, i requisiti di business, le metodologie adottate, l'utilizzo di apposite routine, il piano dei test ed infine eventuali soluzioni alternative nel caso di carenze o problemi durante la fase di migrazione.

Sarà cura del prestatore definire i test, effettuarli e presentare i risultati che attestino in modo esplicito l'esito positivo dell'attività.

L'attività si riterrà conclusa a seguito di apposito collaudo da parte di Forma.Temp.

Si precisa che qualora a seguito delle procedure di collaudo si verificano delle condizioni tali che non permettano la dismissione del software Gamma, resta a carico del Prestatore per tutto il periodo la manutenzione e l'hosting delle piattaforme ivi indicate senza alcun riconoscimento economico da parte di Forma.Temp.

4.5.4 Dimensionamento del Servizio

il Prestatore deve erogare il servizio attraverso le figure professionali previste indicate nel §**Errore. L'origine r**
iferimento non è stata trovata.. Il servizio dovrà essere completato entro i termini previsti nel paragrafo "Gestione del progetto e durata" (§5.2).

La prestazione dovrà rispettare i livelli di servizio definiti nel paragrafo §7.

Considerata la tipologia di prestazione richiesta, il servizio sarà dimensionato in termini di giornate uomo.

Servizio	Unità di misura	Quantità
Migrazione dati	gg/u	20

Le giornate uomo dovranno essere comunicate dal prestatore e verificate ed approvate dall'Amministrazione.

4.6 Servizio MAC

4.6.1 Descrizione del servizio

Al fine di garantire il funzionamento delle soluzioni rilasciate, il Prestatore dovrà svolgere, su tutte le componenti e le funzioni rilasciate riferibili ai servizi oggetto della presente gara e per tutta la durata dell'appalto, il servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva. La Manutenzione Correttiva/Adeguativa (MAC) è il servizio che effettua la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle applicazioni software e garantisce anche interventi adeguativi di impatto limitato sugli applicativi.

Deve intendersi come malfunzionamento quanto originato da un difetto di implementazione del software o delle specifiche di progettazione e/o di base dati, che ne impedisce un corretto utilizzo ovvero ne determina un comportamento non conforme ai requisiti, o provoca danni ad altre componenti del sistema informatico.

Si precisa che con Manutenzione Correttiva e Adeguativa si intende:

- **manutenzione correttiva**, comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi;
- **manutenzione adeguativa**, comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente), alla variazione del numero di utenti, al miglioramento delle performance, nonché alle modifiche, anche massive, non a carattere funzionale.

Oggetto del servizio di MAC è da intendersi:

- il software realizzato all'interno della presente fornitura;
- le componenti applicative rilasciate in base al servizio di MEV a seguito del termine di garanzia.
- l'aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti per preservare l'efficienza degli applicativi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro (ad esempio per aumento della base dati).

4.6.2 Caratteristiche del servizio

L'attività di manutenzione adeguativa e correttiva dovrà essere erogata relativamente a tutto il software in esercizio, ivi compreso quello che il Prestatore, nel corso del periodo contrattuale, avrà modificato o realizzato ex-novo successivamente alla consegna.

Il Prestatore dovrà garantire l'uniformità e la correttezza della documentazione di supporto, e a tal fine dovrà riportare sui documenti tutti gli elementi necessari per registrare le modifiche e le integrazioni resisi necessarie per attività di MAC.

Durante la fase di Analisi il Prestatore dovrà assicurarsi di avere tutta la documentazione e il know how ed i codici sorgenti necessari per lo svolgimento del servizio. E' onere dell'Offerente illustrare in fase di offerta le modalità e le azioni che intende porre in atto per assicurare lo svolgimento del servizio.

L'attività relative al servizio di MAC dovrà essere svolta in stretta sinergia con i servizi di Help Desk (paragrafo § 4.8).

Tutte le attività erogate durante il servizio di MAC dovranno:

- assicurare l'operativa della soluzione software rilasciata attraverso attività che permettano la rimozione dei malfunzionamenti senza interrompere le funzionalità della soluzione stessa;
- assicurare il miglioramento delle prestazioni qualora il sistema non risponda con tempi ritenuti consoni al livello di servizio richiesto e ciò venga percepito come un malfunzionamento che richiede un intervento di correzione;
- garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione software come introduzione di nuovi prodotti, nuove modalità di gestione del sistema o migrazioni della piattaforma;
- fornire un servizio di supporto in grado di risolvere tempestivamente i problemi relativi a malfunzionamenti ed errori.

Per tutta la durata del presente appalto, il Prestatore deve assicurare, nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva, il monitoraggio proattivo delle potenziali vulnerabilità di sicurezza del Sistema e una volta identificate dovrà immediatamente segnalarle al Fondo, proponendo le necessarie azioni preventive/correttive. Il Prestatore deve, inoltre, assicurare lo stesso livello di servizio per le segnalazioni che includono anche le componenti infrastrutturali impiegate nell'ambito dell'appalto, comprendendo quindi software di base e di sistema, middleware, sistemi di gestione basi di dati, connettività della rete, ecc.

I difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo e il collaudo, devono essere risolti dal servizio di Manutenzione Correttiva.

4.6.3 Modalità di erogazione del servizio

La gestione e la manutenzione correttiva dovrà essere garantita sulle singole componenti e/o funzionalità realizzate e consegnate in corso di contratto a decorrere dalla data di avvio in esercizio e fino alla conclusione del contratto.

La richiesta di intervento MAC dovrà seguire la seguente procedura:

- a. Forma.Temp evidenzia il malfunzionamento al Prestatore per mezzo del sistema di tracciamento delle richieste di assistenza (Servizio di Help desk);
- b. il prestatore dovrà dare evidenza della analisi del problema anche mediante gli strumenti di gestione e tracciamento del ticket;
- c. Forma.Temp stabilirà la priorità dell'intervento in base alla gravità del problema;
- d. il Prestatore dovrà indicare i tempi per erogare le correzioni o l'adeguamento delle applicazioni;
- e. in corrispondenza della conclusione di ciascuna correzione, il Prestatore comunicherà le modifiche effettuate ed il Fondo dovrà approvare e collaudare il software e/o la correzione implementata.

Il Prestatore, in ogni caso, dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio di seguito elencati.

Interventi di Manutenzione Correttiva: si avviano per problemi tecnici che dovessero determinare il malfunzionamento del sistema. Il Prestatore deve garantire, a seconda della tipologia di problema determinato e ad insindacabile giudizio di Forma.Temp, la completa risoluzione del problema stesso nei termini minimi indicati di seguito:

- **soluzione entro 4 (quattro) ore lavorative** consecutive alla segnalazione per malfunzionamenti e/o vulnerabilità che bloccano l'attività degli utenti e/o del sistema (in caso di procedure automatizzate);
- **soluzione entro 2 (due) giorni lavorativi** successive alla segnalazione, per le altre tipologie di malfunzionamenti e/o vulnerabilità individuate.

Interventi di Manutenzione Adeguativa: il Prestatore a seguito di una richiesta di adeguamento da parte di Forma.Temp, deve presentare un Piano di intervento **entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi** dalla richiesta di intervento, salvo un diverso termine eventualmente concordato con Forma.Temp. Tale piano deve contenere le modalità e le tempistiche di esecuzione dell'intervento e sarà soggetta ad approvazione da parte di Forma.Temp.

La Manutenzione Correttiva è innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso. Per individuare la data ed ora della segnalazione, si prenderà in considerazione la data dell'invio di un messaggio di posta elettronica, di una telefonata, dell'apertura del ticket sul sistema di trouble ticketing e/o di qualsiasi altro mezzo ritenuto congruo ad individuare la data e l'orario e la tipologia di segnalazione. Per orario lavorativo s'intende il normale orario di lavoro, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle 18.00.

E' interamente a carico del Prestatore la determinazione della causa del problema, l'individuazione del guasto ed il ripristino della piena funzionalità del sistema mal funzionante. Nel caso di segnalazioni diverse dal sistema di Trouble Ticketing sarà onere del Prestatore tracciare la segnalazione sul sistema informatico di ticketing del Fondo.

Il Prestatore deve garantire la manutenzione di tutte le componenti delle soluzioni realizzate e deve provvedere alla risoluzione dei malfunzionamenti, intervenendo anche presso la sede del Committente ove necessario.

Si precisa, inoltre, che sono da includere nelle attività l'eventuale competenza sistemistica e di amministrazione del database necessaria alla corretta soluzione dei malfunzionamenti.

Sarà cura dell'Offerente in fase di presentazione dell'offerta dettagliare il servizio proposto in conformità a quanto precedentemente indicato, proponendo eventualmente condizioni migliorative in relazione a:

- l'orario di copertura del servizio che non potrà essere inferiore a quanto indicato come orario lavorativo;
- il metodo ed i canali utilizzati per acquisire le segnalazioni dei malfunzionamenti;
- i requisiti, in termini di tempo di risposta alla richiesta di intervento nel rispetto dei livelli minimi indicati;
- i requisiti sui tempi d'intervento e di ripristino;
- la definizione e le modalità di presentazione del piano di intervento ai fini del ripristino temporaneo e definitivo (work-around e soluzione finale);
- il dettaglio e le tipologie ed il numero delle figure specificatamente coinvolte nel servizio di MAC;
- la modalità di rendicontazione e reportistica delle attività svolte al fine di effettuare statistiche ed analisi sul livello di qualità del servizio di manutenzione svolto.

Si fa presente che il gruppo di lavoro potrà essere ospitato presso la sede di Forma.Temp, nel caso in cui il Prestatore ritenga più opportuno avvalersi dei propri locali e delle proprie risorse informatiche per l'esecuzione del servizio, sarà suo onere predisporre almeno una postazione presso la propria sede dove ospitare personale incaricato da Forma.Temp.

Il servizio dovrà essere garantito da un gruppo di lavoro costituito da:

- Responsabile Progetto
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore
- Specialista di prodotto
- Database administrator/sistemista

4.6.4 Dimensionamento del Servizio

Il servizio dovrà essere completato entro i termini previsti nel paragrafo "Gestione del progetto e durata" (§5.2).

Il servizio verrà riconosciuto a canone e dovrà includere tutti i costi delle prestazioni erogate.

Servizio	Unità di misura	Quantità
Servizio MAC	Mesi	10

Per il servizio di Manutenzione Adeguativa, si specifica sono compresi nel canone della MAC tutti gli interventi con effort stimato ≤ 4 gg/uomo. Al di sopra di tale soglia, l'intervento sarà computato secondo la metrica dei Function Point e remunerato come intervento di MEV, solo previa autorizzazione da parte di Forma.Temp.

Si precisa che qualora in fase di offerta l'Offerente indichi una tempistica differente rispetto a quanto indicato dal presente capitolato con lo stesso importo dovrà garantire il servizio di MAC fino alla conclusione del contratto.

La prestazione dovrà rispettare i livelli di servizio definiti nel paragrafo §7.

4.7 Servizio MEV

4.7.1 Descrizione del servizio

Il servizio è finalizzato alla personalizzazione di procedure dovute a variazioni di contesto o alla modifica delle funzionalità già realizzate, collaudate e poste in esercizio. Le variazioni possono essere di tipo metodologico, organizzativo, normativo o possono scaturire da esigenze più specifiche.

L'obiettivo del Servizio di MEV è quello di potenziare il Software di Contabilità, arricchire il prodotto di nuove funzionalità o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto ed evolverlo tecnologicamente, aumentandone le performance. Sono compresi formalmente nell'ambito della MEV gli interventi di Manutenzione Adeguativa di impegno superiore a 4 giorni persona.

Il servizio ha come obiettivi principali:

- predisporre un gruppo di lavoro in grado di rispondere in modo efficace ed efficiente ad esigenze legate a nuove procedure o modifiche delle procedure esistenti;
- migliorare le prestazioni del software di contabilità;
- migliorare la capacità di cooperazione tra i sistemi;
- migliorare le capacità di estrarre informazione dai dati esistenti;
- ottimizzare i processi informatici.

4.7.2 Caratteristiche del servizio

Durante la realizzazione delle componenti e delle funzionalità richieste, tutti gli elementi concettuali, le astrazioni utilizzate e le procedure per l'elaborazione dei dati dovranno essere realizzati in modo da garantire la piena uniformità dei moduli con il Sistema Informativo Integrato di Forma.Temp. Dal punto di vista architetturale i moduli da realizzare dovranno assicurare la piena compatibilità con tutte le altre funzioni di supporto presenti. Sarà onere dell'Offerente, in fase di offerta, descrivere la modalità con cui intende garantire i suddetti requisiti.

L'attività di MEV include tutti gli interventi di evoluzione del sistema che si rendono necessari in relazione a nuove esigenze quali a titolo di esempio e non esaustivo:

- adeguamento delle funzionalità a fronte di modifiche normative e/o introduzione di regolamenti e circolari interne;
- migliorare la gestione dei processi e l'interazione tra le componenti del sistema;
- redazione di nuovi prospetti, report o output;
- adeguamento delle procedure interne del Fondo;
- modifiche dei flussi informativi relativi all'interscambio dei dati con altri sistemi informatici interni o esterni;
- adeguamento delle procedure e delle funzionalità al fine di garantire nuovi controlli di integrità e congruenza dei dati;
- adeguamento delle procedure in relazione a mutate esigenze del Fondo.

Dal punto di vista operativo il servizio include i seguenti ambiti di intervento:

- realizzazione documentazione contenente la descrizione delle fasi e delle attività previste per il servizio;

- definizione e realizzazione dei documenti di analisi con le specifiche funzionali di dettaglio;
- sviluppo/rifacimento delle componenti software in termini di funzionalità, modalità e caratteristiche richieste;
- adeguamenti alla soluzione dovuti alla variazione delle condizioni al contorno e alla gestione del sistema;
- sviluppo/integrazione delle strutture dati del database;
- supporto per le procedure di collaudo;
- redazione della documentazione circa le attività svolte e le funzionalità implementate anche ai fini delle attività di help desk e del servizio MAC di supporto.

4.7.3 Modalità di erogazione del servizio

L'attività di MEV potrà essere erogata solo a seguito di una richiesta formalizzata da parte di Forma.Temp di "esecuzione di intervento di manutenzione evolutiva". La richiesta fornirà il dettaglio dei requisiti funzionali previsti. Il Prestatore, in seguito alla richiesta dovrà presentare un apposito documento "**Piano di Intervento**", che Forma.Temp dovrà approvare.

In particolare, l'attività dovrà essere erogata secondo le seguenti fasi:

- A. Definizione di una richiesta formale da parte di Forma.Temp delle attività per la realizzazione di uno specifico modulo, con indicazione sommaria dell'esigenza e della documentazione di riferimento. Output previsto. Produzione da parte di Forma.Temp del documento "**esecuzione di intervento di manutenzione evolutiva**" richiesta inviata dal DEC (Direttore Esecutivo del Contratto) al responsabile di progetto del Prestatore.
- B. Raccolta sommaria dei requisiti e definizione di un "**piano di lavoro dell'obiettivo**" o "**piano di intervento**" da parte del Prestatore. All'interno del documento dovranno essere presenti tutti gli elementi che permettano il corretto dimensionamento dell'attività ed in particolare:
 - I function points previsti per l'espletamento della richiesta;
 - le risorse da utilizzare in relazione al profilo professionale;
 - la descrizione delle attività da realizzare;
 - le tempistiche di realizzazione e gli output previsti;
 - il piano dei test e le modalità per la verifica di conformità da parte di Forma.Temp.Output previsto. produzione del documento "Piano di lavoro dell'obiettivo". Il documento dovrà essere trasmesso formalmente dal responsabile di progetto al DEC.
- C. Approvazione formale del piano di progetto da parte di Forma.Temp. Temp. Le attività potranno essere avviate e rendicontate a partire dalla data di approvazione e dell'invio dell'approvazione da parte del DEC. Le attività che non dovessero essere approvate non comporteranno alcun onere da parte di Forma.Temp.
- D. Redazione del documento di "analisi funzionale" da parte del Prestatore. Output previsto. "Analisi Funzionale". Il documento dovrà essere inviato formalmente dal Responsabile del Progetto al DEC.
- E. Approvazione del documento di analisi funzionale da parte di Forma.Temp. Nel caso di esito negativo è onere del Prestatore riproporre in approvazione il documento di Analisi funzionale riportando tutte le note del Fondo e le modifiche effettuate. L'esito positivo sarà trasmesso formalmente dal DEC al Responsabile del Progetto.
- F. Sviluppo del codice sorgente, delle strutture dati necessarie ed adeguamento del disegno architetturale della soluzione. Output previsto. Realizzazione degli script e delle procedure necessari. L'attività è finalizzata "al pronti al collaudo" da parte del Responsabile del Progetto.

- G. Collaudo congiunto delle componenti software oggetto di rilascio. Output previsto. Trasmissione formale di esito positivo del collaudo da parte del DEC al Responsabile del Progetto.
- H. Trasmissione della documentazione a corredo (lista degli oggetti software realizzati, procedure di test e collaudo, redazione manuali utente e manuali di gestione) e del codice sorgente. Output previsto. Trasmissione formale da parte del Responsabile del progetto al DEC di tutta la documentazione prodotta e del codice sorgente.
- I. Rendicontazione delle attività svolte. Il Prestatore dovrà rendicontare le attività evidenziando le componenti eventualmente riutilizzate ed esplicitando eventuali discostamenti tra punti funzione previsti e quelli eventualmente relativi al riuso. La stima dei function points prodotta in fase di piano di lavoro dovrà essere confermata a consuntivo.

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere conforme ai modelli indicati da Forma.Temp non sarà accettata documentazione prodotta secondo standard differenti, inoltre, là dove possibile, la documentazione dovrà essere redatta anche attraverso formalismi sintetici e comprensibili (UML, diagrammi ER, ecc).

Le attività oggetto del presente servizio **si considereranno concluse al termine della fase di collaudo da svolgersi secondo le modalità previste nel paragrafo §5.6 “Collaudo” e solo a seguito alla trasmissione di tutta la documentazione prevista.**

Tutte le funzionalità e i moduli sviluppati devono essere consegnati privi di anomalie. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati difetti si precisa che la garanzia per i prodotti facenti parte del presente servizio decorre a partire dalla verifica finale di conformità (collaudo) di tutte le componenti e avrà durata di almeno 1 anno. Durante il periodo di garanzia il Fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti su tutto il software sviluppato e/o modificato secondo le modalità definite per il servizio di Manutenzione Correttiva.

Tutto il software prodotto è di esclusiva proprietà di Forma.Temp. Il Prestatore dovrà assicurare in qualunque momento l'accesso da parte del personale Forma.Temp a tutte le componenti e i sistemi in produzione oggetto del presente servizio, inoltre dovrà mantenere aggiornate le versioni rilasciate su supporti elettronici a quanto presente nell'ambiente di produzione.

Tutto il software sviluppato e la documentazione prevista costituiscono gli output del servizio. Il Prestatore è tenuto a consegnare su un supporto elettronico o altra modalità concordata con Forma.Temp tutti gli output indicati, ivi compresi i sorgenti e gli script di generazione delle strutture dati.

Il Prestatore, in fase di offerta, dovrà descrivere in modo dettagliato le modalità di erogazione del servizio, le metodologie di sviluppo, le scelte organizzative e le strategie utilizzate per rispondere alle esigenze descritte e alla riduzione dei rischi connessi.

Le attività di MEV saranno valutate da Forma.Temp attraverso un sistema di indicatori di qualità che **potranno essere definiti puntualmente in fase di richiesta** di adeguamento di componenti o funzione che in modo esemplificativo e non esaustivo possono essere indicate in:

- efficienza temporale intesa come il rispetto della pianificazione presentata;
- presenza di elementi chiari e definiti nei documenti prodotti in output dall'intervento;
- rispondenza delle componenti sviluppate rispetto ai requisiti individuati;
- il rispetto degli standard proposti dal Prestatore in fase di offerta;
- il grado di soddisfazione dell'utente correlato al numero di richieste di intervento correttivo sulle funzionalità implementate;
- la comprensibilità della soluzione implementata.

Nel caso di uno scostamento tra quanto indicato nel Piano delle attività evolutive e quanto effettivamente erogato dal Prestatore, Forma.Temp valuterà se tale scostamento sia o meno giustificato anche in relazione ai suddetti indicatori di qualità. In ogni caso il Fondo autorizzerà i pagamenti solo in relazione a quanto effettivamente svolto in esecuzione a quanto indicato nel suddetto Piano delle attività.

La rispondenza delle attività agli obiettivi ed ai requisiti individuati in fase di richiesta deve essere soddisfatta dal Prestatore, resta l'onere a quest'ultimo mettere in atto tutte le azioni correttive al fine di ottenere il raggiungimento degli obiettivi richiesti e la conclusione di tutte le attività previste.

Forma.Temp si riserva a suo insindacabile giudizio la facoltà di utilizzare in tutto o in parte i function points previsti ed offerte dal Prestatore e nessun compenso sarà riconosciuto per FP eventualmente non utilizzati. In ogni caso, procederà al pagamento dei soli corrispettivi derivanti dai FP indicati nel piano delle attività evolutive regolarmente approvati dal Forma.Temp.

L'Offerente dovrà descrivere in fase di offerta le modalità organizzative ed operative con cui intende garantire il servizio.

Si fa presente che il gruppo di lavoro potrà essere ospitato presso la sede di Forma.Temp, nel caso in cui il Prestatore ritenga più opportuno avvalersi dei propri locali e delle proprie risorse informatiche per l'esecuzione del servizio, sarà suo onere predisporre almeno una postazione presso la propria sede dove ospitare personale incaricato da Forma.Temp.

Il Prestatore deve erogare il servizio di MEV attraverso un gruppo di lavoro costituito dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile Progetto
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore
- Specialista di prodotto
- Database administrator/sistemista

4.7.4 Dimensionamento del Servizio

Il servizio sarà attivato a conclusione delle attività di Collaudo della soluzione ed erogato fino al termine della fornitura secondo quanto specificato in Gestione del progetto e durata" (§**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**)

Gli interventi di MEV potranno essere richiesti fino al raggiungimento del tetto massimo previsto per l'intera fornitura e indicato in tabella.

Servizio	Unità di Misura	Quantità
MEV	FP	400

I valori dei Punti Funzione saranno comunicati dal Prestatore e conteggiati e verificati dall'Amministrazione durante l'esecuzione del servizio.

4.8 Servizio di avvio in esercizio, assistenza e gestione (help Desk di 1° e 2° livello) delle componenti correlate

4.8.1 Descrizione del servizio

Il servizio consiste nell'acquisire le richieste di assistenza, fornire supporto agli utenti, intervenire per la risoluzione delle problematiche ed eventualmente attivare le procedure previste in caso di MAC.

Il servizio deve operare in modo congiunto con servizio di help desk di Forma.Temp in modo da garantire la fornitura di un unico punto di ingresso delle richieste di assistenza (SPOC - Single Point of Contact) mediante un insieme di risorse volte a garantire il servizio di help desk di 1° e 2° livello.

Tutte le richieste di assistenza dovranno essere trasmesse e gestite mediante il sistema di "Trouble Ticketing" (di seguito anche TT) di Forma.Temp, il Prestatore dovrà utilizzare tale piattaforma per la gestione delle richieste fino alla chiusura delle stesse.

L'obiettivo del servizio è:

- **facilitare** gli utenti nell'utilizzo operativo e funzionale delle soluzioni implementate;
- **fornire** tutte le **informazioni e gli strumenti di supporto** richiesti dagli utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;
- **individuare, recepire e risolvere** eventuali malfunzionamenti ed errori riscontrati dagli utenti;
- garantire all'Amministrazione, la **verifica costante della qualità del servizio** erogato;
- permettere all'Amministrazione di **individuare tempestivamente eventuali criticità**;
- garantire l'**accoglimento e la registrazione** delle **richieste di assistenza**,
- **rendicontare all'utente** sullo stato della richiesta;
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di **identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi**;
- avere un **punto unico di gestione** delle problematiche riscontrate.

A seguito di una segnalazione deve essere prevista l'apertura di un ticket con assegnazione del numero l'analisi del problema evidenziato, l'assegnazione del grado di urgenza sul guasto/malfunzionamento (bloccante, parzialmente bloccante, anomalia) e della priorità.

4.8.2 Caratteristiche del servizio

Il servizio di Help Desk consiste in una sequenza di fasi che vengono avviate dall'apertura di un ticket, a seguito di una richiesta di assistenza, e con assegnazione del numero, l'analisi del problema evidenziato, l'assegnazione del grado di urgenza sul guasto/malfunzionamento (bloccante, non bloccante) e della priorità.

Il servizio è rivolto a tutti coloro che possono interagire con il Software di contabilità.

Il servizio dovrà garantire il supporto per l'acquisizione delle segnalazioni, la gestione e la risoluzione di tutti i problemi relativi a malfunzionamenti/errori rilevati e relativi al funzionamento dei servizi oggetto del presente capitolato. Il servizio di Help Desk dovrà verificare la tipologia di richiesta ed effettuare tutte le azioni che permettano il ripristino delle funzionalità operative eventualmente passando la problematica al secondo livello costituito da personale tecnico del Prestatore.

Il servizio dovrà gestire le richieste di assistenza secondo le linee guida di gestione dei servizi IT dedicati alla gestione degli **incident** e dei **problem**:

- **Incident**, si intende un malfunzionamento che comporta l'interruzione imprevista di un servizio o di una sua componente applicativa o la riduzione della qualità del servizio stesso. Tale malfunzionamento deve essere risolto immediatamente attraverso una correzione permanente, una soluzione alternativa o una correzione temporanea anche sui dati;

- **Problem**, è la causa di uno o più incidenti correlati fra loro tramite una problematica comune, risolti mediante correzioni temporanee, che prevedono una soluzione maggiormente articolata che deve essere risolta pianificando l'intervento mediante un processo di MAC.

4.8.3 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio dovrà garantire il supporto per la gestione e la risoluzione di tutti i problemi quotidiani relativi a malfunzionamenti/errori rilevati e relativi al funzionamento dei servizi oggetto del presente capitolato. L'Help Desk dovrà effettuare tutte le azioni che permettano il ripristino delle funzionalità operative eventualmente passando la problematica al secondo livello costituito da personale tecnico.

L'Help Desk deve fornire un servizio in grado di:

- valutare dell'esigenza da parte dell'utente (es. assistenza informativa, assistenza funzionale, segnalazione evento, ecc.);
- classificare il tipo di richiesta di assistenza;
- assegnare il livello di priorità (Alta, Media e Bassa) in base al grado di compromissione del servizio (bloccante, parzialmente bloccante, anomalia) ed ai carichi di lavoro in corso;
- aggiornare lo stato in relazione al grado di avanzamento della risoluzione;
- evasione completa della richiesta fino alla risoluzione del problema o il ripristino della funzionalità;
- indicazione di una eventuale escalation e nuova classificazione della richiesta.

Le attività che il Prestatore deve realizzare sono:

- individuazione della componente in errore e le cause del problema;
- individuazione della struttura tecnica cui compete il problema nel caso di escalation o di intervento di fornitori esterni;
- svolgimento dell'azione correttiva per la risoluzione del problema;
- coordinamento delle attività di supporto e controllo del rispetto dei livelli di servizio richiesti;
- tracciamento del processo di risoluzione e produzione di opportuna reportistica;
- produzione di documentazione per i casi di errore ricorrenti (FAQ).

Inoltre, nel caso di segnalazioni il Prestatore deve:

- censire su TT la richiesta qualora fosse pervenuta attraverso canali diversi (es. e-mail o telefono);
- valutare e classificare l'argomento della problematica segnalata (es. assistenza informativa, assistenza funzionale, segnalazione malfunzionamento, ecc.);
- prendere in carico la richiesta di intervento;
- attribuire il livello di priorità (Alta, Media, Bassa, Programmabile) in base al grado di compromissione del servizio (bloccante, non bloccante);
- provvedere alla eventuale escalation della segnalazione verso altri soggetti competenti se non di competenza del servizio Help Desk;
- effettuare un intervento esaustivo per la soluzione del problema segnalato;
- monitorare lo stato di lavorazione dei ticket fino a completo ripristino delle funzionalità;
- verificare che l'intervento eseguito (sia direttamente che da terzi) abbia completamente risolto il problema;
- aggiornare, a risoluzione avvenuta, il sistema di TT sia durante le fasi dell'intervento che a chiusura della segnalazione;
- fornire adeguate informazioni a Forma.Temp sull'intervento realizzato, quali ad esempio aggiornamento della configurazione del software, modifiche alla documentazione, interventi sulle banche dati, ecc.

Nel caso di segnalazione che comportano un problem, dopo aver ripristinato l'operatività, il servizio di Help desk dovrà:

- individuare la componente in errore e le cause del problema;
- registrare le caratteristiche riscontrate associando anche i diversi incident correlati;
- classificare il problem creando un record degli errori noti e definendo le priorità;
- chiudere il ticket relativo all'incident;
- assicurarsi dell'avvio del processo di risoluzione tramite MAC.

Sarà cura del Prestatore fornire il personale necessario per adempiere ai requisiti previsti. Eventuali altre modalità migliorative potranno essere proposte dal Fornitore e comunque dovranno essere approvate formalmente dal responsabile DEC di Forma.Temp.

Sarà onere dell'Offerente descrivere le modalità e gli strumenti con cui intende garantire i requisiti sopraindicati eventualmente migliorandone le prestazioni.

Il Prestatore, al fine di rendicontare le attività erogate, su base bimestrale dovrà produrre report e consuntivi secondo il template concordato con Forma.Temp che dimostrino il soddisfacimento delle SLA.

A titolo esemplificativo e non esaustivo i report dovranno indicare:

- Numero di ticket lavorati suddivisi per tipologie e classificazioni;
- Tempi di presa in carico suddivisi per categoria;
- Tempi di risoluzione suddivisi per categoria.

Forma.Temp prima del riconoscimento della prestazione potrà richiedere ulteriori dettagli.

Il Prestatore dovrà comunque assicurare, per la risoluzione delle segnalazioni, un servizio di Help desk con le seguenti caratteristiche:

- un presidio finalizzato a garantire, nel caso di errori bloccanti la gestione dell'intervento entro le 2 ore e la risoluzione dell'incident entro le 6 ore;
- presa in carico della segnalazione ed indicazione del livello di priorità entro i 15 minuti dalla richiesta;
- servizio di help desk presso la sede di Forma.Temp secondo le modalità indicate nel paragrafo "sede e strumenti di lavoro" (§**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**) con orario nei giorni feriali d alle ore 09:00 alle ore 18.00;
- risoluzione al primo contatto per tutte le richieste di tipo informativo;
- **Guasti non bloccanti** risoluzione della problematica entro 2 giorni lavorativi;
- **Guasti bloccanti**: risoluzione del guasto entro 4 ore lavorative;

Per tutti i processi di risoluzione delle problematiche si predilige la comprensione orale. Pertanto, nel caso di richieste pervenute tramite sistema di ticketing il servizio deve prevedere una modalità di interrelazione con il segnalatore attraverso chiamate telefoniche ed altri sistemi telematici (remote control) nel rispetto degli SLA previsti.

4.8.4 Dimensionamento del Servizio

Il servizio dovrà essere completato entro i termini previsti nel paragrafo "Gestione del progetto e durata" (§5.2).

Il servizio verrà riconosciuto a canone e DOVRÀ includere tutti i costi delle prestazioni erogate.

Servizio	Unità di misura	Quantità
Help desk	Mesi	10

Si precisa che qualora in fase di offerta l'Offerente indichi una tempistica differente rispetto a quanto indicato dal presente capitolato con lo stesso importo dovrà garantire il servizio di HELP DESK fino alla conclusione del contratto.

La prestazione dovrà rispettare i livelli di servizio definiti nel paragrafo §7.

4.9 Servizio di consulenza applicativo-contabile

4.9.1 Descrizione del servizio

Il servizio di consulenza previsto nella fornitura è indirizzato a coadiuvare Forma.Temp nella individuazione di soluzioni, processi e procedure per soddisfare la compliance normativa, influenzata costantemente dalle evoluzioni della regolamentazione nazionale e comunitaria, e le evoluzioni fisiologiche del sistema informativo, nonché eventuali attività di studio e analisi in ambito amministrativo e organizzativo che contribuiscono a rendere il patrimonio Forma.Temp costantemente aggiornato e fruibile.

Il servizio di consulenza deve fornire il supporto alla corretta definizione della domanda di servizio informatico ed a individuare le opportune iniziative di razionalizzazione del patrimonio informativo di Forma.Temp, nell'ottica di una progressiva ottimizzazione della complessità e dei relativi costi di gestione.

4.9.2 Caratteristiche del servizio

I servizi di consulenza applicativo-contabile dovranno essere svolti in modo congiunto con il personale di Forma.Temp e avranno l'obiettivo di garantire il supporto nel caso di specifiche esigenze legate a:

- definizione di note tecniche legate a modifiche normative;
- definizioni di note tecniche per modifiche procedurali che hanno impatto sulla gestione contabile;
- supporto per l'analisi, la rilevazione e la presentazione dei dati;
- supporto nella definizione del modello contabile anche attraverso processi di identificazione, classificazione e sintesi degli eventi finanziari e delle operazioni che hanno un impatto sulle attività del Fondo;
- supporto nella definizione dettagliata delle caratteristiche dei flussi informativi tra sistema informativo contabile e le altre componenti del sistema informativo;
- redazione di relazioni, studi, analisi di fattibilità, documentazione non collegata a interventi realizzativi, predisposizione presentazioni con contenuti tecnici specialistici;
- ridefinizione del modello contabile anche attraverso processi di identificazione, classificazione e sintesi degli eventi finanziari e delle operazioni che hanno un impatto sulle attività del Fondo;
- implementazione di nuove funzionalità sul sistema gestionale del fondo che hanno impatto sulle procedure contabili;
- supporto, eventuale, nell'implementazione di nuove funzionalità sul sistema gestionale del fondo che hanno impatto sulle procedure contabili.

4.9.3 Modalità di erogazione del servizio

Forma.Temp potrà, in qualsiasi momento, richiedere al Prestatore un suo coinvolgimento per l'analisi di assessment, approfondimenti di tematiche e/o l'analisi dell'impatto di modifiche dei processi core sul sistema contabile. L'attività potrà essere svolta in termini di coaching, training on the job o qualsiasi altra modalità utile per la comprensione del fenomeno o per la definizione di eventuali soluzioni.

Le richieste da parte di Forma.Temp potranno essere effettuate per le vie brevi e comunque secondo modalità concordate. In relazione alle richieste effettuate, il Prestatore dovrà produrre gli elementi necessari

per la valutazione delle singole prestazioni su base mensile o eventuale altra periodicità da concordare. In particolare, la documentazione prodotta dovrà contenere:

- descrizione sintetica delle richieste e loro classificazione;
- il tipo di supporto erogato;
- l'impegno espresso in termini di tempi e giorni uomo
- gli output relativi a ciascuna richiesta.

La documentazione e gli output sono parte integrante dell'attività e pertanto si riterranno concluse le attività solo a seguito della consegna di tutti gli output previsti.

Le attività potranno essere svolte presso la sede di Forma.Temp.

In particolare, il Prestatore deve erogare il servizio di consulenza attraverso le figure professionali riportate nella tabella seguente e per le quali è riportata la quantità minima da garantire.

- Responsabile di Progetto
- Consulente Senior/esperto dominio applicativo-contabile
- Consulente Junior/esperto dominio applicativo-contabile

4.9.4 Dimensionamento del servizio

Il servizio avrà inizio a partire dalla di assegnazione dell'incarico, secondo quanto previsto nel paragrafo "Gestione del progetto e durata" (§5.2) e per l'intera durata del progetto.

Considerata la tipologia di prestazione richiesta, il servizio sarà dimensionato in termini di giornate uomo.

Servizio	Unità di misura	Quantità
Servizio di consulenza	gg/u	100

Le giornate uomo svolte dovranno essere comunicate dal prestatore e verificate ed approvate dall'Amministrazione.

4.10 Servizio di consulenza per la verifica della sicurezza informatica

4.10.1 Descrizione del servizio

L'obiettivo del servizio è quello di individuare gli elementi per permettere la gestione dei dati, dell'infrastruttura e dei servizi basata su un corretto equilibrio tra il livello di sicurezza delle informazioni e la disponibilità delle stesse. Cioè, permettere di fruire dei servizi del software di contabilità dalle diverse postazioni di Forma.Temp, interagire con FTWeb e gli altri sistemi gestionali del Fondo, il tutto garantendo continuità di servizio e livelli di sicurezza adeguati.

Il Fondo vuole mettere in campo tutte le azioni necessarie ad assicurare una corretta e adeguata gestione dei dati e dell'infrastruttura informatica attraverso una corretta gestione degli aspetti fondamentali:

- **la riservatezza** (o confidenzialità). Indica la riduzione a livelli accettabili del rischio di accesso improprio e dell'utilizzazione dell'informazione da parte di soggetti non autorizzati. Con tale termine, ci si riferisce alla natura più o meno segreta dei dati. Le informazioni devono essere fruibili solo a coloro che, specificamente autorizzati, hanno necessità di utilizzarle per lo svolgimento delle proprie funzioni;
- **l'integrità**. Indica la riduzione a livelli accettabili del rischio di cancellazioni o modifiche di informazioni a seguito sia di fatti accidentali e/o naturali, che di atti dolosi di soggetti non autorizzati.

Riporta al concetto di correttezza e attendibilità dei dati. Rispettare tale requisito vuol dire proteggere i dati da modifiche o distruzioni accidentali o meno, ma anche far fronte ad inconvenienti hardware e/o (alla rete, ai server, ai software di sistema, ecc.);

- **la disponibilità.** Indica la riduzione a livelli accettabili del rischio di impedimento agli utenti autorizzati di fruire del sistema informativo e di accedere e utilizzare le informazioni, sia a seguito di fatti accidentali e/o naturali che di atti dolosi di soggetti non autorizzati. Esprime, ad esempio, anche la tutela del corretto funzionamento del server che contiene queste informazioni o dell'applicazione che legge dal server i dati da rendere disponibili.

4.10.2 Caratteristiche del servizio

L'attività è rivolta ad identificare i processi, i criteri e le metodologie da attuarsi al fine di definire la gestione sicura delle informazioni del software contabile. **Il servizio di consulenza deve definire tutti i requisiti, le procedure, le specifiche necessarie e le modalità operative per la sicurezza delle informazioni** in modo che possano essere preservati i requisiti di disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni.

Dal punto di vista operativo, dovrà essere svolta un'analisi del contesto che tenga conto in modo coerente dei risultati, delle analisi e dei rischi (organizzativi, gestionali, operativi, sicurezza e ambientali) individuati in modo da incorporare il concetto di risk nei requisiti funzionali della soluzione proposta.

Il servizio dovrà, inoltre, garantire un monitoraggio continuo finalizzato ad individuare in modo proattivo qualsiasi elemento che possa essere ritenuto qualificabile ai fini della sicurezza delle informazioni.

Il Fornitore nell'ambito del servizio di consulenza per la verifica della sicurezza informatica del software di contabilità dovrà assumersi i seguenti impegni:

- definizione e implementazione delle politiche di sicurezza;
- verifica puntuale delle politiche di sicurezza all'interno del contesto specifico di hosting previsto in AWS (soluzione che ospita i servizi gestionali del Fondo) ;
- stabilire gli elementi caratteristici ai fini della sicurezza durante la fase di change management tra vecchia soluzione e nuovo software contabile;
- diffusione della cultura della Sicurezza delle Informazioni tra tutto il personale;
- supporto nella definizione e predisposizione di sistemi di antintrusione a protezione del perimetro aziendale;
- supporto nella definizione dei sistemi di ridondanza apparati hardware e software al fine di ridurre probabilità di eventi che interrompono la continuità del business;
- supporto in tutte le fasi necessarie per gestire in modo maggiormente efficace temi che riguardano la protezione degli asset aziendali individuati;
- supporto nel riesame periodico del Sistema di Sicurezza delle Informazioni;
- definizione delle procedure per una corretta e tempestiva percezione dell'operato in materia di Sicurezza delle Informazioni; ciò al fine di poter intervenire efficacemente per perseguire un continuo miglioramento del sistema stesso;
- monitoraggio delle soluzioni implementate ai fini della sicurezza e definizione di ulteriori processi o soluzioni per il miglioramento della sicurezza stessa.

4.10.3 Modalità di erogazione del servizio

L'insieme delle attività e delle pratiche previste sono finalizzate a definire la Politica per la Sicurezza delle Informazioni del sistema contabile ed in particolare a:

- porre in essere tutte le azioni possibili al fine di preservare disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni;

- verificare la capacità di rispondere in modo efficace a emergenze correlate alla sicurezza delle informazioni del software contabile.

Il Fornitore dovrà sviluppare il servizio di consulenza in modo da:

- mantenere un'adeguata struttura organizzativa, in termini di risorse umane, tecniche e informatiche;
- definire il modello di sicurezza ed applicarlo in tutti i suoi contenuti e verificarne costantemente la corretta applicazione e adeguatezza rispetto agli obiettivi prefissati;
- supportare il Fondo nell'orientare l'organizzazione della soluzione contabile verso un continuo miglioramento in termini di sicurezza;
- supporto nella definizione di un sistema di raccolta informazioni di sicurezza, elaborazione e comunicazione degli eventi significativi;
- sorveglianza real-time delle informazioni raccolte, al fine di individuare eventuali minacce, attacchi o anomalie di sicurezza informatica;
- monitorare gli obiettivi di sicurezza espressi, quando possibile, in forma numerica/economica e misurabili;
- supportare Forma.Temp nel formare e sensibilizzare il personale, su temi relativi alla sicurezza delle informazioni del sistema contabile.

Il Fornitore dovrà produrre un documento di **analisi dei rischi e piano operativo**, da rilasciarsi in maniera congiunta al documento di analisi funzionale del sistema contabile, contenete almeno i seguenti punti:

- Analisi di contesto;
- Identificazione delle minacce e delle vulnerabilità;
- Identificazione dei rischi ed azioni previste per la loro riduzione;
- Controlli da mettere in campo per la mitigazione dei rischi;
- Attività di monitoraggio individuate;
- Raccomandazioni per il miglioramento.

Tale documento sarà oggetto di rivalutazione periodica al fine di determinare se le misure di prevenzione e riduzione dei rischi continuano ad essere efficaci in relazione alle modifiche tecnologiche o a variazioni di processo.

Il Fornitore, inoltre, dovrà mettere a disposizione un gruppo di lavoro in grado di rispondere a specifiche esigenze finalizzate ad individuare elementi di rilevanza ai fini della sicurezza delle informazioni del software di contabilità. Tali attività verranno attivate solo a seguito di espressa richiesta da parte di Forma.Temp.

In fase di offerta l'Offerente dovrà esplicitare in che modo intende garantire l'efficacia del servizio ed il gruppo di lavoro che intende mettere a disposizione di Forma.Temp al fine di ottemperare a quanto richiesto.

Non sono oggetto del presente servizio attività come configurazione e gestione di sistemi di sicurezza (Firewall, IPS, Antivirus, ecc).

4.10.4 Dimensionamento del servizio

Il servizio avrà inizio a partire dalla di assegnazione dell'incarico, secondo quanto previsto nel paragrafo "Gestione del progetto e durata" (§5.2) e per l'intera durata del progetto.

Considerata la tipologia di prestazione richiesta, il servizio sarà dimensionato in termini di giornate uomo.

Servizio	Unità di misura	Quantità
Servizio di consulenza	gg/u	120

Le giornate uomo svolte dovranno essere comunicate dal prestatore e verificate ed approvate dall'Amministrazione.

4.11 Servizio passaggio di consegne

4.11.1 Descrizione del servizio

Il servizio comprende le attività di supporto e affiancamento agli utenti indicati da Forma.Temp sottoforma di sessioni informative o training on the job in grado di garantire la continuità operativa del Sistema di contabilità e di tutti i servizi correlati. In particolare:

- a) **servizio di passaggio di consegne Software.** Il servizio consiste nel fornire l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi e le conoscenze specifiche sulle architetture presenti al Prestatore subentrante, mediante affiancamento, produzione della documentazione ecc.
- b) **training on the job,** produzione documentazione e quanto altro utile ai fini del subentro del nuovo Prestatore.

L'obiettivo è quello di garantire la continuità dell'erogazione dei servizi durante la fase di change-out senza che vi siano problemi di interruzione o malfunzionamenti, ed al contempo riducendo al minimo i rischi presenti durante la fase di transizione tra fornitore uscente e subentrante.

4.11.2 Caratteristiche del servizio

L'attività sarà erogata sottoforma di sessioni informative e training on the job. Tutte le azioni dovranno, in ogni caso, garantire la continuità operativa di FTWEB, del software contabilità e di tutti i servizi informatici correlati.

In particolare, il Prestatore dovrà avviare le seguenti attività da considerarsi come livello minimo di servizio:

- **consegna della documentazione tecnica** completa e aggiornata allo stato dell'arte di tutti i servizi, ivi compresi i documenti tecnici, e la descrizione dettagliata delle strutture dati;
- **affiancamento operativo** del personale indicato da Forma.Temp, tale personale potrà essere anche relativo al Prestatore subentrante;
- **organizzazione di percorsi formativi** specifico definito nella sua modalità già in fase di offerta;
- **pianificazione delle attività di trasferimento,** tale pianificazione sarà aggiornata a seguito dell'assegnazione della successiva aggiudicazione, in modo da tener conto delle procedure ed indicazioni del nuovo Fornitore;
- verifica della **rispondenza** degli **elementi oggetto di consegna** rispetto a quanto previsto dal piano di consegna;
- predisposizione del **verbale di passaggio di consegna** con approvazione formale da parte di Forma.Temp.

4.11.3 Modalità di erogazione del servizio

Il Prestatore, in qualità di fornitore uscente, dovrà predisporre, almeno 1 mese prima della conclusione del contratto, un Piano di Trasferimento che, approvato da Forma.Temp, costituirà il riferimento disciplinante di tutte le attività a carico del fornitore uscente durante il periodo di transizione contrattuale. Il Piano di Trasferimento, articolato in attività con l'indicazione di scadenze di inizio e fine, di responsabilità, di contenuti e risultati tali da rendere controllabile l'effettivo svolgimento del trasferimento di know how, e dovrà trattare almeno i seguenti aspetti:

- il programma temporale delle attività di affiancamento;
- il dimensionamento delle risorse per lo svolgimento delle attività di affiancamento, espresso sia in termini di personale impiegato che di giornate lavorative complessivamente dedicate;
- la tempificazione degli incontri per la verifica dello stato di avanzamento delle attività;
- i deliverable (prodotti software e documentazione) che saranno trasferiti, il programma temporale delle attività di consegna.

Il Prestatore dovrà, comunque, garantire al personale indicato da Forma.Temp, un periodo di supporto alla transizione al fine di consentire il trasferimento del know-how sulle attività condotte e rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Tale periodo di affiancamento sarà organizzato secondo una modalità da concordare con Forma.Temp, è prevede un servizio di help desk operativo, tavole rotonde e sessioni di lavoro congiunte.

Durante il passaggio di consegne il Prestatore ed il nuovo operatore individuato da Forma.Temp dovranno produrre un documento congiunto riportante le attività e le formalità espletate per il passaggio di consegne e l'elenco delle attività svolte al fine di garantire l'efficacia della transizione.

4.11.4 Dimensionamento del Servizio

Il servizio dovrà essere svolto secondo quanto indicato in "Gestione del progetto e durata" (§5.2)

Considerata la tipologia di prestazione richiesta, il servizio sarà dimensionato corpo.

La prestazione dovrà rispettare i livelli di servizio definiti nel paragrafo §7.

5 Modalità di esecuzione del progetto

5.1 Premessa

Vengono di seguito descritte le modalità di esecuzione dei servizi oggetto della fornitura.

Al Fornitore è richiesto di adeguare i processi, i template della documentazione e gli strumenti metodologici secondo quanto eventualmente predisposto dal committente, eventualmente concordando con eventuali difformità da quanto previsto.

5.2 Gestione del progetto e durata

Il Prestatore dovrà eseguire le attività oggetto del presente appalto in modo perentorio entro i tempi previsti dalla tabella seguente, fermo restando eventuali proposte migliorative presentate in fase di offerta, che diventeranno determineranno i nuovi termini della prestazione.

La **durata complessiva dell'appalto è di 18 mesi** a partire dalla data di avvio del contratto.

Di seguito sono descritte le fasi individuate per l'implementazione del nuovo software di contabilità.

F0 Avvio delle Attività

F1 Servizio di Analisi As-is e fornitura licenze

F2 Servizi Reingegnerizzazione

F2.01 Installazione ambienti di produzione e Test/Collaudo

F2.02 Rilascio specifiche funzionali

F2.03 Sviluppo delle componenti software

F3 Servizi di Migrazione dei dati

F4 Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)

F5 Manutenzione Evolutiva (MEV)

F6 Servizio di HELP-DESK applicativo e infrastrutturale

F7 Servizio di Consulenza applicativo-contabile

F8 Servizio di consulenza per la verifica della sicurezza informatica

F8.01 Rilascio Piano dei rischi

F8.02 Consulenza per la verifica della sicurezza informatica

F9 Servizio di Passaggio di Consegne

Di seguito si riporta lo schema con i milestone di progetto ed i tempi per le esecuzioni delle attività.

T0 identifica la data di avvio del progetto corrispondente alla data di firma del contratto.

Milestone				Tempi di esecuzione	
				Avvio	Fine
F0	Avvio attività	F0	Avvio Attività	T0	
F1	Analisi As-Is e Fornitura Licenze	F1.01	Analisi del software di contabilità	T0	T1=T0 + 15 giorni
		F1.02	Fornitura Licenze	T0	T0 + 1 mese
F2	Servizi Reingegnerizzazione	F2.01	Installazione ambienti di produzione e Test/Collaudo	T1	T1 + 1 mese
		F2.02	Rilascio specifiche funzionali	T1	T0 + 5 mesi
		F2.03	Sviluppo delle componenti software	T1	T2 = T0 + 8 mesi
F3	Servizi di Migrazione dei dati	F3	Servizi di Migrazione dei dati	T1	T2
F4	Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)	F4	MAC	T2	T0 + 18 mesi
F5	Manutenzione Evolutiva (MEV)	F5	Manutenzione Evolutiva (MEV)	T2	T0 + 18 mesi

F6	Servizio di HELP-DESK applicativo e infrastrutturale	F6	Servizio di HELP-DESK applicativo e infrastrutturale	T2	T0 + 18 mesi
F7	Servizio di Consulenza	F7	Servizio di Consulenza	T2	T0 +18 mesi
F8	Servizio di consulenza per la verifica della sicurezza informatica	F8.01	Rilascio documento piano dei rischi	T1	T2
		F8.02	Consulenza	T2	T0 + 18 mesi
F9	Servizio di Passaggio di Consegne	F8	Servizio di Passaggio di Consegne	T0 + 17 mesi	T0 + 18 mesi

Si precisa che, in fase di offerta tecnica, l’Offerente dovrà chiaramente definire le “milestone” del progetto in modo che quest’ultimo tenga conto di eventuali elementi migliorativi o altre modifiche.

A titolo di esempio se si anticipano i tempi di consegna del sistema contabile di 1 mese si dovrà anticipare di 1 mese anche la fornitura del servizio di Help desk, MAC e MEV. In tal caso non saranno riconosciuti ulteriori elementi economici ritenendoli inclusi nell’Offerta.

5.3 Output

Tutti gli output previsti devono essere prodotti e consegnati a Forma.Temp entro i tempi previsti e comunque contestualmente alla conclusione di ciascuna delle attività come indicato nel milestone. Tutta la documentazione prodotta deve essere formalmente approvata dal Committente che ne risulta pertanto legittimo proprietario. Per tutti i servizi sono previsti rilasci ed aggiornamenti dei documenti ogni qualvolta vi sia una modifica significativa che abbia impatto sulle funzionalità rilasciate. Per quanto riguarda gli interventi “minori”, ossia quelli relativi alla MAC, il Prestatore dovrà produrre non un nuovo documento ma aggiornare quello esistente con le variazioni implementate.

Tutte le attività ed il software creato nell’ambito del presente affidamento dovranno essere documentate esaurientemente da parte del Prestatore. I codici sorgenti del software sviluppato (di proprietà esclusiva di Forma.Temp) dovranno essere depositati presso “Repository on line” che Forma.Temp indicherà in seguito, unitamente alla documentazione tecnica di riferimento.

Tale documentazione dovrà fornire le seguenti informazioni:

- descrizione funzionale;
- descrizione tecnica;
- tracciabilità, ossia deve essere possibile poter collegare, nella maniera più efficace, i commenti presenti nel codice sorgente con la documentazione consegnata.

Il Codice Sorgente deve essere sempre commentato. Non sarà accettato e quindi collaudato software che non abbia commenti che siano tracciati all’interno della relativa documentazione consegnata.

5.4 Gruppo di Lavoro

5.4.1 Impiego previsto delle risorse

Il Prestatore dovrà mettere a disposizione le risorse professionali per ognuno dei servizi oggetto dell'appalto nel rispetto dei requisiti indicati nel presente Capitolato. L'eventuale sostituzione di risorse proposta dal Prestatore dovrà essere inviata a Forma.Temp, corredata dei curricula delle risorse proposte in sostituzione ed essere preventivamente autorizzata da Forma.Temp stessa. Sarà cura del Prestatore assicurare l'affiancamento e il passaggio di informazioni necessario a garantire che il personale sostituito sia in grado di inserirsi nelle attività senza arrecare disservizi o rallentamenti alle attività stesse.

Nessun corrispettivo potrà essere riconosciuto al Prestatore, a nessun titolo, per attività svolte da personale non in possesso dei requisiti richiesti da questo Capitolato e non preventivamente autorizzato dal richiedente il servizio.

Il Forma.Temp ha facoltà di esprimere il proprio non gradimento rispetto alle risorse professionali messe a disposizione dal Prestatore ovvero ritenute non idonee né competenti rispetto alle attività affidate; a tal fine Forma.Temp potrà, in qualsiasi momento, chiedere la sostituzione delle risorse messe a disposizione dal Prestatore. La sostituzione dovrà avvenire con risorse in possesso delle medesime caratteristiche previste o superiori.

Le figure professionali sottoindicate rappresentano la configurazione minima del Gruppo di Lavoro richiesto. Il Prestatore in sede di esecuzione del contratto dovrà garantire sempre la presenza di tali figure professionali nell'arco dei 18 mesi.

Il numero di risorse impiegate per ciascun profilo dovrà essere congruo ai servizi erogati. In fase di offerta è onere dell'Offerente indicare il numero di risorse che intende mettere a disposizione per ciascun profilo e servizio, resta facoltà dell'Offerente proporre ulteriori figure professionali che possono dare un valore aggiunto all'Offerta.

Per ciascun profilo professionale e risorsa indicata dall'offerente deve essere presentato un apposito CV.

L'Offerente dovrà indicare la struttura organizzativa proposta sia per la gestione complessiva del progetto che per ciascun servizio richiesto. Il fornitore in particolare dovrà indicare il Responsabile delle attività contrattuali (coordinatore di progetto) per l'intera fornitura che avrà il compito di coordinare tutte le attività indicate per ciascuna linea di servizi. È facoltà dell'Offerente proporre in fase di offerta un modello organizzativo in grado di rispondere alle esigenze in modo efficiente ed efficace.

5.4.2 Figure professionali

- A. **Responsabile di Progetto** (Capo progetto), figura di riferimento che sovrintende tutte le attività e i servizi richiesti per conto del Prestatore;
- B. **Consulente Senior/esperto dominio applicativo-contabile**, figura esperta che supporterà l'amministrazione sulle tematiche applicativo-contabile del Fondo;
- C. **Consulente Junior/esperto dominio applicativo-contabile**, figura esperta che supporterà l'amministrazione sulle tematiche applicativo-contabile del Fondo;
- D. **Specialista di prodotto**, Analista funzionale esperto con esperienza specifica in sistemi di contabilità;
- E. **Analista funzionale**, svolgerà le funzioni tipiche del ruolo, curando anche gli aspetti di pianificazione.
- F. **Analista Programmatore**, Programmatore esperto senior
- G. **Programmatore**, Programmatore junior

- H. **Database administrator/sistemista**, figura che dovrà sovrintendere le attività di gestione delle infrastrutture dati.
- I. **Consulente esperto dominio sicurezza informatica**, figura esperta che supporterà l'amministrazione sulle tematiche della sicurezza informatica;

5.4.3 Caratteristiche delle risorse professionali

A. Responsabile di Progetto

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Redazione di specifiche di progetto - Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse - Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti SW per project management e risk management - Stima di tempi e risorse necessari per realizzazione di progetto. - Responsabilità su gruppi di progetto - Capacità di problem solving
Certificazioni	Una o più certificazioni per ciascuno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> - ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management - ITIL 4 Edition - ITIL Intermediate Certification in IT Service Transition, Service Design, Service Management - ISTQB Certified Tester Foundation Level - Scrum Master Certified (SMC) - PRINCE2® Practitioner, Foundation"
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Ottima conoscenza delle tecniche e strumenti di Project Management e Risk Management: metodi di valutazione e misurazione di progetti, gestione della qualità e monitoraggio di progetti informatici; gestione di gruppi di lavoro; - Ottima conoscenza delle metodologie di progettazione e sviluppo, delle modalità di test e controllo qualità del software, delle modalità e degli strumenti per il test e controllo qualità su tutte le caratteristiche e sotto caratteristiche del sw (ISO 25010 e successive); - Tematiche applicative gestionali, preferibilmente in ambito economico, finanziario e pubblica amministrazione; - Profonda conoscenza della normativa nazionale relativa alla dematerializzazione dei procedimenti amministrativi (CAD); - Procedure di monitoraggio ed auditing di progetti; - Buona conoscenza delle tematiche Opensource; - Buona conoscenza dei processi di change management; - Ottima conoscenza delle tematiche di sicurezza applicativa; - Buona conoscenza delle tecniche di stima e misura dei progetti: IFPUG

B. Consulente Senior/esperto dominio applicativo-contabile

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione

Esperienze lavorative	<p>L'esperto è una risorsa con esperienza più che decennale sui temi applicativo-contabili, in grado di declinare le esigenze utente sulla soluzione informatica, grazie ad una conoscenza di dominio profonda, ad una formazione applicata nel campo specifico dei Fondi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi e gestione di progetti afferenti il dominio informativo in oggetto dell'appalto anche in stretta collaborazione con enti e strutture pubbliche - Capacità di analisi, raccolta, verifica e validazione dei requisiti di sistema.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di rilevare il quadro strategico e organizzativo da informatizzare - Tematiche applicative gestionali, preferibilmente in ambito contabile della pubblica amministrazione - Possesso di tecniche e strumenti per la modellazione delle informazioni. - Conoscenza delle metodologie di sviluppo rapido. - Servizio di consulenza ed assistenza sistemica su attività di pianificazione, analisi, ricerche, gestione evoluta dei dati di sistemi contabili. -consulenza ad alto livello sulla implementazione ed adeguamento di sistemi contabili e sull'applicazione della normativa riferibili al sistema informativo

C. Esperto di dominio/ Consulente Junior.

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Anzianità lavorative	Minimo 5 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Esperienze lavorative	<p>L'esperto è una risorsa con esperienza pluriennale sui temi applicativo-contabili, in grado di declinare le esigenze utente sulla soluzione informatica, grazie ad una conoscenza di dominio profonda, ad una formazione applicata nel campo specifico dei Fondi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi e gestione di progetti afferenti il dominio informativo in oggetto dell'appalto anche in stretta collaborazione con enti e strutture pubbliche - Capacità di analisi, raccolta, verifica e validazione dei requisiti di sistema.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di rilevare il quadro strategico e organizzativo da informatizzare - Tematiche applicative gestionali, preferibilmente in ambito contabile della pubblica amministrazione - Possesso di tecniche e strumenti per la modellazione delle informazioni. - Conoscenza delle metodologie di sviluppo rapido. - Servizio di consulenza ed assistenza sistemica su attività di pianificazione, analisi, ricerche, gestione evoluta dei dati di sistemi contabili. -consulenza ad alto livello sulla implementazione ed adeguamento di sistemi contabili e sull'applicazione della normativa riferibili al sistema informativo

D. Specialista di prodotto

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Progettista di soluzioni contabili - implementazione di soluzioni in ambiente Alyante Enterprise di TeamSystem - Analisi e progettazione di sistemi informativi - Redazione di specifiche tecniche su sistemi contabili - Capacità di problem solving

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza approfondita dei software Alyante Enterprise di TeamSystem - Progettazione e sviluppo, e personalizzazione di applicazioni contabili - Tematiche applicative gestionali, preferibilmente in ambito economico, finanziario e pubblica amministrazione - Profonda conoscenza della normativa nazionale relativa alla gestione contabile in ambito PA - Procedure di monitoraggio ed auditing di progetti. - Conoscenza delle metodologie di sviluppo rapido. - Metodologie REST ed integrazione di sistemi. - Progettazione di architetture. - Identificazione dei fabbisogni
------------	--

E. Analista funzionale

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni di cui almeno 3 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Redazione di documentazione di progetto di medie e grandi dimensioni, controllo realizzazione procedure e disegno e progettazione di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico); - Realizzazione di portali su specifiche piattaforme. - Disegno di siti web, architettura dell'informazione, comunicazione web, approccio web 2.0 - Progettazione di siti e applicazioni Web accessibili (legge 3 del 9 gennaio 2004); - Progettazione di cruscotti e/o progetti conoscitivi. - Analisi dei requisiti utente - Redazione di specifiche di progetto - Controllo realizzazione procedure - Coordinamento di gruppi di sviluppo - Collaudo di sistemi - Disegno di architetture - Disegno di test funzionale
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di analisi e gestione di progetti afferenti al settore gestionali complessi - Ingegneria dei requisiti - Tecniche e strumenti per la modellazione delle informazioni - Cicli di vita dello sviluppo di sistema - Ottima conoscenza della metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati; - Buona conoscenza di DBMS; - Ottima conoscenza della Legge n°4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti; - Ottima conoscenza delle tecniche di stima e misura dei progetti: Punti Funzione – IFPUG International Function Point User Group;" - Progettazione e sviluppo di applicazioni distribuite critiche - Strumenti e tecniche di sviluppo, verifica di conformità ed implementazione di sistemi IT

F. Analista Programmatore

Titolo di studio	Diploma scuola secondaria o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni di cui almeno 3 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro - Verifica della corretta applicazione di metodi e standard - Sviluppo di analisi tecnica di media complessità - Documentazione procedure - Preparazione di casi di test - Esecuzione di test - Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di analisi e gestione di progetti afferenti il settore gestionali complessi - Tecniche di programmazione web oriented - Approccio orientato agli oggetti per lo sviluppo dei sistemi - Cicli di vita dello sviluppo di sistema - Lavorare con le basi dati - Linguaggi (vbscript, .Net, javascript, json); - Progettazione e sviluppo di applicazioni distribuite e critiche - Processo di sviluppo del software - Realizzazione di prospetti - Buona conoscenza dei sistemi di Business Intelligence; - Buona conoscenza di Content Management System /ECM; - Buona conoscenza degli Application Server e Web server; - Buona conoscenza della piattaforma Microsoft, ecc.; - Buona conoscenza dei prodotti specifici dei sistemi contabili e loro personalizzazione.

G. Programmatore

Titolo di studio	Diploma scuola secondaria o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 3 anni di cui 1 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica della corretta applicazione di metodi e standard - Sviluppo di analisi tecnica di media complessità - Documentazione procedure - Sviluppo componenti software - Esecuzione di test
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di programmazione web oriented - Approccio orientato agli oggetti per lo sviluppo dei sistemi - Cicli di vita dello sviluppo di sistema - Lavorare con le basi dati - Linguaggi (vbscript, .Net, JavaScript, JSON); - Processo di sviluppo del software - Realizzazione di prospetti

H. Database administrator/sistemista

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni di cui almeno 3 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi dei requisiti strutture dati - Gestione di DBMS e procedure di backup, recovery

	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi, progettazione, configurazione e gestione di basi dati nell'ambito di sistemi complessi - Monitoraggio e tuning di basi dati - Analisi impatti attività di business per definire/modificare basi dati - Identificazione con i gruppi di gestione applicativa delle più appropriate strategie di uso di dati e data base - Realizzazione e controllo di procedure complesse - Progettazione e conduzione di test integrati - Redazione di specifiche di progetto"
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione, ottimizzazione e progettazione di DBMS MSSQL - Concetti, tecniche, sistemi e prodotti per la gestione dei dati e dei data-base fisici - Metodologie e tecniche per il cleaning e la qualità dei dati; - Architetture di Data Base in ambiente eterogenei - Data modeling: - Data base normalization; - Data virtualization; - Tecniche di disegno di DB applicativi e DB conoscitivi - Tecniche di gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali - Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi - Data quality measurement and assessment

A. Consulente dominio sicurezza informatica

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione
Esperienze lavorative	<p>L'esperto è una risorsa con esperienza più che decennale sui temi della sicurezza informatica. Nel corso della sua attività ha svolto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi di assessment, mappatura dei rischi e di vulnerabilità di sistema - Analisi di sistemi di prevenzione per la minimizzazione del rischio, monitoraggio proattivo di risorse informatiche - Servizi di assistenza volte a minimizzare gli effetti di una violazione in modo da garantire l'integrità dei dati e delle risorse; - Definizione del perimetro di sicurezza di soluzioni informatiche con particolare attenzione ai sistemi di contabilità. - Capacità di analisi, raccolta, verifica e validazione dei requisiti di sistema.
Conoscenze	<p>Possesso di capacità analisi e progettazione strategico-organizzativo di sistemi di sicurezza informatica.</p> <p>Verifica tecnica della sicurezza delle informazioni dei sistemi, delle reti e delle applicazioni tecnica della sicurezza delle informazioni dei sistemi, delle reti e delle applicazioni</p> <p>Implementazione di soluzioni applicative per la sicurezza nonché degli aspetti di programmazione sicura;</p> <p>Gestione delle azioni di risposta agli incidenti relativi alla sicurezza delle informazioni.</p>

5.5 Sviluppo componenti software

Per quanto riguarda lo sviluppo del software sia esso derivante da una richiesta di nuova funzionalità o da richiesta di manutenzione applicativa di funzionalità già esistente, le linee guida da seguire sono di seguito elencate:

1. lo sviluppo deve essere eseguito usando la metodologia Agile;
2. all'inizio di ogni attività è necessario (a meno di altra indicazione di Forma.Temp) sviluppare prima il prototipo (o mockup, a discrezione di Forma.Temp) del modulo/funzionalità e sottoporlo ad approvazione del Fondo;
3. tutte le procedure, le personalizzazioni e gli algoritmi rilasciati dovranno essere certificati nello store di teamSystem;
4. il codice deve essere depositato presso il sistema di versionamento interno del Fondo (GIT) prima dell'avvio in esercizi;
5. le soluzioni dovranno essere sviluppate in conformità agli standard previsti dal produttore TeamSystem.

L'utilizzo di ogni altro componente non citato deve essere autorizzato preventivamente da Forma.Temp

5.6 Collaudo

Il collaudo DOVRÀ verificare la rispondenza dei prodotti a quanto definito nel capitolato, nell'offerta del Prestatore e nelle analisi funzionali e tecniche, il rispetto degli standard di qualità e il corretto funzionamento dei moduli previsti. Tale strumento si applica a tutte le nuove implementazioni eseguite dal Prestatore, indipendentemente dalla dimensione dello sviluppo e/o tipologia di rilascio (es: rilascio MEV, installazione/configurazione prodotto preesistente, ecc).

È compito del Prestatore definire un documento preventivo del verbale che contenga i casi d'uso e tutte le specifiche funzionali che dovranno essere verificate durante il collaudo. Il documento deve contenere le fasi di verifica e validazione ai fini dell'accertamento del rispetto dei requisiti e delle specifiche. Il documento dovrà essere inviato preventivamente a Forma.Temp. Durante il collaudo sarà facoltà di Forma.Temp procedere all'effettuazione di test funzionali, alla verifica della rispondenza ai requisiti tecnologici, alla verifica del corretto funzionamento del sistema, alla verifica della corretta applicazione dei parametri della qualità, alla verifica della documentazione consegnata anche con l'ausilio del personale del Prestatore.

Resta facoltà di Forma.Temp utilizzare, in sede di collaudo, il piano di collaudo e i casi di test proposti dal Prestatore ovvero di procedere, a suo insindacabile giudizio, all'esecuzione di altre prove.

Il collaudo si svolgerà con le seguenti modalità:

- esecuzione di test funzionali;
- verifica della rispondenza ai requisiti funzionali;
- verifica dell'assenza di malfunzionamenti (nei casi noti) o di limitazioni nell'utilizzo degli applicativi dalle sedi remote;
- verifica dell'applicazione dei parametri di qualità;
- verifica della documentazione consegnata.

Al termine del collaudo sarà redatto apposito verbale recante l'esito, le indicazioni delle prove effettuate e l'eventuale segnalazione di anomalie riscontrate, anche se già rimosse.

Nel caso di esito negativo del collaudo verranno indicata, oltre ai malfunzionamenti riportati, la data del nuovo collaudo. ***Il collaudo potrà essere reiterato una sola volta con le medesime modalità e termini del primo. In caso di esito negativo anche del secondo collaudo, ferma restando l'applicazione delle penali, Forma.Temp avrà facoltà di risolvere il contratto, con escussione della garanzia prevista e di ricorrere***

all'esecuzione in danno, fermo restando ogni azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

In ogni caso, è da considerarsi equivalente al mancato superamento del secondo collaudo, la mancata o tardiva convocazione, da parte del Prestatore, entro i termini previsti della nuova seduta per la ripetizione delle operazioni di collaudo.

5.7 Descrizione e obblighi del Prestatore

Il servizio è relativo alla gestione dei prodotti, intesa come gestione delle personalizzazioni e modifiche da effettuare, compatibilmente con le caratteristiche e specificità del Prodotto, descritte dal Produttore di soluzioni commerciali o equivalenti. Nello specifico, il Prestatore, per tutta la durata del progetto dovrà:

- farsi carico di eventuali **costi di manutenzione** (canone) e/o licenza d'uso da riconoscere ad altri soggetti nel caso di soluzioni proprietarie, in quest'ultimo caso deve essere ben specificato il produttore e l'ammontare dei canoni annui, in ogni caso i canoni devono coprire l'intera durata del Contratto;
- assicurare la gestione delle licenze d'uso e la manutenzione dei software come da indicazioni del Produttore;
- assicurare l'adeguato aggiornamento dei sistemi alle versioni più aggiornate;
- effettuare la necessaria escalation verso il Produttore, nei termini previsti dal contratto d'uso, al fine di risolvere le problematiche e garantire quindi la continuità operativa.

Tutto il software sviluppato o modificato dovrà essere consegnato privo di anomalie. Nel caso di presenza di difformità o anomalie il Fornitore è tenuto a garantire le correzioni necessarie secondo le modalità previste per il servizio MAC senza alcun onere per Forma.Temp.

5.8 Sede e strumenti di lavoro

Le prestazioni descritte nel presente capitolato, si svolgeranno presso la sede di Forma.Temp in Piazza Barberini n. 52 – 00187 - ROMA.

Gli strumenti di lavoro relativamente al proprio personale (PC, software, eventuali VPN, ecc.), dovranno essere forniti dal Prestatore. Forma.Temp fornirà, oltre a idonei spazi di lavoro anche l'alimentazione elettrica, la connettività Internet e l'infrastruttura telefonica necessaria all'espletamento delle attività previste. Solo su richiesta di Forma.Temp sarà possibile svolgere le prestazioni presso idonei locali del Prestatore. Si specifica che in quest'ultimo caso il Prestatore dovrà mettere a disposizione una o più stanze dedicate a Forma.Temp per i servizi previsti nel presente capitolato (fornendo anche quanto avrebbe fornito Forma.Temp se le attività si sarebbero svolte presso la sua Sede). Nelle stanze dovranno essere presenti almeno una postazione dedicate al personale incaricato da Forma.Temp, che potrà essere presente all'interno del gruppo al fine di eliminare la distanza tra i vari gruppi e migliorare la comprensione delle tematiche specifiche del Fondo, nonché fornire supporto nella interlocuzione con gli stakeholder di Forma.Temp (ApL, OO.SS., Lavoratori, Disoccupati, ecc.). Al personale Forma.Temp dovranno essere messi a disposizione anche la pianificazione del lavoro (che dovrà essere concordata comunque con il Fondo) e i dati circa la produttività del personale incaricato. Qualora, per motivi legati ad emergenze sanitarie locali e/o

nazionali, non fosse possibile interagire in presenza, è fatto obbligo al gruppo di lavoro di rendersi disponibile (negli orari di lavoro) in apposite “stanze virtuali” messe a disposizione dal Fondo.

Eventuali attività che prevedono trasferte presso altre sedi fuori Roma si intenderanno incluse nell’Offerta e non saranno riconosciute in termini economici al Prestatore a meno di eventuali accordi successivi.

Il Prestatore dovrà fornire l’elenco del personale che dovrà accedere presso la sede di Forma.Temp secondo modalità e tempi da concordarsi.

5.9 Responsabili del servizio

Il Prestatore si impegnerà a designare, a suo totale carico ed onere, un proprio **Referente dei servizi oggetto dell’appalto** (ed un suo sostituto) che potrà anche essere il Responsabile del Progetto, **costantemente reperibile** negli orari di ufficio.

Tale figura, costituirà la principale interfaccia verso Forma.Temp e provvederà, per conto del Prestatore, alla gestione degli aspetti di tipo operativo, alla vigilanza affinché i servizi rispondano a quanto stabilito dai documenti contrattuali e alla cura di tutti gli aspetti amministrativo/contabili inerenti all’esecuzione del contratto.

Il Prestatore comunicherà a Forma.Temp per iscritto tali nominativi.

Forma.Temp nominerà un **Direttore dell’esecuzione del contratto (DEC)**, provvedendo a comunicarne il nominativo per iscritto al Prestatore.

5.10 Proprietà delle risultanze del Contratto

I diritti di proprietà e/o di utilizzazione e sfruttamento economico di tutti gli elaborati (su carta o altro formato), ivi incluso il codice sorgente, realizzati dal Prestatore durante l’esecuzione della prestazione, rimarranno di titolarità esclusiva di Forma.Temp, che potrà, quindi, disporne, senza alcuna restrizione.

Tutti i beni che saranno prodotti ad hoc nell’esecuzione delle attività contrattuali saranno di proprietà di Forma.Temp che, in base alle vigenti norme di legge, potrà avvalersi della facoltà di riutilizzare completamente o in parte quanto prodotto. È facoltà di Forma.Temp disporre della pubblicazione, diffusione, utilizzo, vendita, duplicazione e cessione anche parziale dei suddetti elaborati. Detti diritti, ai sensi della normativa sulla protezione del diritto d’autore, devono intendersi ceduti, acquisiti e/o licenziati in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile.

Nel caso di presenza di parti della fornitura oggetto di brevetti o di licenza d’uso, per i quali non è possibile il suddetto sfruttamento da parte di Forma.Temp, l’Offerente dovrà indicare chiaramente quali sono e specificarne i motivi in fase di offerta. Non sarà possibile, per il Prestatore, successivamente all’offerta, indicare parti di cui Forma.Temp non possa disporre dello sfruttamento nelle modalità sopraelencate, pena l’annullamento del contratto.

Il Prestatore si obbliga espressamente a fornire a Forma.Temp tutta la documentazione e il materiale necessario all’effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all’eventuale trascrizione di detti diritti a favore di Forma.

Tutti i documenti e il codice, sia eseguibile che sorgente, sviluppati dal Fornitore espressamente per le attività di cui al presente capitolato rimarranno di proprietà esclusiva del Fondo. Nel caso di utilizzo di componenti

di terze parti, il Fornitore è tenuto ad assumersi gli oneri di eventuali ricorsi legali per la violazione delle licenze di uso conseguenti allo sviluppo del sistema.

6 Modalità di conteggio dei punti funzione

I punti funzione sviluppati dal Prestatore nell'ambito dei servizi previsti dal presente Capitolato saranno conteggiati utilizzando il metodo IFPUG 4.3 o eventuali versioni successive. Il sito di riferimento per questa tipologia è www.ifpug.org. Il conteggio è a carico del Prestatore, che provvederà a comunicare al Committente, al termine di ogni sviluppo o intervento, il consuntivo del numero di punti funzione sviluppati, come evidenziato nel presente Capitolato Tecnico e nella bozza del contratto.

Il Committente potrà approvare i consuntivi predisposti dal Prestatore ovvero provvedere a conteggiare, in tutto o in parte (a campione), i punti funzione relativi alle funzionalità realizzate e consegnate.

Non sarà possibile consegnare un consuntivo senza preventivamente aver:

- collaudato lo sviluppo;
- consegnato formalmente a Forma.Temp il codice sorgente;
- consegnato a Forma.Temp la documentazione (o aggiornato la documentazione già esistente) degli interventi consuntivati.

7 Livello di servizio (SLA) e Penali

Forma.Temp si riserva di verificare e controllare le prestazioni fornite durante l'intero periodo contrattuale attraverso il rispetto dei livelli di servizio da parte del Fornitore.

7.1 SLA Servizio di Analisi As-Is

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR7.1.1	Analisi del Sistema Contabile di Forma.Temp e delle interazioni con FTWeb	giorni	<15 gg (dall'avvio del Contratto)	Unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA

7.2 SLA Servizio di reingegnerizzazione e sviluppo componenti del sistema di contabilità

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR7.2.1	Consegna modifica richiesta rispetto della data di completamento dell'intervento, delle attività e dei deliverable,	giorni solari	Data consegna prevista	Unica dopo il rilascio	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo oltre lo SLA

	previsti nella Piano di Intervento				
SLR7.2.2	Rilascio delle specifiche dell'analisi funzionale	giorni solari	<5 mesi (dall'avvio del Contratto)	Unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo oltre lo SLA
	Rilascio delle componenti applicative e della soluzione infrastrutturale	giorni solari	<8 mesi (dall'avvio del Contratto)	Unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo oltre lo SLA
SLR7.2.3	Difettosità sui moduli software realizzati	Numero di difetti per FP	<0,05 errori per FP	Mensile	150,00 euro ogni 0,01 errori per FP oltre lo SLA previsto
SLR7.2.4	Qualità dei moduli rilasciati espresso come necessità di verifica da parte del Fondo delle funzionalità rilasciate	Numero di verifiche	<= 1	Unica	0,05% dell'importo contrattuale per ogni verifica necessario oltre lo SLA previsto

7.3 SLA Servizio di migrazione dei dati

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR7.3.1	Progetto di Migrazione	giorni	<1 mese (dall'avvio del Contratto)	Unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA
SLR7.3.2	% dati non migrati	%	>= 99,9% Dati presenti in gamma	Unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni 0,1% dati non migrati rispetto allo SLA

7.4 SLA Servizio MAC (Manutenzione Adeguativa e Correttiva)

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR7.4.1	<i>Manutenzione Correttiva</i> – Le anomalie / malfunzionamenti / errori bloccanti devono essere ripristinati con chiusura del relativo ticket entro 4 ore lavorative dalla segnalazione	Ore Lavorative	<= 4	Mensile	0,01% dell'importo contrattuale per ogni ticket chiuso oltre lo SLA
SLR7.4.2	<i>Manutenzione Correttiva</i> – Le anomalie / malfunzionamenti / errori non bloccanti devono essere ripristinati con chiusura	Ore Lavorative	<= 16	Mensile	0,01% dell'importo contrattuale per ogni ticket chiuso oltre lo SLA

	del relativo ticket entro 16 ore lavorative dalla segnalazione				
SLR7.4.3	<i>Manutenzione Adeguativa</i> – Difettosità sui moduli software integrati e/o realizzati	Numero di difetti per FP	< 0,05 errori per FP	mensile	0,01% dell'importo contrattuale ogni 0,01 errori per FP oltre lo SLA richiesto

7.5 SLA Servizio MEV (Manutenzione Evolutiva)

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR7.5.1	Consegna modifica richiesta rispetto della data di completamento dell'intervento, delle attività e dei deliverable, previsti nella Piano di Intervento	giorni solari	Data consegna prevista	Unica dopo il rilascio	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo oltre lo SLA
SLR7.5.2	Difettosità sui moduli software realizzati	Numero di difetti per FP	<0,05 errori per FP	Mensile	150,00 euro ogni 0,01 errori per FP oltre lo SLA previsto
SLR7.5.3	Qualità dei moduli rilasciati espresso come necessità di verifica da parte del Fondo delle funzionalità rilasciate	Numero di verifiche	<= 1	Unica	0,05% dell'importo contrattuale per ogni verifica necessario oltre lo SLA previsto

7.6 SLA Servizio di avvio in esercizio, assistenza e gestione (help Desk di 1° e 2° livello) delle componenti correlate

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR7.6.1	Risoluzione al primo contatto richieste informative	%	>=80%	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni punto % inferiore allo SLA
SLR7.6.2	Presenza in carico delle segnalazioni di malfunzionamenti con assegnazione della priorità entro 15 minuti	%	>=95%	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni punto % inferiore allo SLA
SLR7.6.3	Risoluzione della problematica entro 120 minuti per guasti bloccanti	%	>=98%	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni punto % inferiore allo SLA
SLR7.6.4	Tempo massimo di 2 giorni di risoluzione dei guasti non bloccanti	%	>=90%	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni punto % o frazione inferiore allo SLA

SLR7.6.5	Percentuale massima di riapertura delle segnalazioni	%	<=5%	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni punto % o frazione superiore allo SLA
----------	--	---	------	---------	--

7.7 SLA Servizio di consulenza applicativo-contabile

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR7.7.1	Puntualità di consegna dei prodotti	giorni solari	Data consegna prevista + 5 gg	Unica per ogni consegna	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo oltre lo SLA

7.8 SLA Servizio di consulenza per la verifica della sicurezza informatica

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR7.8.1	Puntualità di consegna dei prodotti	giorni solari	Data consegna prevista + 5 gg	Unica per ogni consegna	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo oltre lo SLA

7.9 SLA Servizio passaggio di consegne.

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR7.9.1	Rilascio del Sistema Informativo Contabile	giorni	<= Data di Rilascio Pianificata	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA

8 Allegati

- Allegato I al Capitolato Tecnico - Contabilità, descrizione dell'ambiente attuale.
- Allegato II al Capitolato Tecnico - FTWEB, architettura di sistema.