



CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

GARA A PROCEDURA APERTA

per l'affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

Cat.7

CPV 72262000-9

RIF. CIG 7150308CD0

SOMMARIO

1.	Premessa	5
2.	Definizioni	5
3.	Quadro di riferimento e descrizione del contesto	5
4.	Obiettivi	5
5.	Oggetto dell’appalto.....	6
6.	Caratteristiche, dimensionamento e modalità di erogazione dei servizi	7
6.1	Servizio di sviluppo di un sistema software informativo integrato (SII).....	7
6.1.1	Descrizione	7
6.1.2	Dimensionamento del servizio	7
6.1.3	Modalità di erogazione del servizio.....	7
6.1.4	Requisiti e standard della qualità del software	8
6.1.5	Livelli di servizio	10
6.2	Servizio di manutenzione migliorativa, adeguativa e correttiva	11
6.2.1	Descrizione	11
6.2.2	Dimensionamento del servizio	11
6.2.3	Modalità di erogazione del servizio.....	11
6.2.4	Requisiti di qualità	13
6.2.5	Livelli di servizio	13
6.2.6	Rendicontazione dei livelli di servizio.....	13
6.3	Servizio di manutenzione evolutiva.....	14
6.3.1	Descrizione	14
6.3.2	Dimensionamento del servizio	14
6.3.3	Modalità di erogazione del servizio.....	14
6.3.4	Requisiti di qualità	16
6.3.5	Livelli di servizio	16
6.4	Servizio di realizzazione sistema di registrazione delle richieste di assistenza	16
6.4.1	Descrizione	16
6.4.2	Dimensionamento del servizio	17
6.4.3	Modalità di erogazione del servizio.....	17
6.4.4	Livelli di servizio	17
6.4.5	Rendicontazione dei livelli di servizio.....	17
6.5	Servizio di conduzione tecnica.....	17
6.5.1	Descrizione	17

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

6.5.2	Dimensionamento del servizio	18
6.5.3	Modalità di erogazione del servizio.....	18
6.5.4	Livelli di servizio.....	18
6.5.5	Rendicontazione dei livelli di servizio.....	18
6.6	Servizio di consulenza tecnica e formazione.....	18
6.6.1	Descrizione	18
6.6.2	Dimensionamento del servizio	19
6.6.3	Modalità di erogazione del servizio.....	19
6.7	Servizio di passaggio di consegne.....	20
6.7.1	Descrizione	20
6.7.2	Dimensionamento del servizio	20
6.7.3	Modalità di erogazione del servizio.....	20
6.8	Documentazione.....	21
6.8.1	Documentazione tecnica	21
6.8.2	Documentazione utente	21
6.9	Strumenti di controllo e monitoraggio dell’appalto.....	21
7.	Risorse professionali.....	22
7.1	Caratteristiche delle risorse professionali.....	22
7.2	Scheda sinottica impiego previsto delle risorse per servizi.....	25
7.3	Modalità e termini di sostituzione delle risorse professionali	26
8.	Modalità di conteggio dei punti funzione	26
9.	Collaudo.....	27
10.	Sede e strumenti di lavoro	28
11.	Responsabili del servizio.....	28
12.	Durata	28
12.1	Periodo di erogazione dei servizi.....	28
13.	Proprietà delle risultanze del servizio	29
14.	Verifiche e Penali.....	30
14.1	Servizio 1 - Sviluppo di un sistema software integrato di Forma.Temp.....	30
14.2	Servizio 2 – Manutenzione correttiva, adegautiva e migliorativa	31
14.3	Servizio 3 - Manutenzione evolutiva	32
14.4	Servizio 4 – Realizzazione sistema di registrazione delle richieste di assistenza	33
14.5	Servizio 5 - Servizio di conduzione tecnica	33
14.6	Servizio 6 – Consulenza tecnica e formazione.....	34

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

14.7	Servizio 7 - Passaggio di consegne finale Servizio	35
15.	Allegati	35

1. Premessa

Il presente Capitolato tecnico prestazionale, allegato al bando di gara di cui costituisce parte integrante e sostanziale, definisce le caratteristiche della prestazione del **“Servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione di un sistema informativo integrato SII degli adempimenti di Forma.Temp”**.

In tal senso Forma.Temp ha ritenuto di procedere all’affidamento del contratto per il servizio in esame, mediante apposita procedura di gara aperta, regolamentata dal Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., di seguito indicato “Codice”), e finalizzata alla selezione di un operatore economico (di seguito per brevità: Prestatore) cui affidare il servizio in questione, ai sensi dell’art. 60 del Codice, e da aggiudicare mediante il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell’art. 95 del Codice e secondo le modalità definite dalle linee guida n. 2/2016 dell’ANAC, approvate dal Consiglio dell’Autorità con Delibera n. 1005, del 21 settembre 2016 (pubblicate su GURI n. 238 del 11.10.2016).

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 per la realizzazione di un sistema “Chiavi in mano” per la realizzazione del Sistema Informativo Integrato (SII) di Forma.Temp.

“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.

3. Quadro di riferimento e descrizione del contesto

Descritto in Allegato I al presente Capitolato

4. Obiettivi

Il Forma.Temp attraverso il **“Servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione di un sistema informativo integrato - SII”** intende attivare un **sistema integrato di regole, processi e tecnologie**, con l’obiettivo di:

- **Reingegnerizzare i propri processi di lavoro al fine garantire una gestione più efficiente ed efficace dei processi amministrativi e gestionali interni** garantendo l’intero processo di

dematerializzazione di tutta la documentazione trattata secondo quanto previsto dalla normativa vigente;

- **Sviluppare** e mettere in esercizio un nuovo sistema informatico web-based, orientato ad un’architettura SOA, facilmente scalabile e conforme alle attuali normative sulla sicurezza e sulla privacy, in grado di supportare pienamente il nuovo modello organizzativo a processi;
- **Armonizzare** il patrimonio delle applicazioni software attualmente in esercizio, favorendo l’integrazione e l’interoperabilità con le nuove funzionalità che verranno realizzate nel nuovo sistema informativo integrato;
- **Migliorare** gli strumenti di controllo e di monitoraggio dei processi e **fornire** un adeguato strumento di supporto decisionale;
- **Assicurare** un maggiore trasparenza ed una efficace comunicazione con i suoi stakeholder.

5. Oggetto dell’appalto

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

1. **Servizio di sviluppo di un sistema software integrato di Forma.Temp** e di integrazione con gli attuali sistemi software;
2. **Servizio manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa** del sistema software integrato;
3. **Servizio di manutenzione evolutiva** del sistema software integrato;
4. **Servizio di sviluppo di un sistema informatico di registrazione delle richieste di assistenza** ad uso di un contact center interno;
5. **Servizio di conduzione tecnica**;
6. **Servizio di consulenza tecnica e formazione**;
7. **Servizio di passaggio** di consegne.

Tutte le attività di consulenza tecnica, formazione nonché tutte le comunicazioni tra aggiudicatario 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.

6. Caratteristiche, dimensionamento e modalità di erogazione dei servizi

Il presente affidamento è caratterizzato dall’erogazione di attività di tipologia differenti in relazione alla natura intrinseca dei vari servizi di seguito descritti. Alla tipologia di tipo progettuale, in cui si creano deliverable specifici in un periodo di tempo ben determinato (ad es. sviluppo e rilascio di software), si affianca l’erogazione di servizi propriamente detti, ossia la ripetizione di attività nel tempo per tutta la durata del contratto (es: gestione degli incidenti – “trouble tiketing”). È indispensabile precisare che il Prestatore, nell’esecuzione delle varie attività, dovrà concordare con Forma.Temp uno stadard da utilizzare per le attività progettuali (PMP, Agile, ecc.), nonché un framework operativo (ITIL, COBIT, ecc.) per le attività dei servizi propriamente detti.

Inoltre il Prestatore dovrà rendersi disponibile ad incontri programmati che saranno comunicati da Forma.Temp in relazione all’andamento dell’affidamento, allo scopo di seguire le fasi di lavorazione (SAL intermedi) e/o stato di attivazione dei servizi, nonché ad eventuali “steering committee”, al fine di evidenziare e risolvere problematiche specifiche. Tali incontri potranno avvenire con cadenza mensile o bisettimanale. In questa tipologia di incontri la presenza del Responsabile del Prestatore è obbligatoria, oltre a tutte le figure necessarie di volta in volta in relazione agli argomenti specifici trattati.

6.1 Servizio di sviluppo di un sistema software informativo integrato (SII)

6.1.1 Descrizione

Il servizio comprenderà le **attività di progettazione, realizzazione e collaudo** del Sistema Informativo Integrato (SII) di Forma.Temp nel rispetto dei requisiti definiti nell’**Allegato II** al presente Capitolato.

6.1.2 Dimensionamento del servizio

Fermo restando che il modello TOBE del progetto del SII sarà realizzato in un’attività precedente a quella oggetto del presente Capitolato e fornito al Prestatore in fase di avvio delle attività, le relative attività di realizzazione e collaudo dell’applicazione software saranno dimensionate in punti funzione. Il calcolo dei punti funzione effettivamente realizzati verrà effettuato a consuntivo a seguito del superamento del collaudo, utilizzando le modalità di conteggio definite nel successivo par. 8 del presente Capitolato.

Il massimale di punti funzione che potrà essere riconosciuto al Prestatore è di 5.300 FP.

6.1.3 Modalità di erogazione del servizio

L’attività di realizzazione dell’applicazione software terminerà con la fase di collaudo e dovrà essere completata entro il periodo di durata massima di 12 mesi solari a partire dalla data di stipula del contratto, secondo un ben definito piano di rilasci che identifica due fasi di consegna delle diverse funzionalità secondo quanto riportato in **Allegato II** al presente Capitolato.

In corrispondenza della conclusione di ciascuna fase **Forma.Temp** dovrà approvare i deliverable prodotti dal Prestatore.

Le risultanze dell’**attività di analisi**, che conterrà le specifiche dei **requisiti dell’applicazione** sarà **consegnata al Prestatore**, mentre l’**attività di progettazione** avrà inizio a seguito dell’avvio delle attività contrattuali e dovrà concludersi con l’approvazione da parte di Forma.Temp medesima del documento di **Progetto Tecnico** e del documento contenente la **Stima del numero dei punti funzione da realizzare**, in accordo con il massimale previsto per tale attività indicato al par. 6.1.2

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

Successivamente all’approvazione da parte di Forma.Temp della documentazione su indicata avrà inizio l’**attività di realizzazione** del software del SII secondo il piano di rilascio, strutturato in due fasi separate, come descritto in **Allegato II** al presente Capitolato, in cui, per ciascuna fase, verrà consegnato il **software** prodotto, la **documentazione tecnica**, il **manuale utente**, l’**esito dei test funzionali** eseguiti dal Prestatore.

Per ciascuna fase di rilascio, il Prestatore dovrà inviare la comunicazione di “**pronti al collaudo**”, consegnando il relativo **Piano di collaudo**.

L’**attività di collaudo** riguarderà la verifica del corretto funzionamento dell’applicazione, la congruenza di quanto realizzato con le specifiche dei requisiti e con le specifiche tecniche approvate e il rispetto degli standard della qualità.

Resta ferma la facoltà di Forma.Temp di 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.

Le operazioni di collaudo si svolgeranno come descritto al successivo par. 9 del presente Capitolato.

In caso di esito positivo del collaudo e previa formale autorizzazione da parte di Forma.Temp al rilascio in esercizio di quanto realizzato, sarà obbligo del Prestatore provvedere alla messa on line del sistema medesimo secondo quanto previsto al Servizio n. 5 – *Servizio di conduzione tecnica*.

In caso di esito negativo del collaudo, lo stesso potrà essere reiterato una sola volta con le medesime modalità e termini del primo collaudo.

Sarà cura del Prestatore richiedere a Forma.Temp, a partire dalla data del verbale da cui emerge l’esito negativo del collaudo, di convocare una nuova seduta per la ripetizione delle operazioni di collaudo.

Tutto il codice sviluppato nella realizzazione del sistema - sia esso prodotto ad hoc sia esso prodotto in attività di modifica, integrazione e/o personalizzazione di moduli proprietari -dovrà essere consegnato a Forma.Temp nel formato sorgente ed opportunamente ed esaustivamente documentato.

Il sistema dovrà garantire tutte le funzionalità descritte nell’**Allegato II** al presente Capitolato, che costituiscono il patrimonio informativo di Forma.Temp.

Eventuali moduli di software pacchettizzato offerti dovranno essere personalizzati, a cura del Aggiudicatario, secondo esigenze espresse da Forma.Temp e concordate con il Prestatore stesso.

Per personalizzazione s’intende anche l’attività volta ad ottenere la visualizzazione delle informazioni sui form e sui report nelle modalità grafiche richieste da Forma.Temp.

Nel caso, saranno incluse, pertanto, attività quali l’introduzione del logo di Forma.Temp ove appropriato, la modifica delle denominazioni di campi di form e report, la modifica dell’aspetto grafico di form e report.

6.1.4 Requisiti e standard della qualità del software

Il Prestatore dovrà assicurare il rispetto dei requisiti funzionali descritti nell’**Allegato II** al presente Capitolato e degli eventuali requisiti aggiuntivi emersi da successive analisi che Forma.Temp avrà cura di trasmettere al Prestatore, nonché dalla fase di analisi del presente servizio; e ottemperare ai requisiti di qualità di seguito indicati, impegnandosi a mettere in atto tutte le iniziative necessarie a garantire il rispetto di tutti i requisiti prescritti.

Il rispetto dei requisiti verrà verificato in sede di collaudo.

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

N°	Caratteristica	Sottocaratteristica	Indicatore	Metrica	Valore di soglia
RQ1	Affidabilità	Maturità	Difettosità in collaudo sul software sviluppato e/o realizzato in MEV	Numero di difetti per FP emersi in fase di collaudo sul software sviluppato e/o realizzato in MEV	< 0,05 errori per FP
RQ2	Funzionalità	Adeguatezza	Tasso di deliverable consegnati	% dei deliverable consegnati rispetto a quelli previsti dal Piano di progetto	100%
RQ3	Funzionalità	Adeguatezza	Tasso di deliverable consegnati nei tempi	% dei deliverable consegnati nei tempi rispetto a quelli previsti dal Piano di progetto	100%
RQ4	Funzionalità	Accuratezza	Copertura del Test	% di condizioni di test significativi non progettati rispetto alla casistica di condizioni significative presenti nel Piano di test	< 10%
RQ5	Funzionalità	Accuratezza	Copertura del Test	% di casi di test eseguiti in fase di test rispetto a quelli progettati nel Piano di test	100%
RQ6	Funzionalità	Accuratezza	Test eseguiti con successo dal Prestatore	% di casi di test eseguiti con successo rispetto al n° di test previsti nel Piano di test	100%
RQ7	Funzionalità	Adeguatezza	Recidività dei rilievi sullo stesso deliverable	Numero di rilievi recidivi sullo stesso deliverable	0
RQ8	Funzionalità	Aderenza	Rispetto degli standard (anche relativamente all’uso di strumenti)	Numero rilievi relativi al rispetto degli standard	0
RQ9	Funzionalità	Accuratezza	Test positivi in collaudo	% dei casi di test (da Piano dei test) eseguiti positivamente	95%

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

<i>N°</i>	<i>Caratteristica</i>	<i>Sottocaratteristica</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Metrica</i>	<i>Valore di soglia</i>
				in collaudo	
RQ10	Funzionalità	Accuratezza	Scostamento stime FP	(Function Point consuntivati - Function Point calcolati a fine Analisi) /Function Point calcolati a fine Analisi	< 5%
RQ11	Funzionalità	Accuratezza	Completezza documentazione modello dati	% anomalie (ad esempio: entità non descritte, attributi non descritti, ecc.) sul totale oggetti del modello dati (a fine analisi)	< 2%

Il manuale utente dovrà essere realizzato e reso disponibile, oltre che in formato cartaceo, anche in modalità fruibile direttamente dall’applicazione.

Qualora per cause imputabili al Prestatore o per inadempienze del Prestatore medesimo non fosse possibile formalizzare l’approvazione delle Specifiche dei requisiti, delle Specifiche tecniche, della stima dei punti funzione, della documentazione tecnica, del manuale utente e del Piano di collaudo, il Prestatore sarà tenuto a produrre la nuova versione del deliverable oggetto di rilievo e/o contestazione, fermo restando il termine ultimo di collaudo dell’applicazione.

A tal fine, qualunque eventuale onere aggiuntivo sostenuto dal Prestatore per garantire il rispetto di detto termine ultimo, sarà a totale carico del Prestatore medesimo.

Il Prestatore predisporrà e sottoporrà all’approvazione di Forma.Temp il consuntivo dei punti funzione realizzati. La verifica di detto consuntivo potrà essere effettuata all’atto della consegna del software o in sede di collaudo.

Forma.Temp, completata la verifica con esito positivo, provvederà a comunicare al Prestatore l’approvazione del consuntivo dei punti funzione realizzati.

6.1.5 Livelli di servizio

<i>N°</i>	<i>Livello di Servizio</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Valore soglia</i>	<i>Periodicità di rilevazione</i>
LS1	Difettosità sul software sviluppato	Numero di difetti per FP	< 0,05 errori per FP	trimestrale

6.2 Servizio di manutenzione migliorativa, adeguativa e correttiva

6.2.1 Descrizione

Il servizio di **manutenzione migliorativa e adeguativa** comprenderà tutti gli interventi volti ad adeguare l’applicazione alle nuove normative o ad evoluzioni tecnologiche funzionali del sistema o di altre caratteristiche non funzionali, quali l’usabilità, le prestazioni, ecc.

Il servizio di **manutenzione correttiva** comprenderà tutti gli interventi volti all’eliminazione dei malfunzionamenti del software applicativo, ovvero al ripristino delle funzionalità previste, a fronte di errori, malfunzionamenti o incongruenze.

I malfunzionamenti del software si possono manifestare nelle seguenti forme:

- conclusione anomala dell’elaborazione o della transazione;
- conclusione completa dell’elaborazione o della transazione con devianza rispetto ai risultati attesi;
- errori o anomalie nelle funzionalità dell’applicazione.

Vengono individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi:

- anomalia bloccante, se impedisce all’utente l’uso dell’applicazione;
- anomalia non bloccante, se comporta errori, malfunzionamenti o incongruenze che non impediscono all’utente l’uso dell’applicazione, ma che ne compromettono il pieno utilizzo.

La priorità di intervento è stabilita dalla gravità del problema.

6.2.2 Dimensionamento del servizio

La gestione e la manutenzione correttiva dovrà essere garantita per tutta la durata del servizio, ovvero dalla messa in produzione delle varie componenti software.

Il servizio di manutenzione migliorativa, adeguativa sarà dimensionato sulla base dei punti funzione relativi all’applicazione interessata dal servizio di manutenzione, ovvero pari a 530 FP.

Il calcolo dei punti funzione effettivamente realizzati verrà effettuato a consuntivo, utilizzando le modalità di conteggio definite al par. 8 del presente Capitolato.

6.2.3 Modalità di erogazione del servizio

Gli **interventi di manutenzione migliorativa e adeguativa** da realizzare saranno richiesti al Prestatore da Forma.Temp.

La richiesta di intervento conterrà la descrizione sintetica delle attività da svolgere ed eventuali elementi di dettaglio utili per completare la descrizione della richiesta e l’indicazione di massima dei tempi entro i quali deve essere completato l’intervento.

A seguito della richiesta ricevuta, il Prestatore invierà a Forma.Temp un documento (**Piano di intervento migliorativo/adeguativo**) contenente la stima e la pianificazione delle attività da svolgere, i tempi di realizzazione dell’intervento, gli eventuali deliverable che dovranno essere prodotti ed i relativi tempi di consegna, nonché i test che intende effettuare per la verifica delle funzionalità richieste.

Tale **Piano di intervento migliorativo/adeguativo** sarà sottoposto all’approvazione del Committente. In fase di approvazione del Piano, il Forma.Temp potrà richiedere di sottoporre a collaudo, prima del rilascio in esercizio, le funzionalità realizzate, avvalendosi dei test effettuati dal Prestatore o procedendo, a suo insindacabile giudizio, all’esecuzione di altre prove.

Il Forma.Temp potrà chiedere di apportare modifiche al suddetto Piano. Tali modifiche dovranno essere recepite dal Prestatore in una nuova versione del Piano stesso, da sottoporre all’approvazione di Forma.Temp, entro i cinque giorni solari successivi alla data della richiesta di modifica.

A seguito dell’approvazione da parte di Forma.Temp, il Prestatore eseguirà l’intervento richiesto entro i termini definiti nel piano approvato. Completato l’intervento, il Prestatore invierà a Forma.Temp la comunicazione di chiusura dell’intervento stesso, dando evidenza delle funzionalità e implementazioni applicative realizzate, delle eventuali modifiche e/o adeguamenti effettuati sull’applicazione e sulla relativa documentazione, dei test eseguiti e del loro esito, e contestualmente, nel caso in cui il Forma.Temp abbia richiesto di sottoporre a collaudo le funzionalità realizzate, comunicherà di essere pronto al collaudo.

All’atto della comunicazione di chiusura dell’intervento, il Prestatore consegnerà a Forma.Temp le funzionalità realizzate.

Nel caso in cui il Forma.Temp abbia richiesto di sottoporre a collaudo le funzionalità realizzate nell’ambito dell’intervento migliorativo/adequativo, il Forma.Temp medesimo, a seguito della comunicazione di chiusura dell’intervento, procederà al collaudo delle funzionalità realizzate, avvalendosi dei test effettuati dal Prestatore o procedendo, a suo insindacabile giudizio, all’esecuzione di altre prove, dandone preventiva comunicazione al Prestatore.

Le operazioni di collaudo, che si svolgeranno in contraddittorio, avranno inizio entro dieci giorni dalla comunicazione di chiusura dell’intervento e di “pronti al collaudo” da parte del Prestatore. Al termine del collaudo sarà redatto apposito verbale che dovrà essere sottoscritto dalle parti.

In caso di esito negativo del collaudo, ferma restando l’applicazione delle penali previste, lo stesso potrà essere reiterato con le medesime modalità e termini del primo collaudo. Sarà cura del Prestatore richiedere a Forma.Temp, entro i dieci giorni solari successivi alla data del verbale da cui emerge l’esito negativo del collaudo, di convocare una nuova seduta per la ripetizione delle operazioni di collaudo.

Sarà obbligo del Prestatore assicurare il rilascio in esercizio delle funzionalità realizzate a seguito della richiesta da parte di Forma.Temp.

Gli **interventi di manutenzione correttiva** saranno attivati, a fronte di errori, incongruenze e malfunzionamenti, a seguito di una segnalazione al Prestatore da Forma.Temp.

Il Prestatore dovrà predisporre l’apposito **Trouble Ticket** contenente la descrizione dettagliata dell’errore e/o anomalia, la data e ora di segnalazione dell’errore e/o anomalia, il livello di gravità del problema.

Il Prestatore, ricevuta la segnalazione del malfunzionamento, dovrà provvedere, nel rispetto dei livelli di servizio previsti, alla rimozione dell’errore e/o anomalia e, una volta effettuato l’intervento, dovrà far pervenire a Forma.Temp la comunicazione di risoluzione dell’anomalia, in cui dovranno essere indicati la data e l’ora di chiusura dell’intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software, le eventuali modifiche apportate alla documentazione, i test eseguiti ed il loro esito. Effettuata la modifica correttiva richiesta, il Prestatore procederà alla chiusura del **Trouble Ticket** e alla consegna a Forma.Temp del software corretto. Sarà obbligo del Prestatore provvedere al rilascio in esercizio del software corretto a seguito della segnalazione da parte di Forma.Temp.

6.2.4 Requisiti di qualità

Riguardo alle componenti software corrette e/o integrate e/o realizzate nell’ambito delle attività di manutenzione migliorativa, adeguativa o correttiva occorrerà garantire gli stessi requisiti di qualità illustrati al par. 6.1.4 laddove pertinenti.

6.2.5 Livelli di servizio

N°	Livello di Servizio	Unità di misura	Valore soglia	Periodicità di rilevazione
LS2	Manutenzione Correttiva - Le anomalie / malfunzionamenti / errori bloccanti devono essere ripristinati con chiusura del relativo trouble ticket entro le 4 ore lavorative successive alla segnalazione	Ore lavorative	≤ 4 ore	trimestrale
LS3	Manutenzione Correttiva - Le anomalie / malfunzionamenti / errori non bloccanti devono essere ripristinati con chiusura del relativo trouble ticket entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione di anomalia	Ore lavorative	≤ 8 ore	trimestrale
LS4	Manutenzione Migliorativa e Adeguativa - Difettosità sui moduli software integrati e/o realizzati	Numero di difetti per FP	< 0,05 errori per FP	trimestrale

6.2.6 Rendicontazione dei livelli di servizio

Trimestralmente il Prestatore dovrà produrre ed inviare al Committente la rendicontazione degli **interventi di manutenzione correttiva** effettuati nel trimestre precedente, dando evidenza delle anomalie, dei malfunzionamenti e degli errori riscontrati, dei termini di risoluzione osservati distinti a seconda della tipologia di anomalia riscontrata (bloccante, non bloccante), degli interventi chiusi non rispettando i termini e i livelli di servizio definiti, nonché del numero di punti funzione effettivamente in esercizio e mantenuti al termine di ciascuno dei mesi del trimestre di riferimento.

Sia per le anomalie bloccanti sia per quelle non bloccanti, qualora il tempo stimato di risoluzione non rientri nei livelli di servizio previsti, dovrà essere fornita una soluzione temporanea accompagnata dalla pianificazione dell’intervento definitivo.

L’eventuale soluzione temporanea dovrà garantire il ripristino delle funzionalità del servizio e dovrà comunque essere eseguita nel rispetto dei livelli di servizio previsti per l’anomalia originaria; delle soluzioni temporanee eventualmente adottate ne dovrà essere data evidenza nella rendicontazione periodica.

La soluzione definitiva dovrà comunque essere effettuata nel rispetto dei tempi indicati nel **Trouble ticket**.

Lo scambio di informazioni tra le parti (comunicazione di rilevazione errori, previsione di fine intervento, comunicazione di risoluzione anomalia), potrà avvenire per iscritto, telefono, tramite posta elettronica o con altri idonei strumenti di tracking messi a disposizione dal Prestatore.

Trimestralmente il Prestatore dovrà procedere alla rendicontazione degli **interventi di manutenzione migliorativa/adequativa** effettuati nel trimestre precedente ed inviarla a Forma.Temp, dando evidenza del numero e del tipo di interventi effettuati, dei tempi di completamento degli interventi rispetto alle date

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

previste, dell’esito degli eventuali collaudi e del rispetto dei livelli di servizio definiti, del numero di punti funzione effettivamente in esercizio e mantenuti al termine di ciascuno dei mesi del trimestre di riferimento. Lo scambio di informazioni tra le parti (la richiesta di intervento migliorativo/adequativo, il documento contenente la stima della attività da svolgere, la comunicazione di chiusura dell’intervento stesso, con evidenza delle modifiche e/o adeguamenti effettuati sull’applicazione e sulla documentazione, l’eventuale comunicazione di “pronti al collaudo”), potrà avvenire per iscritto, tramite posta elettronica o con altri idonei strumenti di tracking messi a disposizione dal Prestatore.

6.3 Servizio di manutenzione evolutiva

6.3.1 Descrizione

Il servizio comprenderà le attività di analisi, progettazione, realizzazione e collaudo di nuove componenti e/o funzionalità dell’applicazione di cui al Servizio 1 (par. 6.1) dell’oggetto dell’appalto.

6.3.2 Dimensionamento del servizio

Il servizio di manutenzione evolutiva sarà dimensionato in punti funzione, entro un massimale pari ad un numero di 2.650 FP.

Il calcolo dei punti funzione effettivamente realizzati verrà effettuato a consuntivo, utilizzando le modalità di conteggio definite al par. 8 del presente Capitolato. Relativamente al servizio di MEV saranno riconosciuti al Prestatore solo i punti funzione effettivamente realizzati

6.3.3 Modalità di erogazione del servizio

Forma.Temp potrà, in qualsiasi momento, richiedere al Prestatore interventi di manutenzione evolutiva. La richiesta d’ intervento conterrà la descrizione sintetica delle attività da svolgere ed eventuali elementi di dettaglio utili per completare la descrizione della richiesta e l’indicazione di massima dei tempi entro i quali dovrà essere completato l’intervento.

A seguito della richiesta ricevuta, il Prestatore invierà a Forma.Temp il **Piano di intervento evolutivo** contenente i deliverable che dovranno essere prodotti ed i relativi tempi di consegna, la stima e la pianificazione delle attività da svolgere, i tempi di realizzazione dell’intervento, il preventivo del numero di punti funzione che stima di dover realizzare, utilizzando le modalità di conteggio definite al par. 8 del presente Capitolato, nonché i test che intende effettuare per la verifica delle funzionalità richieste.

Detto **Piano di intervento evolutivo** sarà sottoposto all’approvazione di Forma.Temp. In fase di approvazione del Piano, Forma.Temp potrà richiedere di sottoporre a collaudo, prima del rilascio in esercizio, le funzionalità realizzate, avvalendosi dei test effettuati dal Prestatore o procedendo, a suo insindacabile giudizio, all’esecuzione di altre prove.

Forma.Temp potrà chiedere di apportare modifiche al suddetto Piano. Tali modifiche dovranno essere recepite dal Prestatore in una nuova versione del Piano stesso da sottoporre all’approvazione di Forma.Temp.

A seguito dell’approvazione da parte di Forma.Temp, il Prestatore eseguirà l’intervento richiesto entro i termini definiti nel Piano di intervento evolutivo.

Completato l’intervento, il Prestatore invierà a Forma.Temp la comunicazione di chiusura dell’intervento stesso, dando evidenza delle funzionalità e implementazioni applicative realizzate, delle eventuali modifiche e/o adeguamenti effettuati sull’applicazione e sulla relativa documentazione, dei test eseguiti e

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

del loro esito, e contestualmente, nel caso in cui il Forma.Temp abbia richiesto di sottoporre a collaudo le funzionalità realizzate, comunicherà di essere pronto al collaudo.

All’atto della comunicazione di chiusura dell’intervento, il Prestatore consegnerà a Forma.Temp le funzionalità realizzate.

Il Prestatore predisporrà e sottoporrà all’approvazione di Forma.Temp il consuntivo dei punti funzione realizzati. La verifica di detto consuntivo potrà essere effettuata all’atto della consegna del software o in sede di collaudo.

Il Forma.Temp, completata la verifica con esito positivo, provvederà a comunicare al Prestatore l’approvazione del consuntivo.

Nel caso in cui Forma.Temp abbia richiesto di sottoporre a collaudo le funzionalità realizzate nell’ambito dell’intervento evolutivo, Forma.Temp medesimo, a seguito della comunicazione di chiusura dell’intervento, procederà al collaudo delle funzionalità realizzate, avvalendosi dei test effettuati dal Prestatore o procedendo, a suo insindacabile giudizio, all’esecuzione di altre prove, dandone preventiva comunicazione al Prestatore.

Nel caso in cui Forma.Temp, durante le operazioni di collaudo, procederà alla verifica del consuntivo del numero dei punti funzione realizzati, qualora non l’avesse effettuata in sede di consegna del software, e, completata la verifica con esito positivo, provvederà a comunicare al Prestatore l’approvazione del consuntivo dei punti funzione.

Le operazioni di collaudo si svolgeranno in contraddittorio, a partire dalla comunicazione di chiusura dell’intervento e di “pronti al collaudo” da parte del Prestatore. Al termine del collaudo sarà redatto apposito verbale che dovrà essere sottoscritto dalle parti regolato con le modalità al successivo par. 9 del presente Capitolato.

In caso di esito positivo del collaudo e previa formale autorizzazione da parte di Forma.Temp al rilascio in esercizio delle funzionalità realizzate nell’ambito dell’intervento evolutivo, sarà obbligo del Prestatore assicurare l’assistenza necessaria al rilascio in esercizio delle funzionalità realizzate.

In caso di esito negativo del collaudo, ferma restando l’applicazione delle penali previste, lo stesso potrà essere reiterato con le medesime modalità e termini del primo collaudo. Sarà cura del Prestatore richiedere a Forma.Temp di convocare una nuova seduta per la ripetizione delle operazioni di collaudo.

Sarà obbligo del Prestatore assicurare l’assistenza necessaria al rilascio in esercizio delle funzionalità realizzate.

L’avvenuto passaggio in esercizio sarà formalmente comunicato al Prestatore da parte di Forma.Temp.

Il Prestatore dovrà procedere alla rendicontazione degli interventi di manutenzione evolutiva effettuati nel trimestre precedente ed inviarla a Forma.Temp, dando evidenza del numero e del tipo di interventi effettuati, dei tempi di completamento degli interventi rispetto alle date previste, dell’esito degli eventuali collaudi e del rispetto dei livelli di servizio definiti.

Lo scambio di informazioni tra le parti (la richiesta di intervento evolutivo, il documento contenente la stima della attività da svolgere, la comunicazione di chiusura dell’intervento stesso, con evidenza delle modifiche e/o adeguamenti effettuati sull’applicazione e sulla documentazione, l’eventuale comunicazione di “pronti al collaudo”), potrà avvenire per iscritto, tramite posta elettronica o con altri idonei strumenti di tracking messi a disposizione dal Prestatore.

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

6.3.4 Requisiti di qualità

Riguardo alle componenti software sviluppate nell’ambito delle attività di manutenzione evolutiva, occorrerà garantire gli stessi requisiti di qualità illustrati al par. 6.1.4 laddove pertinenti..

6.3.5 Livelli di servizio

N°	Livello di Servizio	Unità di misura	Valore soglia	Periodicità di rilevazione
LS5	Difettosità sui moduli software realizzati	Numero di difetti per FP	< 0,05 errori per FP	trimestrale

6.4 Servizio di realizzazione sistema di registrazione delle richieste di assistenza

6.4.1 Descrizione

Il servizio è relativo alla fornitura di un sistema di ticketing preferibilmente open source, basato sulle tecnologie in relazione ai DBMS, application e web server, che verranno adottate anche per lo sviluppo e la realizzazione del servizio di cui al punto 6.1.

Il sistema software di ticketing, le cui caratteristiche tecniche e relativi requisiti sono riportati in **Allegato III** al presente Capitolato, verrà utilizzato dal personale interno Forma.Temp e dovrà avere funzionalità tese a:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza,
- garantire l'accoglimento e la registrazione delle richieste di assistenza,
- supportare, la soluzione dei problemi più ricorrenti,
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti,
- rendicontare all'utente sullo stato dell'intervento,
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

Il sistema dovrà classificare per tipologia individuandole all’interno di due macro categorie:

- problemi connessi all’utilizzo del SII,
- consulenze su tematiche connesse all’attività di Forma.Temp.

In particolare la registrazione delle richieste dovrà garantire almeno la tracciatura delle seguenti informazioni minime:

- codice identificativo del Ticket;
- descrizione della segnalazioni (Tipologie di richieste di servizio);
- modalità di ricezione (telefono, internet, etc.);
- data e orario di apertura;
- soggetto che ha richiesto l’intervento;
- classificazione della segnalazione (priorità, severità, etc);
- riferimenti operativi coinvolti nel caso specifico;
- stato del Ticket;
- descrizione della soluzione;
- diagnosi del malfunzionamento, ove applicabile;

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

- data e orario di chiusura.

Il sistema dovrà inoltre fornire adeguata reportistica che consenta un supporto decisionale a Forma.Temp.

Si precisa che il sistema dovrà poter essere utilizzato da Forma.Temp per la gestione di altre aree tecnologiche non necessariamente incluse nel presente affidamento. Quindi esso dovrà garantire la necessaria profilazione e fruibilità da parte di altri soggetti differenti dal Prestatore.

La descrizione del modello organizzativo e del relativo servizio richiesto è riportata in **Allegato III** al presente capitolato.

6.4.2 Dimensionamento del servizio

Considerata la vasta presenza di software open-source per la gestione del sistema e dei processi di ticketing, questo servizio sarà dimensionato in termini di giornate/uomo utilizzate per la configurazione e l’integrazione dell’applicazione software, nel contesto del sistema informativo integrato Forma.Temp.

In particolare sono state stimate nell’arco di 36 mesi un massimo di:

- 10 giornate/uomo di un analista senior;
- 30 giornate/uomo di un sviluppatore;
- 10 giornate/uomo di un sistemista.

6.4.3 Modalità di erogazione del servizio

Il Prestatore dovrà provvedere alla messa on-line dell’applicazione entro 30 giorni dalla stipula del contratto. Le caratteristiche e i requisiti del sistema sono riportati in **Allegato III** al presente Capitolato Tecnico.

6.4.4 Livelli di servizio

N°	Livello di Servizio	Unità di misura	Valore soglia	Periodicità di rilevazione
LS6	Numero di giornate necessarie per l’attivazione on-line del sistema di registrazione delle richieste di assistenza	Numero di giornate	30 giorni	unica
LS7	Difettosità del software per la gestione delle richieste di assistenza	Numero di difetti per FP	< 0,05 errori per FP	trimestrale

6.4.5 Rendicontazione dei livelli di servizio

Il sistema software dovrà essere configurato per garantire una rendicontazione dei livelli di servizio al responsabile Forma.Temp, con cadenza trimestrale.

La rendicontazione avrà l’obiettivo sia di verificare l’andamento del servizio che di fornire informazioni utili alla evoluzione delle forme contrattuali.

La rendicontazione periodica di consuntivo dovrà coprire di norma un periodo di osservazione del servizio pari ad un trimestre.

6.5 Servizio di conduzione tecnica

6.5.1 Descrizione

Il servizio **conduzione tecnica** riguarderà la gestione operativa dei sistemi, delle applicazioni installate, degli application server e delle basi di dati e di tutti gli ambienti software del sistema SII, ovunque installati. Il

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

servizio non comprenderà in ogni caso l’hosting e la gestione dell’ambiente virtuale su cui sono installate le applicazioni, che saranno a carico del fornitore dei servizi di hosting

Il servizio comprenderà:

- l’installazione, la configurazione e la messa in produzione del sistema software integrato e delle integrazioni/correzioni/evoluzioni derivanti dalle attività di manutenzione migliorativa, adeguativa e correttiva (par. 6.2) e di manutenzione evolutiva (par. 6.3),
- l’installazione, la configurazione e la messa in produzione del sistema di registrazione delle richieste di assistenza (par. 6.4)
- la gestione operativa dei sistemi, delle applicazioni, degli application server e delle basi di dati,
- il porting dei dati dai sistemi attuali al nuovo sistema SII.

In generale per la gestione completa del sistema s’intendono tutte le attività volte a garantire l’esercizio del nuovo sistema.

Rientrano tra i compiti del servizio di gestione anche le attività di sistema, qualora vengano utilizzati dei pacchetti di mercato che consistono, ad esempio, nella gestione delle tabelle di sistema, delle gerarchie di sicurezza, delle responsabilità e dei profili utente.

6.5.2 Dimensionamento del servizio

Il servizio sarà dimensionato a corpo considerando il SII e le componenti software che verranno realizzate.

Il servizio si articolerà per tutta la durata del contratto dalla messa in produzione del SII e in accordo con quanto previsto nell’ambito degli altri servizi oggetto del presente Capitolato.

6.5.3 Modalità di erogazione del servizio

Il Prestatore dovrà procedere alla messa on-line del nuovo sistema integrato SII di Forma.Temp, secondo quanto indicato al par 6.1 del presente Capitolato.

6.5.4 Livelli di servizio

<i>N°</i>	<i>Livello di Servizio</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Valore soglia</i>	<i>Periodicità di rilevazione</i>
LS8	Le applicazioni software devono essere disponibili on -line nel 98% del tempo operativo previsto	Percentuale di scostamento	98%	trimestrale

6.5.5 Rendicontazione dei livelli di servizio

Le Rendicontazioni periodiche relative alle basi dati, agli application server, alle applicazioni e alla gestione operativa saranno raccolte attraverso un sistema automatizzato integrato ad esempio con il servizio di log dei server web, degli application server, e dei DBMS del Prestatore.

6.6 Servizio di consulenza tecnica e formazione

6.6.1 Descrizione

Il servizio comprenderà:

1. Consulenza tecnica reingegnerizzazione processi;
2. Consulenza Data Warehouse e Business Intelligence al fine di progettare interventi sulla reportistica, sul sistema di supporto decisionale e sul cruscotto direzionale, analisi dei dati attraverso query mirate e produzione di report;

3. Elaborazione e studi statistici dedicati;
4. Formazione ai dipendenti di Forma.Temp responsabili dei vari processi.

Relativamente al punto 1, le attività riguarderanno il supporto consulenziale propedeutico agli sviluppi per manutenzione evolutiva in caso di attivazione di nuove funzionalità impattanti i processi Forma.Temp;

Relativamente al punto 2, le attività riguarderanno l’analisi e la consulenza per l’implementazione di un sistema di Data Warehouse e Business Intelligence al fine di progettare interventi sulla reportistica, sul sistema di supporto decisionale e sul cruscotto direzionale.

Relativamente al punto 3, le attività riguarderanno l’identificazione di opportuni metodi e tecniche per l’individuazione di campioni statisticamente significativi a partire dalle basi dati Forma.Temp ed il supporto all’implementazione/attivazione di funzionalità di software statistici specialistici.

Relativamente al punto 4, le attività comprenderanno la formazione e l’affiancamento agli utenti del sistema Forma.Temp, al fine di facilitare l’apprendimento delle nuove modalità operative del sistema e il corretto utilizzo delle funzionalità dal punto di vista informatico e dal punto di vista organizzativo;

Il servizio comprenderà le attività di supporto agli utenti, volte alla formazione e all’addestramento degli utenti del SII, soprattutto a fronte del rilascio delle nuove modalità di accesso alle funzionalità.

6.6.2 Dimensionamento del servizio

Per quanto riguarda il punto 1 del servizio, è stato previsto un massimale di 50 giornate /uomo nell’arco dei 36 mesi di durata contrattuale per la figura di Consulente senior specialista.

Per quanto riguarda il punto 2 del servizio, è stato previsto un massimale di 40 giornate /uomo nell’arco dei 36 mesi di durata contrattuale per la figura di Consulente senior specialista.

Per quanto riguarda il punto 3 del servizio, è stato previsto un massimale di 40 giornate /uomo nell’arco dei 36 mesi di durata contrattuale per la figura di Consulente senior statistico.

Per quanto riguarda il punto 4 del servizio, è stato previsto un massimale di 60 giornate /uomo nell’arco dei 36 mesi di durata contrattuale per la figura di Esperto Formatore.

6.6.3 Modalità di erogazione del servizio

Le attività saranno richieste al Prestatore da Forma.Temp. La richiesta di consulenza conterrà la descrizione sintetica delle attività da svolgere, nonché l’indicazione di massima dei tempi entro i quali le attività richieste dovranno essere completate.

A seguito della richiesta ricevuta, il Prestatore invierà a Forma.Temp il **Piano di Consulenza/Formazione** contenente la stima delle attività da svolgere e dei giorni/persona ritenuti necessari entro una settimana lavorativa dalla richiesta. Le modifiche al **Piano di Consulenza/Formazione** che saranno eventualmente richieste, dovranno essere recepite dal Prestatore in una nuova versione del Piano stesso da sottoporre all’approvazione di Forma.Temp.

A seguito dell’approvazione, il Prestatore eseguirà le attività entro i tempi e modi definiti nel piano approvato. Completate le attività, invierà a Forma.Temp la comunicazione di chiusura, dando evidenza delle attività, nonché dei giorni/persona effettivamente utilizzati.

Lo scambio di informazioni tra le parti (la richiesta di assistenza, la stima della attività da svolgere e dei giorni/persona ritenuti necessari, la comunicazione di chiusura con evidenza delle attività svolte e dei giorni/persona effettivamente utilizzati), potrà avvenire per iscritto, tramite posta elettronica o con altri idonei strumenti di tracking messi a disposizione dal Prestatore.

6.7 Servizio di passaggio di consegne

6.7.1 Descrizione

Il servizio comprenderà le attività necessarie al trasferimento dell’applicazione, della tecnologia e del know-how sul sistema integrato a Forma.Temp e/o a terzi da questi designati.

6.7.2 Dimensionamento del servizio

Il servizio di passaggio di consegne finale sarà dimensionato in giornate/uomo.

I massimali di impegno delle risorse professionali per questo servizio saranno pari a 32 giornate/uomo.

6.7.3 Modalità di erogazione del servizio

Il Prestatore, in qualità di fornitore uscente, dovrà predisporre, almeno due mesi 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** 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 svolgere le attività secondo quanto previsto nel **Piano di Trasferimento**, che dovrà comprendere come minimo:

- affiancamento al fornitore subentrante, al personale Forma.Temp e/o a terzi da questo designati per il trasferimento delle competenze e delle attività per almeno due mesi a decorrere dall’attivazione del contratto del fornitore entrante;
- trasferimento degli applicativi, della tecnologia e del know-how relativo ai sistemi;
- consegna dei seguenti prodotti:
 - o documentazione relativa all'architettura complessiva del sistema;
 - o elenco e la documentazione (includente i sorgenti) delle procedure software in esercizio;
 - o elenco e la descrizione dettagliata delle banche dati in esercizio;
 - o la documentazione delle procedure operative.

Le attività di trasferimento saranno svolte mediante opportune sessioni di lavoro organizzate con le modalità e nei termini descritti nel **Piano di Trasferimento**. Entro l'ultimo giorno lavorativo del periodo di trasferimento previsto sulla base del piano concordato, verrà stilato, in contraddittorio fra Forma.Temp, il Prestatore subentrante ed Il Prestatore uscente, un verbale di completamento delle attività di trasferimento che sancirà la data di conclusione delle attività di trasferimento stesse.

Nel verbale di completamento delle attività di trasferimento verranno esplicitamente riportati gli interventi richiesti da Forma.Temp o comunque necessari e non avviati o completati dal fornitore uscente, affinché Il Prestatore subentrante possa prenderli in carico e avviarne o completarne l'attuazione.

In caso di mancato rispetto delle modalità di erogazione e rendicontazione dei livelli per ciascun servizio, il Forma.Temp applicherà al Prestatore le relative penali, come stabilito nel successivo par. 14 del presente Capitolato.

6.8 Documentazione

Il Prestatore nello svolgimento delle attività oggetto del contratto è tenuto ad utilizzare alcuni criteri per la presentazione a Forma.Temp della documentazione: uniformità di presentazione e ampia disponibilità di strumenti per semplificarne la lettura e la fruibilità.

A tal fine sarebbe auspicabile l’utilizzo di indici analitici, il rilascio di versioni elettroniche e la predisposizione di glossari.

Potranno, inoltre, essere forniti ulteriori strumenti proposti dal Prestatore.

6.8.1 Documentazione tecnica

La documentazione tecnica dovrà essere redatta anche utilizzando lo standard UML.

La descrizione dovrà garantire al personale di Forma.Temp la piena e autonoma comprensione di tutti gli aspetti realizzativi e manutentivi del prodotto.

Ciascuna autonoma unità software sarà documentata con un testo di spiegazione che illustri:

- la funzione all'interno del sistema,
- le interfacce software verso l'esterno,
- gli eventuali standard su cui si basa.

Nel testo del codice di programmazione dovrà essere presente una documentazione puntuale al massimo livello di dettaglio, tale da mettere in grado un qualunque programmatore capace di utilizzare lo stesso linguaggio di operare modifiche sul sorgente senza necessità di altre informazioni.

Il Prestatore dovrà garantire una completa documentazione sui componenti applicativi realizzati ed in modo particolare sulle API o sugli eventuali web-service realizzati per garantire l’integrazione e l’interoperabilità tra sistemi.

A tal proposito, il Forma.Temp si riserva di verificare a campionamento il rispetto dei requisiti sopra esposti, analizzando elementi di codice sorgente selezionati in modo casuale tra quelli rilasciati dal Prestatore.

In caso di mancata rispondenza alle indicazioni il Forma.Temp attiverà la medesima procedura riservata alla correzione degli errori bloccanti.

6.8.2 Documentazione utente

La Documentazione utente dovrà:

- essere snella e di immediata fruizione,
- essere scritta con linguaggio non esclusivamente tecnico da personale che abbia completa padronanza del funzionamento dell'applicazione software in oggetto,
- ricorrere a tutti gli strumenti che possano aumentare il valore comunicativo della documentazione stessa.

Il Prestatore potrà, comunque, individuare una soluzione che, nel rispetto di queste linee guida, aggiunga elementi originali utili allo scopo.

6.9 Strumenti di controllo e monitoraggio dell'appalto

Il Prestatore dovrà predisporre e rendere disponibili a Forma.Temp idonei strumenti che consentano di controllare lo stato di avanzamento dei servizi erogati dal Prestatore medesimo. Gli strumenti proposti dal Prestatore dovranno consentire la tracciatura, la gestione e il controllo dell’iter delle richieste di servizio, nonché il monitoraggio dei livelli di servizio, del trend della spesa e del raggiungimento dei massimali di utilizzo delle risorse previsti dal presente Capitolato.

Più in dettaglio, si richiede al Prestatore di rendere disponibili idonei strumenti per consentire a Forma.Temp di consultare i dati, aggiornati con frequenza almeno mensile, necessari per:

1. monitorare lo stato di lavorazione delle richieste di servizio inoltrate, per tipologia di servizio e per periodo di riferimento, e produrre report riepilogativi sulle richieste di servizio aperte, chiuse, non andate a buon fine,
2. monitorare i livelli di servizio conseguiti dal Prestatore e il rispetto degli adempimenti di cui al par. 14 del presente Capitolato e produrre report riepilogativi, inclusivi del calcolo delle eventuali penali,
3. monitorare i corrispettivi dovuti,
4. monitorare il livello di consumo di risorse professionali nell’ambito dei servizi oggetto dell’appalto, anche in relazione ai massimali definiti,
5. accedere e consultare la documentazione relativa ai servizi oggetto dell’appalto, quali ad esempio i rapporti riepilogativi, i rapporti di verifica e collaudo, etc..

7. Risorse professionali

7.1 Caratteristiche delle risorse professionali

Per la realizzazione dei servizi previsti (sia a corpo sia a misura) nel presente Capitolato, il concorrente dovrà utilizzare **almeno 1** (una) risorsa professionale per ognuna delle figure **A), B), C), D), F), G) e H) , di almeno 4** (quattro) risorse professionali per la figura **E)** e di **almeno 2** (due) risorse professionali per la figura **I)**, per complessive **13 risorse** professionali del Gruppo di lavoro, tutti aventi le caratteristiche minime di seguito richieste.

A. Referente del servizio / Capo Progetto / Consulente Senior ICT

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (*)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 10 anni, di cui almeno 2 nella funzione - 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
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Metodologie di sviluppo - Metodologie di misura progetti - Tematiche applicative gestionali, preferibilmente in ambito economico, finanziario e pubblica amministrazione - Architettura SOA, Web Services - Profonda conoscenza della normativa nazionale relativa alla dematerializzazione dei procedimenti amministrativi (CAD). - Tecniche e metodi di project management. - Tecniche e metodi di quality management, norme ISO, modalità di certificazione, sistemi qualità. - Procedure di monitoraggio ed auditing di progetti

(*) La cultura equivalente, per non laureati, può corrispondere a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico.

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

B. Consulente senior reingegnerizzazione dei processi (BPR)

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (*)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione - Analisi dei processi - Reingegnerizzazione dei processi (BPR)
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Competenze ICT secondo lo standard European e-Competence Framework 3.0: <ul style="list-style-type: none"> - A.1. Allineamento Strategie IS e di Business Livello 4 - A.4. Pianificazione di Prodotto o di Servizi Livello 3 - A.5. Progettazione di Architetture Livello 4 - A.6. Progettazione di Applicazioni Livello 3 - B.5 Produzione della Documentazione Livello 3

(*) La cultura equivalente, per non laureati, può corrispondere a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico.

C. Consulente Senior DATAWAREHOUSE e BUSINESS INTELLIGENCE

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (*)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione - Progettazione di data warehouse - Data quality - Sistemi di supporto alle decisioni; - Progettazione di Cruscotti direzionali e di Business Intelligence
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Competenze ICT secondo lo standard European e-Competence Framework 3.0: <ul style="list-style-type: none"> - A.1. Allineamento Strategie IS e di Business Livello 4 - A.4. Pianificazione di Prodotto o di Servizi Livello 3 - A.6. Progettazione di Applicazioni Livello 3 - D.10 Gestione dell’informazione e della Conoscenza Livello 5.

(*) La cultura equivalente, per non laureati, può corrispondere a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico.

D. Analista Senior

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente(*)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 8 anni, di cui almeno 3 come analista - Analisi dei requisiti utente - Redazione di specifiche di progetto - Controllo realizzazione procedure - Coordinamento di gruppi di sviluppo - Disegno di test funzionale
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Competenze ICT secondo lo standard European e-Competence Framework 3.0: <ul style="list-style-type: none"> - A.1. Allineamento Strategie IS e di Business Livello 4 - A.2. Gestione dei Livello di Servizio Livello 3 - A.4. Pianificazione di Prodotto o di Servizi Livello 3 - A.5. Progettazione di Architetture Livello 4 - A.6. Progettazione di Applicazioni Livello 3 - A.9. Innovazione Livello 4

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

	<ul style="list-style-type: none"> - B.3 Testing Livello 3 - B.4 Rilascio (deployment) della Soluzione Livello 3 - B.5 Produzione della Documentazione Livello 3 - C.2 Supporto alle modifiche/evoluzioni del sistema Livello 3 - C.4 Gestione del Problema Livello 3 - D.2 Sviluppo della Strategia della Qualità ICT Livello 4 - D.11 Identificazione dei fabbisogni Livello 4
--	---

(*) La cultura equivalente, per non laureati, può corrispondere a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico.

E. Sviluppatore

Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 5 anni come programmatore e 1 nella funzione - 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"> - Competenze ICT secondo lo standard European e-Competence Framework 3.0: <ul style="list-style-type: none"> - B.1. Sviluppo di Applicazioni Livello 3 - B.2. Integrazioni di componenti Livello 4 - B.3 Testing Livello 2 - B.4 Rilascio (deployment) della Soluzione Livello 2 - B.6 Ingegneria dei Sistemi - Livello 4 - C.2 Supporto alle modifiche/evoluzioni del sistema Livello 2 - C.4 Gestione del Problema Livello 2

F. Sistemista

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente(*)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 5 anni - Completa autonomia nella gestione sistemistica - Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Competenze ICT secondo lo standard European e-Competence Framework 3.0: <ul style="list-style-type: none"> - A.2 Gestione dei Livello di Servizio Livello 3 - A.5 Progettazione di Architetture Livello 3 - C.3 Erogazione del servizio Livello 2 - D.1 Sviluppo della Strategia per la Sicurezza Informatica Livello 4

(*) La cultura equivalente, per non laureati, può corrispondere a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico.

G. Web-Designer

Titolo di studio	Percorso di studi specializzato in grafica per la ideazione e la realizzazione di progetti web
------------------	--

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 3 anni - Completa autonomia nello sviluppo di applicativi web - Preparazione ed esecuzione di interfacce grafiche web based e responsive - Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Competenze ICT secondo lo standard European e-Competence Framework 3.0: <ul style="list-style-type: none"> - A.9. Innovazione Livello 4 - B.1. Sviluppo di Applicazioni Livello 1 - B.2. Integrazioni di componenti Livello 2 - B.3 Testing Livello 2 - B.4 Rilascio (deployment) della Soluzione Livello 1 - B.5 Produzione della Documentazione Livello 1 - C.2 Supporto alle modifiche/evoluzioni del sistema Livello 2

H. Consulente statistico senior

Titolo di studio	Laurea in statistica
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione - Progettazione di report e analisi sui dati - Indagini, ricerche
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemi di data warehouse e piattaforme di business intelligence

I. Formatore esperto

Titolo di studio	Laurea
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 5 anni con particolare riguardo alla gestione del di progetti di formazione integrata di cui 3 in ambito pubblica amministrazione - Progettazione e gestione di piani di formazione
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Strumenti di project management - Tecniche di progettazione formativa - E-learning

Le figure professionali sopra indicate 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.

7.2 Scheda sinottica impiego previsto delle risorse per servizi

Di seguito, per ciascun servizio espressamente remunerato in giornate/uomo è riportata una scheda riepilogativa con l’indicazione del massimale di gg/uomo preventivate nell’arco dei 36 mesi di durata contrattuale e la tipologia di profilo previsti.

Servizio	Profilo	Massimale gg/uomo
6.4 Servizio di realizzazione sistema di registrazione delle richieste di assistenza	D – Analista	10
6.4 Servizio di realizzazione sistema di registrazione delle	E – Sviluppatore	30

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

richieste di assistenza		
6.4 Servizio di realizzazione sistema di registrazione delle richieste di assistenza	F – Sistemista	10
6.6 Servizio di consulenza tecnica e formazione	B - Consulente senior reingegnerizzazione dei processi (BPR)	50
6.6 Servizio di consulenza tecnica e formazione	C - Consulente DATAWAREHOUSE e BUSINESS INTELLIGENCE	40
6.6 Servizio di consulenza tecnica e formazione	H - Consulente statistico	40
6.6 Servizio di consulenza tecnica e formazione	I - Esperto formazione	60
6.7 Servizio di passaggio di consegne	D – Analista	32

7.3 Modalità e termini di sostituzione delle risorse professionali

Per tutti i servizi dimensionati in giornate/uomo, 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.

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 il 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 caratteristiche previste per le risorse da sostituire o superiori. In tal caso il Prestatore dovrà produrre il curriculum della risorsa proposta in sostituzione.

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.

8. Modalità di conteggio dei punti funzione

I punti funzione sviluppati dal Prestatore nell’ambito dei servizi previsti da questo Capitolato saranno conteggiati utilizzando il metodo IFPUG 4.2 o eventuali versioni successive. Il sito di riferimento per questa tipologia è www.ifpug.org

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

Il conteggio è a carico del Prestatore, che provvederà a comunicare al Committente, al termine di ogni sviluppo o intervento di manutenzione evolutiva, 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 riconteggiare, in tutto o in parte (a campione) i punti funzione relativi alle funzionalità realizzate e consegnate.

9. Collaudo

Il Forma.Temp, a seguito dell’approvazione di tutti i deliverable consegnati dal Prestatore unitamente alla comunicazione di “pronti al collaudo”, tramite una Commissione appositamente nominata, procederà al collaudo di quanto realizzato per il completamento di quanto richiesto.

La data dell’inizio collaudo verrà tempestivamente comunicata al Prestatore.

Il collaudo riguarderà la verifica del corretto funzionamento dell’applicazione o di parte delle funzionalità di questa, la congruenza di quanto realizzato con le specifiche dei requisiti e con le specifiche tecniche approvate e il rispetto degli standard della qualità.

Durante il collaudo sarà facoltà della Commissione 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 ed eventualmente del consuntivo dei punti funzione effettivamente realizzati, nel caso in cui il Forma.Temp non l’abbia effettuata in sede di consegna del software.

Resta ferma la facoltà di Forma.Temp di 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.

Al termine del collaudo sarà redatto apposito verbale che dovrà essere sottoscritto dalle parti.

In caso di esito positivo del collaudo e previa formale autorizzazione da parte di Forma.Temp al rilascio in esercizio di quanto realizzato, sarà obbligo del Prestatore assicurare l’assistenza necessaria al rilascio in esercizio dell’applicazione.

In caso di esito negativo del collaudo, fatte salve le penali previste al par. 14 del presente Capitolato d’oneri, il Prestatore si impegnerà a svolgere ogni attività necessaria per risolvere i problemi evidenziati, restando a suo carico ogni onere derivante dalle attività suddette, e provvederà all’assistenza necessaria al rilascio in esercizio dell’applicazione.

Il Prestatore comunicherà formalmente a Forma.Temp l’avvenuto passaggio in esercizio.

In caso di esito negativo, il collaudo potrà essere reiterato una sola volta con le medesime modalità e termini del primo. Sarà cura del Prestatore richiedere a Forma.Temp di convocare una nuova seduta per la ripetizione di tutte le operazioni di verifica.

In caso di esito negativo anche del secondo collaudo, ferma restando l’applicazione delle penali di cui al par. 14 del presente Capitolato d’oneri, il Forma.Temp avrà facoltà di risolvere il contratto, con escussione della garanzia prevista e di ricorrere all’esecuzione in danno, ferma 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, della nuova seduta per la ripetizione delle operazioni di collaudo, entro i termini previsti.

10. Sede e strumenti di lavoro

Le prestazioni si svolgeranno in parte presso le sedi messe a disposizione dal Prestatore ed in parte presso la sede di Forma.Temp o altra sede indicata dalla stessa.

In particolare, saranno svolte presso le sedi di Forma.Temp o da Forma.Temp indicate:

- le attività di analisi, nell’ambito della manutenzione migliorativa, adeguativa, correttiva e evolutiva e la formazione;
- le attività di consulenza come previsto al par. 6.6 del presente Capitolato.

Le postazioni di lavoro necessarie per l’espletamento delle attività affidate saranno a carico del Prestatore.

L’accesso ai locali di Forma.Temp saranno concordati con l’Aggiudicataria.

11. 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), **costantemente reperibile** negli orari di ufficio.

Tale figura, avendo i requisiti professionali dichiarati in offerta (figura A), costituirà l’unica interfaccia di 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 l’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.

12. Durata

La durata complessiva del presente appalto è pari a 36 (trentasei) mesi, che decorrono dalla data di stipula del contratto.

Tutte le funzionalità realizzate dal Prestatore nel corso dell’intero rapporto contrattuale dovranno avere un servizio di manutenzione in garanzia della durata di 1 (uno) anno.

12.1 Periodo di erogazione dei servizi

Servizio 1 - Servizio di sviluppo di un sistema software informativo integrato (SII) - Il servizio di sviluppo dell’applicazione dovrà essere completato entro i 12 mesi successivi alla data di stipula del contratto con le modalità previste al par. 6.1 del presente Capitolato e del relativo **Allegato II**.

Servizio 2 - Servizio manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa - I servizi di manutenzione migliorativa, adeguativa e correttiva, dovranno essere assicurati nei 24 mesi successivi al rilascio del sistema software integrato in esercizio con le modalità previste al par.6.2 del presente Capitolato.

Servizio 3 - Servizio di manutenzione evolutiva - Il servizio di manutenzione evolutiva dovrà essere assicurato nei 24 mesi successivi al rilascio del sistema software integrato in esercizio con le modalità previste al par. 6.3 del presente Capitolato.

Servizio 4 - Servizio di realizzazione sistema di registrazione delle richieste di assistenza - Il sistema di registrazione delle richieste di assistenza servizio dovrà essere operativo entro 1 mese dalla data di stipula del contratto e attivo per tutta la durata contrattuale, con le modalità previste al par. 6.4 del presente

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

Capitolato. Alla conclusione del contratto il relativo sistema software sviluppato nell’ambito del servizio sarà oggetto di passaggio di consegne così come previsto al par. 6.7 del presente Capitolato.

Servizio 5 - Servizio di conduzione tecnica - Il servizio dovrà essere erogato per tutta la durata del contratto secondo quanto previsto al par. 6.5 del presente Capitolato.

Servizio 5 - Servizio di consulenza tecnica e formazione - Il servizio sarà realizzato secondo le seguenti indicazioni:

- Consulenza BPR sarà realizzato a chiamata pianificando a priori gli interventi nel periodo contrattuale dei 36 mesi e comunque entro il limite massimo delle giornate previste.
- Analisi e consulenza Data Warehouse e Business Intelligence al fine di progettare interventi sulla reportistica, sul sistema di supporto decisionale e sul cruscotto direzionale. Il servizio sarà realizzato a chiamata pianificando a priori gli interventi nel periodo contrattuale dei 36 mesi e comunque entro il limite massimo delle giornate previste. Quanto all’analisi dei dati attraverso query mirate e produzione di report, il servizio dovrà essere attivato dal giorno successivo alla stipula del contratto fino alla scadenza del contratto medesimo.
- Elaborazione e studi statistici dedicati. Il servizio sarà realizzato a chiamata pianificando a priori gli interventi nel periodo contrattuale dei 36 mesi e comunque entro il limite massimo delle giornate previste.
- Formazione ai referenti di Forma.Temp dovrà essere realizzato in prossimità della messa in produzione del nuovo sistema o di eventuali moduli software risultati dalle attività di manutenzione migliorativa, adeguativa ed evolutiva, secondo fasi di rilascio da concordare con Forma.Temp in relazione al Piano di Formazione approvato.

Servizio 6 - Servizio di passaggio di consegne - Il servizio di passaggio di consegne finale dovrà essere assicurato negli ultimi 2 mesi di durata dell’appalto secondo quanto previsto al par. 6.7 del presente Capitolato.

Gli **Strumenti di controllo e monitoraggio** dell’appalto dovranno essere disponibili entro 60 giorni dalla data di stipula e, per tutta la durata contrattuale.

13. Proprietà delle risultanze del servizio

I diritti di proprietà e/o di utilizzazione e sfruttamento economico di tutti gli elaborati, su carta o diverso formato, realizzati dal Prestatore nell’ambito o in occasione dell’esecuzione del presente Servizio, rimarranno di titolarità esclusiva di Forma.Temp, che potrà, quindi, disporre, senza alcuna restrizione, la pubblicazione, la diffusione, l’utilizzo, la vendita, la duplicazione e la cessione anche parziale.

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.

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.Temp appaltante in eventuali registri od elenchi pubblici.

Tutti i beni che saranno prodotti ad hoc nell’esecuzione delle attività contrattuali (es. codice sorgente) saranno di proprietà del Forma.Temp che, in base alle vigenti norme di legge, potrà avvalersi della facoltà di riutilizzare completamente o in parte quanto prodotto.

14. Verifiche e Penali

Qualora i risultati fossero giudicati non soddisfacenti, il Prestatore è tenuto a provvedere agli adeguamenti relativi, secondo le indicazioni di Forma.Temp. Qualora il Prestatore si rifiuti di provvedere, il Forma.Temp applicherà le penali come di seguito elencate ed eventualmente si riserverà di provvedere con altra Società, imputando i costi al Prestatore medesima.

Forma.Temp potrà compensare i crediti derivanti dall’applicazione delle penali come di seguito elencate con quanto dovuto al Prestatore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione definitiva, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel presente Capitolato non esonera in nessun caso il Prestatore dall’adempimento dell’obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l’obbligo di pagamento della medesima penale.

Forma.Temp potrà applicare al Prestatore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell’importo contrattuale; il Prestatore prende atto, in ogni caso, che l’applicazione delle penali non preclude il diritto di Forma.Temp a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Nel caso in cui l’importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell’importo contrattuale, il contratto potrà essere risolto da Forma.Temp per colpa e danno del Prestatore.

Si riepilogano di seguito, divisi per servizio oggetto dell’appalto, gli adempimenti e/o i livelli di servizio cui sono correlate, in caso di mancato rispetto dei valori soglia definiti e/o di inadempienza, le relative penali da applicare sui corrispettivi a qualunque titolo dovuti al Prestatore.

14.1 Servizio 1 - Sviluppo di un sistema software integrato di Forma.Temp

Adempimenti e penali

<i>N°</i>	<i>Adempimento</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Periodicità di rilevazione</i>	<i>Penale</i>
AD1	Consegna del Documento di Progetto Tecnico entro i termini previsti dal contratto	Giorni solari	n.a.	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 500 €
AD2	Consegna delle versioni modificate del documento di Progetto Tecnico entro i termini previsti dal contratto	Giorni solari	n.a.	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 500 €
AD3	Consegna dei deliverable previsti dal Piano di progetto entro i termini indicati nello stesso Piano	Giorni solari	n.a.	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 500 €
AD4	Superamento del 1° collaudo con esito positivo	n.a.	n.a.	Nel caso in cui l’applicazione non superi il 1° collaudo con esito positivo, sarà applicata una penale pari allo 0,5 % del corrispettivo massimale previsto per il servizio

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

AD5	Superamento del 2° collaudo con esito positivo	n.a.	n.a.	Nel caso in cui l’applicazione non superi il 2° collaudo con esito positivo, sarà applicata una penale pari all’1 % del corrispettivo massimale previsto per il servizio
------------	---	-------------	-------------	--

Livelli di servizio e penali

<i>N°</i>	<i>Livello di Servizio</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Valore soglia</i>	<i>Periodicità di rilevazione</i>	<i>Penale</i>
LS1	Difettosità sul software sviluppato	Numero di difetti per FP	< 0,05 errori per FP	trimestrale	Per ciascun punto di scostamento dal valore soglia, sarà applicata una penale pari allo 0,05 % del corrispettivo massimale previsto per il servizio

14.2 Servizio 2 – Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa

Adempimenti e penali

<i>N°</i>	<i>Adempimento</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Periodicità di rilevazione</i>	<i>Penale</i>
AD6	Consegna del Piano di intervento migliorativo/adequativo entro i termini previsti dal contratto	Giorni solari	trimestrale	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 250€
AD7	Consegna delle versioni modificate del Piano di intervento migliorativo/adequativo entro i termini previsti dal contratto	Giorni solari	trimestrale	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 250€
AD8	Rispetto della data di completamento dell’intervento migliorativo/adequativo, delle attività e dei deliverable previsti nel Piano di intervento migliorativo/adequativo e comunicazione di chiusura dell’intervento	Giorni solari	trimestrale	Per ogni giorno solare di ritardo e per ogni inadempienza contestata sarà applicata una penale pari a 250 €
AD9	Superamento con esito positivo del collaudo, laddove richiesto	n.a.	n.a.	Nel caso in cui non venga superato il collaudo, sarà applicata una penale pari a 300€

Livelli di servizio e penali

<i>N°</i>	<i>Livello di Servizio</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Valore soglia</i>	<i>Periodicità di</i>	<i>Penale</i>
-----------	----------------------------	------------------------	----------------------	-----------------------	---------------

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

rilevazione					
LS2	Manutenzione Correttiva -Le anomalie / malfunzionamenti / errori bloccanti devono essere ripristinati con chiusura del relativo trouble ticket entro le 4 ore lavorative successive alla segnalazione	Ore lavorative	≤ 4 ore	trimestrale	Per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al valore soglia, sarà applicata una penale pari a 250 €
LS3	Manutenzione Correttiva - Le anomalie / malfunzionamenti / errori non bloccanti devono essere ripristinati con chiusura del relativo trouble ticket entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione di anomalia	Ore lavorative	≤ 8 ore	trimestrale	Per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al valore soglia, sarà applicata una penale pari a 100 €
LS4	Manutenzione Migliorativa e Adeguativa - Difettosità sui moduli software integrati e/o realizzati	Numero di difetti per FP	< 0,05 errori per FP	trimestrale	Per ciascun punto di scostamento dal valore soglia, sarà applicata una penale pari allo 0,05 % del corrispettivo massimale previsto per il servizio

14.3 Servizio 3 - Manutenzione evolutiva

Adempimenti e penali

N°	Adempimento	Unità di misura	Periodicità di rilevazione	Penale
AD10	Consegna del Piano di intervento evolutivo entro i termini previsti dal contratto	Giorni solari	trimestrale	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 250 €
AD11	Consegna delle versioni modificate del Piano di intervento evolutivo entro i termini previsti dal contratto	Giorni solari	trimestrale	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 250 €
AD12	Rispetto della data di completamento dell’intervento, delle attività e dei deliverable previsti nel Piano di intervento evolutivo e comunicazione di chiusura dell’intervento	Giorni solari	trimestrale	Per ogni giorno solare di ritardo e per ogni inadempienza contestata sarà applicata una penale pari a 250 €
AD13	Superamento con esito positivo del collaudo, laddove richiesto	n.a.	n.a.	Nel caso in cui non venga superato il collaudo, sarà applicata una penale pari a 250 €

14.4 Servizio 4 – Realizzazione sistema di registrazione delle richieste di assistenza

Adempimenti e penali

N°	Adempimento	Unità di misura	Periodicità di rilevazione	Penale
AD14	Superamento del 1° collaudo con esito positivo	n.a.	n.a.	Nel caso in cui l’applicazione non superi il 1° collaudo con esito positivo, sarà applicata una penale pari allo 0,5 % del corrispettivo massimale previsto per il servizio
AD15	Superamento del 2° collaudo con esito positivo	n.a.	n.a.	Nel caso in cui l’applicazione non superi il 2° collaudo con esito positivo, sarà applicata una penale pari all’1 % del corrispettivo massimale previsto per il servizio

Livelli di servizio e penali

N°	Livello di Servizio	Unità di misura	Valore soglia	Periodicità di rilevazione	Penale
LS5	Numero di giornate necessarie per l’attivazione on-line del sistema di registrazione delle richieste di assistenza	Numero di giornate	30 giorni	giornaliera	Per ogni giorno solare di ritardo, sarà applicata una penale pari a 100 €
LS6	Difettosità del software per la gestione delle richieste di assistenza	Numero di difetti per FP	< 0,05 errori per FP	trimestrale	Per ciascun punto di scostamento dal valore soglia, sarà applicata una penale pari allo 0,1 % del corrispettivo massimale previsto per l’oggetto della fornitura
LS7	Difettosità sui moduli software realizzati	Numero di difetti per FP	< 0,05 errori per FP	trimestrale	Per ciascun punto di scostamento dal valore soglia, sarà applicata una penale pari allo 0,05 % del corrispettivo massimale previsto per il servizio

14.5 Servizio 5 - Servizio di conduzione tecnica

Livelli di servizio e penali

N°	Livello di Servizio	Unità di misura	Valore soglia	Periodicità di rilevazione	Penale
LS6	Le applicazioni devono essere disponibili on -line nel 98% del	Percentuale	98%	trimestrale	Per ogni punto (o frazione)

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

	tempo operativo previsto	di scostamento			percentuale di scostamento in diminuzione o 1 % del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
--	--------------------------	----------------	--	--	--

14.6 Servizio 6 – Consulenza tecnica e formazione

Adempimenti e penali

<i>N°</i>	<i>Adempimento</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Periodicità di rilevazione</i>	<i>Penale</i>
AD16	Consegna del Piano di consulenza entro i termini previsti	Giorni solari	univoca	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 250€
AD17	Consegna delle versioni modificate del Piano di consulenza entro i termini previsti	Giorni solari	univoca	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 250€
AD18	Rispetto della data di completamento dell’intervento di consulenza, delle attività e dei deliverable previsti nei vari piani e comunicazione di chiusura dell’intervento entro i termini previsti dai piani stessi	Giorni solari	trimestrale	Per ogni giorno solare di ritardo e per ogni inadempienza contestata sarà applicata una penale pari a 250 €
AD19	La sostituzione delle risorse professionali richiesta dal Committente deve avvenire entro cinque giorni solari successivi alla data di ricezione della richiesta, con risorse in possesso delle caratteristiche uguali o superiori a quelle della risorsa da sostituire	Giorni solari	trimestrale	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 250 €
AD20	Consegna del piano di formazione entro i termini previsti	Giorni solari	univoca	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 250€
AD21	Consegna delle versioni modificate del Piano di formazione entro i termini previsti	Giorni solari	univoca	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 250€
AD22	Rispetto della data di completamento dell’intervento di formazione, delle attività e dei deliverable previsti nei vari piani e	Giorni solari	trimestrale	Per ogni giorno solare di ritardo e per ogni inadempienza contestata sarà applicata una penale pari a 250 €

CAPITOLATO TECNICO – Gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio per la realizzazione, la conduzione tecnica e la manutenzione del sistema informativo integrato di Forma.Temp.

	comunicazione di chiusura dell’intervento entro i termini previsti dai piani stessi			
--	---	--	--	--

14.7 Servizio 7 - Passaggio di consegne finale Servizio

Adempimenti e penali

<i>N°</i>	<i>Adempimento</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Periodicità di rilevazione</i>	<i>Penale</i>
AD23	Consegna del Piano di passaggio di consegne finale entro i termini previsti dal contratto	Giorni solari	univoca	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 250 €
AD24	Consegna delle versioni modificate del Piano di passaggio di consegne finale entro i termini previsti dal contratto	Giorni solari	univoca	Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale pari a 250 €
AD25	Rispetto della data di completamento dell’intervento di passaggio di consegne finale, delle attività e dei deliverable previsti nel Piano di affiancamento finale e comunicazione di chiusura dell’intervento entro i termini previsti dal Piano stesso	Giorni solari	univoca	Per ogni giorno solare di ritardo e per ogni inadempienza contestata sarà applicata una penale pari a 250 €

La/e penale/i sarà/anno trattenuta/e, a scelta di Forma.Temp, dallo stato di avanzamento successivo al verificarsi dell’inadempimento o dalla fideiussione salva, in ogni caso, la facoltà per il Forma.Temp di risolvere il contratto stesso e salvo il risarcimento dei maggiori danni subiti.

15. Allegati

Formano parte integrante e sostanziale del presente Capitolato i seguenti allegati:

- Allegato I - Contesto di riferimento e situazione attuale
- Allegato II – Servizio di sviluppo di un sistema software informativo integrato (SII)
- Allegato III - Servizio di registrazione delle richieste di assistenza
- Allegato IV - Vademecum