

**Servizi di supporto alla
governance ICT, evoluzione del
sistema di assistenza agli utenti e
sviluppo progetti speciali.**



Sommario

1	Premessa	3
1.1	Introduzione	3
1.2	Definizioni.....	3
1.3	Avvertenze.....	3
2	Quadro di riferimento e descrizione del contesto	4
2.1	Presentazione di Forma.Temp.....	4
2.2	Descrizione contesto	4
3	Obiettivo dell'appalto.....	5
4	Oggetto dell'appalto.....	6
4.1	Descrizione generale	6
4.2	Servizio di governance e supporto tecnico.....	7
4.2.1	Descrizione generale	7
4.2.2	Caratteristiche del servizio	7
4.2.3	Modalità di erogazione del servizio.....	9
4.2.4	Dimensionamento del servizio	10
4.3	Servizio di Formazione e produzione contenuti multimediali.....	10
4.3.1	Descrizione generale	10
4.3.2	Caratteristiche del servizio	10
4.3.3	Modalità di erogazione del servizio.....	12
4.3.4	Dimensionamento del servizio	13
4.4	Servizio di monitoraggio e supporto utenti del Fondo.....	13
4.4.1	Descrizione generale	13
4.4.2	Caratteristiche del servizio	13
4.4.3	Modalità di erogazione del servizio.....	15
4.4.4	Dimensionamento del servizio	17
4.5	Servizio di testing e collaudo delle soluzioni rilasciate.....	17
4.5.1	Descrizione generale	17
4.5.2	Caratteristiche del servizio	18
4.5.3	Modalità di erogazione del servizio.....	18
4.5.4	Dimensionamento del servizio	19
4.6	Servizio di sviluppo cruscotto formativo	19
4.6.1	Descrizione generale	19
4.6.2	Caratteristiche del servizio	20
4.6.3	Modalità di erogazione del servizio.....	20

4.6.4	Dimensionamento del servizio	22
4.7	Servizio di sviluppo interfacce e componenti in FTWeb per l'integrazione con Digital Badges.....	22
4.7.1	Descrizione generale	22
4.7.2	Caratteristiche del servizio	22
4.7.3	Modalità di erogazione del servizio.....	23
4.7.4	Dimensionamento del servizio	24
5	Modalità di esecuzione del progetto.....	25
5.1	Premessa	25
5.2	Gestione del progetto e durata	25
5.3	Output	26
5.4	Gruppo di Lavoro.....	26
5.4.1	Impiego previsto delle risorse	26
5.4.2	Figure professionali	27
5.4.3	Caratteristiche delle risorse professionali	27
5.5	Collaudo.....	31
5.6	Responsabili del servizio.....	32
5.7	Proprietà delle risultanze del Contratto	32
6	Importo e durata della prestazione.....	33
7	Livello di servizio (SLA) e Penali.....	33
7.1	SLA Servizio di governance e supporto tecnico.....	33
7.2	SLA Servizio di Formazione e produzione contenuti multimediali.....	34
7.3	SLA servizio di monitoraggio e supporto utenti del Fondo	34
7.4	SLA Servizio di testing delle soluzioni rilasciate;	34
7.5	Servizio di sviluppo del cruscotto formativo;	35
7.6	Servizio di sviluppo interfacce e componenti in FTWeb per l'integrazione con Digital Badges	35

1 Premessa

1.1 Introduzione

Il presente capitolato descrive l’iniziativa di gara indetta per l’affidamento dei servizi di supporto alla governance e assistenza tecnica per i servizi di reingegnerizzazione, sviluppo del software del Sistema Informativo Integrato di Forma.Temp (FTWEB). 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.

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.

“**ApL**”: Agenzia per il Lavoro.

“**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.

“**DEC**”: Direttore Esecutivo del Contratto di Forma.Temp

1.3 Avvertenze

Nel presente documento l’utilizzo dei termini “DEVE”, “DOVREBBE”, “PUÒ”, “NON DOVREBBE”, “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 di 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 ha intrapreso negli anni recenti un progetto di trasformazione dei propri sistemi informatici che ha condotto alla ridefinizione delle architetture applicative e alla riorganizzazione dei servizi di gestione e conduzione delle infrastrutture tecnologiche.

Fulcro di tale progetto è il Sistema Informativo Integrato FTWeb che funge da polo funzionale e informativo verso tutti gli attori coinvolti nella gestione dei progetti formativi e nell'attuazione di servizi di sostegno all'occupazione e al reddito. FTWeb gestisce i processi definiti all'interno delle regole generali di funzionamento del Fondo così come descritte nel Vademecum, nel Manuale Operativo e negli altri regolamenti e norme che disciplinano le attività ed i compiti di Forma.Temp.

Dal punto di vista funzionale FTWeb, oltre sviluppare una piattaforma unitaria, ha permesso di introdurre funzionalità che tramite web service di tipo RestFul permettono l'accesso all'insieme delle risorse applicative finalizzate all'integrazione dei servizi, l'ottimizzazione delle funzionalità, la condivisione dei metadati e delle altre informazioni comuni. FTWeb è integrato e dialoga operativamente con la soluzione ERP (software della Contabilità) e con il sistema di gestione Documentale e Protocollo. Attualmente è in fase di analisi la

migrazione della soluzione ERP dalla piattaforma Gamma Enterprise verso una nuova soluzione ERP. Inoltre è in fase di rinnovamento la soluzione di Gestione Documentale e Protocollo.

Dal 1° luglio del 2019 Forma.Temp ha messo a disposizione dei propri utenti interni ed esterni il sistema FTWeb, il primo sistema informativo che ha digitalizzato tutti i processi caratteristici dell'Amministrazione:

- **Politiche attive del lavoro** per la gestione delle fasi di progettazione, monitoraggio, controlli in itinere, controlli ex-post, rendicontazione e verifica del rendiconto dei progetti formativi proposti dalle Agenzie per il Lavoro.
- **Politiche Passive del Lavoro** per la gestione delle tutele previste nei confronti dei lavoratori tramite il Fondo di Solidarietà.

Oltre a FTWeb sono da considerarsi parte integrante del Sistema Informativo di Forma.Temp il software della Contabilità ed alcune componenti specializzate: TIS e Form&GO (in fase di integrazione in FTWeb), Datawarehouse ed FTConnect (quest'ultimo sarà dismesso al completamento dell'integrazione fra tutte le componenti). Inoltre, Forma.Temp si è dotata di un sistema di gestione dei ticket (basato su Redmine) a supporto delle esigenze di assistenza dei processi informatizzati a disposizione dell'utenza interna ed esterna. Infine, Forma.Temp ha reingegnerizzato il sito Istituzionale (www.formatemp.it), in modo da offrire un unico punto di accesso ai servizi del Sistema Informativo Integrato, rappresentare il veicolo dell'immagine pubblica di Forma.Temp ed essere il canale di comunicazione nei confronti di cittadini, istituzioni e degli attori operativi.

3 Obiettivo dell'appalto

Forma.Temp a partire dal 2019 ha intrapreso una azione di innovazione che ha portato alla realizzazione del nuovo Sistema Informativo Integrato. Tale processo ha evidenziato una serie di azioni che possono essere introdotte al fine di migliorare i servizi IT, ed in particolare:

- lo sviluppo di un sistema informativo integrato innovativo basato sulle ultime tecnologie IT permette di rispondere in modo proattivo alle varie esigenze ed essere in grado di tenere conto della rapidità con cui quest'ultime possono mutare in un contesto come quello di Forma.Temp;
- il miglioramento dei processi di monitoraggio e governance dei progetti IT può anticipare eventuali rischi e permettere una loro gestione in modo da ridurre gli effetti negativi;
- il potenziamento della fase di individuazione e definizione delle nuove esigenze permette di strutturare in modo ottimale i processi di esplicitazione dei requisiti in un contesto così articolato come quello di Forma.Temp;
- la realizzazione di strumenti operativi ed organizzativi finalizzati alla verifica delle funzionalità realizzate consente di rafforzare tutte le fasi di misura della rispondenza di quanto fornito rispetto ai requisiti individuati e di re-working nei casi di discrepanza;
- il miglioramento dei servizi di help desk utilizzati non solo per fornire assistenza ma anche come strumento di analisi e miglioramento del Sistema Informativo Integrato consentono di avviare un circolo virtuoso tra sistema software realizzato e processi implementati;
- l'introduzione di nuovi strumenti software per la gestione delle competenze acquisite e la loro certificazione permette di aprire canali diretti con i lavoratori/discenti in grado di amplificare notevolmente l'impatto delle azioni formative e di sostegno finanziate da Forma.Temp.

In particolare, l'implementazione di FTWeb unita alla sua efficacia rispetto alla risoluzione delle criticità manifestate in termini di integrazione, verifica e monitoraggio dello stato di avanzamento delle funzioni rilasciate, ha reso necessario considerare ad una modalità più efficace di controllo e governance dell'intero progetto.

In questo senso, il Fondo, attraverso la fornitura dei servizi descritti nel presente capitolato, vuole ottenere un controllo puntuale di tutte le fasi di progetto ed avvalersi di un gruppo di lavoro in grado intercettare immediatamente le esigenze e le criticità derivanti dall'introduzione di nuove funzionalità nel Sistema Informativo Integrato (FTWeb), migliorare i processi e supportare Forma.Temp in tutte le fasi che precedono e seguono il rilascio di nuove funzionalità. Tali finalità sono declinate nei seguenti obiettivi di fornitura:

- potenziare i processi di supervisione dei progetti, che si riferisce all'insieme di azioni finalizzate a vigilare sullo stato di avanzamento del progetto per assicurare che il piano sia rispettato;
- ottimizzare i controlli dei progetti IT, per la verifica dello stato di avanzamento del progetto comparandolo al piano di progetto;
- ottimizzare l'efficacia dei progetti, il controllo delle fasi di avanzamento e far rispettare le tempistiche pianificate;
- migliorare il coordinamento tra governance di progetto e governance aziendale;
- consolidare le attività di pianificazione ed esecuzione dei collaudi dei moduli rilasciati dai diversi fornitori;
- rafforzare le azioni di supporto, in particolare nella guida degli stakeholder a seguito dell'introduzione di nuove funzionalità o di nuove dinamiche delle procedure informatiche;
- migliorare la capacità di intervento rapido ed efficace nel caso di criticità;
- migliorare le modalità di interazione con i diversi stakeholders, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale per le funzionalità di digital assistant;
- supportare il Fondo nella realizzazione dei progetti per l'introduzione ed integrazione degli Digital Badges e del cruscotto formativo dei lavoratori.

4 Oggetto dell'appalto

4.1 Descrizione generale

Considerato il contesto di riferimento, alla luce degli obiettivi individuati, è esigenza del Fondo acquisire un servizio altamente qualificato costituito dalle seguenti prestazioni:

- 1. Servizio di governance e supporto tecnico;**
- 2. Servizio di formazione e produzione contenuti multimediali;**
- 3. Servizio di monitoraggio e supporto utenti del Fondo;**
- 4. Servizio di testing e collaudo delle soluzioni rilasciate;**
- 5. Servizio di sviluppo del cruscotto formativo;**
- 6. Servizio di sviluppo interfacce e componenti in FTWeb per l'integrazione con Digital Badge.**

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 i 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).

Il Prestatore dovrà definire un gruppo di lavoro, dislocato presso i locali di Forma.Temp sito in piazza Barberini n. 52 in Roma, che 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, idonea ad ospitare personale Forma.Temp o suo incaricato, per svolgere attività di supervisione, coordinamento del gruppo di lavoro, monitoraggio o quanto altro individuato dal Fondo ai fini dello svolgimento della prestazione.

4.2 Servizio di governance e supporto tecnico

4.2.1 Descrizione generale

Il servizio consiste nelle attività di assistenza tecnica, consulenza e supporto nella governance per quanto attiene gli sviluppi del sistema informativo integrato FTWeb, del software di contabilità, del sistema Digital Badge e degli altri sistemi software del Fondo. L'esigenza è quella di assicurare il governo dei processi IT in modo da rispondere efficacemente all'allineamento dei sistemi alle finalità individuate per le attività informatizzate o da informatizzare. La gestione deve abbracciare le tematiche che i rischi informatici, la rendicontazione dei diversi fornitori IT, il rispetto delle tempistiche e le fasi di individuazione degli obiettivi e della programmazione di nuovi processi.

Le attività dovranno essere svolte in modo congiunto con il personale di Forma.Temp.

In particolare, gli obiettivi del servizio si possono sintetizzare in:

- **migliorare le procedure per il raggiungimento e la verifica del conseguimento dei benefici** prefissati da Forma.Temp attraverso l'implementazione delle funzionalità nel Sistema Informativo Integrato;
- **supportare** il Fondo **nella definizione di requisiti funzionali e non** dovuti all'introduzione di nuovi processi caratteristici o alla loro modifica;
- perfezionare le **strategie per la valutazione dei rischi** che potrebbero compromettere l'infrastruttura IT a seguito di modifiche o introduzione di nuove funzionalità;
- **monitorare le risorse umane ed economiche** impegnate e rendicontate sui progetti IT;
- supportare il Fondo nella **misura dei servizi erogati** dai diversi fornitori IT;
- applicare i criteri di **valutazione quantitativa delle performance** ed il **rispetto dei livelli di servizio** concordati;
- supportare il Fondo nella definizione di nuove esigenze per **l'integrazione di servizi con infrastrutture IT esterne od interne**;
- supportare il management nella **redazione di documenti tecnici** per l'introduzione di nuove funzionalità, il miglioramento delle componenti applicative, la verifica dello stato dell'arte e quanto altro sia di interesse per Forma.Temp;
- verificare la **compatibilità del Sistema Informativo con altre fonti dati** disponibili e la loro eventuale mappatura;
- potenziare la **gestione ed il controllo continuativo delle attività di progetto** rispetto a quanto definito nei work plan di dettaglio.

4.2.2 Caratteristiche del servizio

Il servizio di governance ed assistenza tecnico-specialistica comprende l'insieme delle attività preposte al monitoraggio e controllo dei progetti IT mediante attività di verifica documentazione, di coordinamento, di analisi e studio di fenomeni/processi ICT e di mitigazione dei rischi associati all'IT. Generalmente sono attività propedeutiche, ovvero integrative, ovvero di ausilio ai servizi applicativi e, in particolare, ai servizi realizzativi, al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti oggetto delle forniture IT del Fondo.

Il servizio dovrà essere svolto in modo congiunto con il personale di Forma.Temp e dovrà garantire pieno supporto per un controllo efficace. Le attività sono finalizzate ad identificare tempestivamente i potenziali problemi e supportare il Committente ad adottare le adeguate misure correttive.

A titolo indicativo e non esaustivo di seguito sono riportate le attività richieste:

- supportare il Fondo nelle fasi di misura e monitoraggio dello stato dei progetti IT e nella fase di verificare dei dati consuntivi e rilevanti dei progetti IT da parte dei diversi fornitori;

- supportare il Fondo nel confronto consuntivo/preventivo con i fornitori, evidenziando lo scostamento del realizzato dal pianificato;
- individuare gli scostamenti tra la situazione consuntiva e la situazione prevista tramite analisi sulle performance tecniche, economiche e temporali;
- analisi dei dati consuntivi per determinare l'avanzamento, le differenze, i trend e se siano opportune azioni correttive e preventive nei progetti IT attivi;
- supporto nella verifica del tipo e della quantità delle risorse contabilizzate per ciascuna attività schedata dai fornitori IT;
- controllo integrato dello stato di attuazione relativo alle modifiche richieste da Forma.Temp sui piani di project management e sui WBS;
- supporto nella valutazione del rispetto del Livello dei Servizi (SLA) concordati tra il Fondo ed i diversi fornitori IT nell'ambito dei rispettivi contratti;
- supportare il Fondo nella definizione di azioni correttive per rendere le prestazioni dei diversi progetti conformi ai piani di project management;
- supporto nell'analisi della documentazione prodotta, dei report forniti ed in generale della documentazione prodotta dai diversi fornitori;
- elaborazione e analisi di note tecniche legate a modifiche normative e modifiche procedurali che hanno impatto sulla gestione dei software;
- redazione di relazioni, studi e analisi di fattibilità, documentazione e predisposizione presentazioni con contenuti tecnici specialistici sui temi di volta in volta concordati con Forma.Temp e comunque di interesse per il Sistema Informativo Integrato;
- redazione di documenti e report per l'analisi, la rilevazione e la presentazione dello stato di attuazione dei progetti IT;
- valutazione di soluzioni tecniche, scelte architettoniche e analisi di impatto di scelte tecnologiche;
- supporto nell'analisi della definizione dettagliata delle caratteristiche dei flussi informativi e delle componenti del sistema informativo;
- migliorare e raccordare le procedure a supporto dei processi e le nuove tecnologie utilizzabili;
- ottimizzare le strategie del Fondo al fine di evidenziare le ulteriori potenzialità del Sistema Informativo;
- analizzare i limiti degli strumenti informatici e trasformare le problematiche in requisiti del sistema informativo;
- individuazione degli elementi che hanno impatto sul sistema informativo in relazione a nuove procedure o modifiche di quelle esistenti inerenti i processi caratteristici del Fondo;
- supportare Forma.Temp nell'identificazione e integrazione con servizi o fonti dati esterne di interesse per il Fondo;
- redazione di documenti per la definizione di linee strategiche evolutive a partire dai dati pregressi in modo da rispondere con sempre maggiore efficacia ed efficienza;
- supporto nella definizione di metodologie ed analisi di strumenti di supporto alle decisioni;
- redigere documenti di analisi su indicatori e reportistiche relativi ai dati presenti, ed elaborazioni di statistiche;
- identificazione di nuovi scenari, evoluzione delle soluzioni e proposta di servizi innovativi.

Ne consegue che il servizio deve fornire un insieme di attività consulenziali volte a supportare il Fondo in tutte le fasi di definizione e controllo delle regole atte a garantire il rispetto degli standard e delle procedure da parte dei diversi attori coinvolti nella fornitura dei servizi IT. Il Prestatore dovrà supportare Forma.Temp, in tutte le situazioni critiche, anche ove si rendesse necessario un reindirizzamento del progetto informatico in termini di implementazione di azioni correttive, sviluppo di strategie proattive, aggiornamento della documentazione, semplificazione dei rapporti con i Fornitori dei servizi IT, controllo amministrativo dei costi, misurazione e controllo delle prestazioni ed ottimizzazione dei rischi e delle risorse.

Le attività dovranno essere svolte da personale con elevato grado di specializzazione e con una profonda conoscenza dei processi caratteristici e delle tematiche specialistiche di Forma.Temp.

4.2.3 Modalità di erogazione del servizio

Le attività richieste in questo servizio sono funzionali ai servizi applicativi svolti dai diversi fornitori IT e sono generalmente attivate in modalità progettuale. Il fine è quello di analizzare la miglior soluzione per gestire il cambiamento e, in particolare, la digitalizzazione dei processi e il miglioramento della fruibilità dei servizi per i diversi stakeholders.

Forma.Temp potrà, in qualsiasi momento, richiedere al Prestatore un suo coinvolgimento per attività aggiuntive di consulenza in relazione ad eventuali ulteriori esigenze.

L'attività dovrà essere svolta secondo standard metodologici classici finalizzati a garantire il supporto per le necessità afferenti alle esigenze specifiche del Fondo, tale attività potrà anche essere svolta in termini di coaching, training on the job o qualsiasi altra modalità, stabilita da Forma.Temp, utile per la comprensione del fenomeno o per la definizione di eventuali soluzioni.

Gli output previsti saranno concordati di volta in volta, saranno comunque a carico del prestatore la redazione di verbali di riunione, la produzione di documenti a supporto degli incontri e quanto ritenuto utile dal Committente.

Il servizio dovrà comprendere una serie di attività relative alla verifica e ai controlli in corso d'opera della governance dei diversi progetti IT in relazione al rispetto dei requisiti contrattuali ed al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente. Le attività sono finalizzate a fornire gli elementi per la valutazione del rendiconto sullo stato delle forniture comprensive del supporto nelle attività di collaudo e di definizione e valutazione di eventuali varianti in corso d'opera. Il servizio è quindi teso a supportare il Fondo nella gestione dei progetti IT sia in termini di efficacia che in termini di efficienza.

Le richieste di supporto e consulenza da parte di Forma.Temp potranno essere effettuate per le vie brevi e comunque secondo modalità concordate con il DEC. Il Prestatore dovrà classificare la richiesta, valutare l'impegno in termini di giornate uomo ed inviarle al DEC per approvazione.

In relazione alle richieste effettuate, il Prestatore dovrà produrre gli elementi necessari per la valutazione delle singole prestazioni (rendicontazione) su base mensile o eventualmente in altra periodicità concordata con i referenti del Fondo.

La documentazione di rendicontazione prodotta dovrà contenere:

- descrizione sintetica delle richieste e loro classificazione;
- il tipo di supporto erogato;
- l'impegno espresso in termini di tempi complessivi e giornate uomo;
- gli output relativi a ciascuna richiesta (relazioni, documentazioni, report, ecc).

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

Per lo svolgimento del servizio, in linea generale sono richieste quelle professionalità trasversali che dimostrano esperienze negli argomenti trattati sia da un punto di vista metodologico che informatico. È pertanto necessario che le figure impegnate su questa attività possiedano caratteristiche di alto profilo ed elevata esperienza nelle fasi di analisi dei requisiti, progettazione concettuale ed esecutiva e nell'approccio metodologico alle criticità connesse allo sviluppo di soluzioni informatiche in particolare su contesti analoghi sia per complessità che per temi trattati. È richiesta, inoltre, esperienza nella realizzazione di soluzioni software e nell'assistenza e consulenza tecnico-informatica per la gestione delle attività su sistemi informativi di gestione e rendicontazione di fondi.

La natura della macro-attività di consulenza e supporto tecnico specialistico richiesto prevede una stretta connessione tra il personale del Fornitore e l'Amministrazione, pertanto, il Fornitore deve garantire la partecipazione a riunioni in presenza o da remoto o altre eventuali esigenze che nascessero durante il periodo di durata delle attività. La partecipazione ad incontri e riunioni anche in località diverse dalla sede di Forma.Temp e da intendersi inclusa, pertanto non sono previsti ulteriori compensi a titolo di rimborso per spese di trasferta.

In particolare, il Prestatore deve erogare il servizio attraverso le figure professionali sotto riportate:

- Responsabile Progetto
- 2 Consulenti ICT

4.2.4 Dimensionamento del servizio

Il servizio avrà inizio a partire dalla data 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 governance e supporto tecnico	giornate/persona	550

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

4.3 Servizio di Formazione e produzione contenuti multimediali

4.3.1 Descrizione generale

Per rispondere all'esigenza di utilizzare in modo sempre più efficace ed efficiente il sistema informatico FTWeb, facilitare il percorso di transizione, favorire il riconoscimento e la comprensione del cambiamento proposto, Forma.Temp vuole realizzare una serie di azioni informative e formative incentrate sull'utilizzo della piattaforma informatica e sul modo corretto di gestire le procedure ed i flussi che sovrintendono i processi amministrativi. Per favorire e rendere efficace l'introduzione dei nuovi processi è indispensabile perseguire un approccio strutturato in grado di accompagnare e favorire il percorso di transizione attraverso strumenti che permettano di riconoscere e comprendere il cambiamento proposto e gestire l'impatto umano per tutti gli Utenti coinvolti. Gli obiettivi che si vogliono perseguire attraverso il servizio di formazione, e creazione contenuti multimediali si possono sintetizzare come:

- facilitare l'utilizzo del Sistema Informativo Integrato;
- semplificare il processo di introduzione di nuove funzionalità;
- predisporre le iniziative che permettono di focalizzarsi sui passaggi cruciali dell'operatività sul sistema informatico;
- ridurre le richieste di assistenza legati alla mancanza di conoscenze sull'utilizzo della piattaforma;
- motivare e rendere partecipi delle diverse categorie di utenti che interagiscono con FTWeb;
- condividere con gli utenti le modalità operative per l'attuazione del cambiamento;
- sostenere il consolidamento del cambiamento con interventi che utilizzano diverse tipologie di mezzi di comunicazione: classici, formali e multimediali;
- costruire modelli formativi basati sull'esperienza.

4.3.2 Caratteristiche del servizio

Il servizio prevede lo svolgimento da parte del Prestatore delle attività volte ad assicurare lo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità di utilizzare pienamente le nuove funzionalità del Sistema Informativo Integrato da parte dei diversi stakeholders.

Il servizio dovrà essere erogato attraverso le seguenti macro-attività:

- A. **Realizzazione di contenuti multimediali**
- B. **Erogazione di attività di formazione**

A. Realizzazione di contenuti multimediali

Il Prestatore dovrà realizzare una serie di interventi finalizzati alla produzione di materiale multimediale sottoforma di video-tutorial e pillole video sui temi di volta in volta stabiliti dai referenti del Fondo ed attinenti all'introduzione di nuove funzionalità o approfondimenti di procedure informatiche di particolare interesse per Forma.Temp. Nello specifico le attività previste sono:

- pre-produzione con redazione della story board e degli script;
- riprese video dei tutor/docenti e produzione di materiale di supporto come la cattura dello schermo o visualizzazione di presentazioni;
- montaggio video con integrazione di grafica e le attività di post-produzione;
- ottimizzazione e pubblicazione dei video nei formati compatibili per lo streaming video su sul sito formatemp.it o su piattaforme web specializzate alla pubblicazione e condivisione di video.

B. Erogazione di attività di formazione

Il Prestatore dovrà erogare attività formative o preparare documenti e comunicazioni informative verso i diversi stakeholders (Organizzazioni Sindacali, APL, Enti di Formazione, ecc) sull'introduzione di nuove funzionalità del Sistema Informativo Integrato. In particolare, le attività previste si possono indicare in maniera non esaustiva:

- Predisporre, sulla base delle indicazioni dei referenti del Fondo, piani di intervento relativi alla programmazione di percorsi formativi;
- supportare Forma.Temp nell'analisi del fabbisogno formativo, individuando gli obiettivi dei singoli interventi e definendo le caratteristiche degli interventi da attuare;
- progettare gli interventi formativi definendo le modalità operative (in presenza, webinar, ecc) e le metodologie da implementare;
- preparare il materiale, la documentazione, le presentazioni o quanto altro ritenuto utile ai fini della divulgazione dell'intervento anche in relazione alla tipologia di azione intrapresa;
- realizzazione dell'intervento formativo (docenza);
- definire modelli di analisi degli esiti degli interventi formativi;
- supportare il Fondo nell'attività di monitoraggio e valutazione dell'attività formativa.

A tal fine il Prestatore dovrà svolgere le seguenti attività:

- a. **Individuare il fabbisogno formativo** mediante la raccolta delle informazioni e delle esigenze specifiche relative all'introduzione di nuove funzionalità;
- b. **Definire le modalità operative**, scegliendo la modalità di erogazione (video, formazione in presenza, webinar, ecc.) in modo da rispondere alle specifiche esigenze di Forma.Temp;
- c. **Organizzare i contenuti**, individuando gli argomenti e i moduli da realizzare in relazione alle tipologie di utenti destinatari dell'azione formativa;
- d. **Scegliere le modalità formative**, le strutture logistico-organizzative, la suddivisione in momenti espositivi, il coinvolgimento in fasi operative e ricercando le tecnologie che meglio rispondono alle esigenze individuate;
- e. **Preparare il materiale**, definizione e preparazione degli script, degli storyboard, dei video, dei manuali o della documentazione ritenuta più congrua allo specifico output formativo;
- f. **Erogare l'attività formativa e/o comunicativa**, mediante lo svolgimento di corsi, tutorial, workshop attività formative frontali, o altre soluzioni, anche innovative, di trasferimento di competenze (produzione video multimediali);

- g. **Supportare il Fondo nelle attività di monitoraggio** sull'efficacia dell'intervento e nella predisposizione di strumenti di valutazione.

L'erogazione del servizio di formazione dovrà consentire agli utenti di acquisire le conoscenze pratiche sull'utilizzo delle piattaforme in conformità con i processi definiti dal Fondo ed in funzione delle esigenze individuate da Forma.Temp. Gli obiettivi ed il contesto formativo saranno individuati di volta in volta dai referenti di Forma.Temp.

Non è oggetto del servizio la formazione del personale del Prestatore, in quanto è onere del Prestatore addestrare e mantenere aggiornato il proprio personale.

4.3.3 Modalità di erogazione del servizio

L'erogazione delle attività formative deve svolgersi in una o più delle seguenti modalità:

- presso la sede di Forma.Temp in locali che saranno resi disponibili dal Committente e mediante l'uso della strumentazione in proprio possesso, sarà cura del Prestatore elencare tutta la strumentazione necessaria all'erogazione dell'attività (PC, connessione internet proiettori, stampanti ecc.);
- attraverso strumenti per videoconferenze on line di mercato (es. MS Teams) che garantiscono la creazione di aule virtuali e partecipative;
- mediante la fruizione di video o pillole formative fruibili integrate sul portale di Forma.Temp.

Le attività formative saranno attivate da Forma.Temp attraverso una specifica richiesta di erogazione di un contenuto formativo/informativo tale comunicazione avverrà per le vie brevi o tramite mail o comunque mediante una modalità concordata.

A seguito della richiesta il Prestatore dovrà predisporre un documento "piano formativo" contenente:

- descrizione del programma di dettaglio dei singoli corsi/moduli in cui si articola il servizio formativo, i relativi obiettivi, il profilo dei docenti/tutor, la durata, le metodologie didattiche impiegate, le modalità di rilevazione della soddisfazione dei discenti e di valutazione dell'apprendimento attraverso la verifica dell'efficacia della formazione durante l'erogazione e nel tempo;
- definizione delle modalità di erogazione del servizio formativo;
- pianificazione della fase di erogazione dell'attività formativa prevista;
- tempi di realizzazione dell'intervento compresi elementi propedeutici (consegna materiale);
- responsabilità nella realizzazione del servizio, con indicazione dei ruoli e delle figure professionali coinvolte nelle varie fasi realizzazione del servizio (docenti, tutor e referente dell'attività).

I programmi delle attività proposte dovranno essere verificati ed approvati da Forma.Temp, la quale potrà richiedere modifiche e approfondimenti degli argomenti o della modalità di erogazione in relazione alle proprie effettive esigenze.

Il Prestatore dovrà organizzare e concordare con il committente gli interventi formativi, l'organizzazione dei contenuti e l'individuazione degli argomenti specifici. Inoltre, dovrà realizzare il monitoraggio del processo di apprendimento e dei risultati e la verifica ex-post del grado di apprendimento e di gradimento del corso.

Al termine di ciascuna attività formativa, dovrà essere prodotta una relazione conclusiva riportante:

- le metodologie adottate per lo specifico intervento;
- la durata dell'attività;
- la modalità di erogazione e le tecnologie utilizzate (supporto multimediale, rete internet o intranet classe o fruizione libera, modalità sincrone o asincrone, strumenti di smart-working);
- ove possibile il numero di utenti potenziali e quelli effettivamente raggiunti dall'intervento;
- il personale coinvolto (docenti/tutor);
- la documentazione didattica;
- eventuali modalità di verifica delle conoscenze (pregresse, acquisite, ...);
- la valutazione dell'efficacia del corso (gradimento, efficacia, ...).

Il Prestatore in fase di offerta dovrà indicare le metodologie e gli strumenti che intende adottare al fine di garantire la qualità del servizio, il possesso delle competenze necessarie e la conoscenza del dominio informativo oggetto dell'incarico.

I profili dei docenti/tutor che saranno coinvolti nelle attività formative dovranno evidenziare le aree tematiche di competenza, le conoscenze specifiche di ambienti similari a FTWeb, la conoscenza di dominio informativo simile a quello di Forma.Temp e le esperienze significative attinenti.

4.3.4 Dimensionamento del servizio

Il servizio dovrà essere svolto secondo quanto indicato in “Gestione del progetto e durata” (**§Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**)

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

Servizio	Unità di misura	Quantità
Servizio di Formazione per la produzione di contenuti multimediali	giornate/persona	70
Servizi per attività formativa	giornate/persona	50

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

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

4.4 Servizio di monitoraggio e supporto utenti del Fondo

4.4.1 Descrizione generale

Il servizio consiste non solo nel fornire un servizio di assistenza a fronte di una richiesta di intervento da parte degli utenti di FTWeb, ma si configura come un insieme di attività di condivisione delle strategie IT di Forma.Temp, finalizzate a fornire contributi al miglioramento dei processi IT e di orientamento alla corretta fruizione dei servizi con focus sugli utenti.

Obiettivi primari del servizio sono:

- facilitare gli utenti nell'utilizzo operativo e funzionale di FTWeb;
- migliorare i servizi di assistenza tecnica ed help desk;
- migliorare l'efficienza e l'interazione con gli utenti mediante l'implementazione e la gestione di sistemi di risposta automatica (chatbot);
- permettere l'interazione con un elevato numero di utenti anche contemporaneamente;
- sfruttare le nuove tecnologie di interazione mediante soluzioni proattive di machine learning;
- permettere a Forma.Temp di individuare tempestivamente eventuali criticità;
- garantire a Forma.Temp, la verifica costante della qualità del servizio erogato;
- migliorare la comprensione delle dinamiche di supporto agli utenti ed il loro impatto sull'efficacia del Sistema Informativo Integrato;
- migliorare la produttività delle risorse umane impegnate nei servizi di assistenza;
- mantenere un punto unico di gestione delle problematiche riscontrate.

4.4.2 Caratteristiche del servizio

Il servizio deve assicurare la presa in carico, analisi, diagnosi e risoluzione dei problemi, l'eventuale escalation verso il personale tecnico dei diversi fornitori, il monitoraggio delle segnalazioni e l'individuazione di criticità della soluzione.

Le attività sono finalizzate a fornire supporto agli utenti che interagiscono con FTWeb. Tale finalità dovrà essere raggiunta attraverso:

- un **servizio di help desk mirato e specializzato** su alcune tematiche specifiche di volta in volta individuate da Forma.Temp in grado di intervenire per la risoluzione delle problematiche ed eventualmente attivare le procedure previste in caso di MAC su temi specifici individuati da Forma.Temp,
- **l'implementazione e personalizzazione di un sistema informatico di risposta automatica** basato su domande e risposte consolidate (FAQ).

Il Fornitore dovrà svolgere il servizio in modo da:

- fornire le informazioni e gli strumenti di supporto richiesti dagli utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;
- supervisionare e monitorare l'interazione con gli utenti;
- supportare il Fondo nel garantire l'accoglimento e la registrazione delle richieste di assistenza;
- rendicontare all'utente lo stato delle richieste;
- individuare, recepire e consolidare eventuali malfunzionamenti ed errori riscontrati dagli utenti;
- focalizzare gli interventi di assistenza sulle esigenze degli utenti;
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni per la prevenzione dei problemi;
- rispondere in tempo reale alle domande, risolvendo direttamente molti problemi amministrativi e di processo;
- aumentare l'engagement e il coinvolgimento dei propri utenti.

Il servizio deve essere caratterizzato da una importante attività di relazione con l'utenza secondo modalità operative e organizzative diversificate in relazione a destinatari e alle classi di intervento specifiche ed individuate da Forma.Temp.

Il Prestatore dovrà garantire il servizio di assistenza attraverso la fornitura di una soluzione innovativa basata su chatbot in grado di gestire le domande comuni usando regole Natural Language Processing (NLP) e Machine Learning (ML) che generano risposte automatizzate ma di tipo colloquiale alle richieste degli utenti. Il chatbot o assistente virtuale dovrà essere sviluppato su diversi contesti di riferimento individuati da Forma.Temp ed arricchito dinamicamente dalle esperienze e dalle successive interazioni. La soluzione dovrà applicare i concetti di intelligenza predittiva ed analisi dei dati per migliorare le risposte. Il servizio dovrà inoltre garantire l'intervento di un operatore umano in tutte le occasioni in cui il chatbot non è in grado di supportare l'utente, profilandosi come un vero e proprio servizio di **"service desk avanzato"**.

Il servizio prevede inoltre una fase di monitoraggio puntuale di tutte le richieste di assistenza finalizzato a comprendere eventuali criticità e problematiche ricorrenti con il compito di operare come strumento di analisi del sistema informativo.

Il servizio dovrà integrarsi con il servizio di help desk che Forma.Temp ha attivato sulle diverse forniture e con cui dovrà condividere il sistema di rilevazione delle richieste (soluzione software Redmine e sue eventuali evoluzioni) e le modalità operative che prevedono l'apertura di un ticket a seguito di una richiesta di assistenza, l'assegnazione del numero di ticket, l'analisi del problema evidenziato, l'assegnazione del grado di urgenza sul guasto/malfunzionamento (bloccante, non bloccante) e della priorità e l'eventuale gestione dell'escalation verso i servizi di MAC e MEV dei diversi fornitori.

Forma.Temp assegnerà specifiche aree di competenza sul quale il servizio dovrà operare di volta in volta, in ogni caso si riserva la possibilità di coinvolgere il Prestatore sull'intero processo di help desk aziendale secondo modalità operative da concordare.

Il servizio è rivolto a tutti coloro che possono interagire con il Sistema Informativo del Fondo:

- Dipendenti o collaboratori del Fondo;
- Operatori di Organizzazioni Sindacali;

- Operatori APL;
- Operatori di Enti di Formazione;
- Lavoratori interinali che devono avviare una delle procedure di competenza del Fondo.

4.4.3 Modalità di erogazione del servizio

Il Prestatore dovrà fornire un servizio integrato con i servizi di help desk attualmente in essere in Forma.Temp e finalizzato a supportare gli utenti per la risoluzione di problematiche sull'utilizzo della soluzione FTWeb. Il servizio avrà le seguenti caratteristiche: **implementazione e personalizzazione di un sistema di risposta automatica e suo aggiornamento; help desk specializzato e monitoraggio e produzione di report.**

Implementazione e personalizzazione di un sistema di risposta automatica

Il Prestatore dovrà fornire servizi professionalizzanti finalizzati all'introduzione delle tecniche e delle metodologie per la realizzazione di sistemi conversazionali in grado di rispondere a domande inerenti i servizi offerti da FTWeb. La soluzione integrata di assistente virtuale (chatbot) dovrà essere personalizzata e configurata in modo da offrire all'utente un sistema altamente specializzato in grado di comunicare attraverso strumenti di messagistica. Il Prestatore dovrà acquisire le FAQ, analizzare il sistema di ticket attualmente utilizzato da Forma.Temp, sviluppare il modello di domande e risposte specifiche per ciascun tema indicato da Forma.Temp e mantenere il sistema per tutta la durata dell'appalto.

Il sistema dovrà rispondere in tempo reale alle richieste dell'utente fino alla possibile risoluzione del problema o all'intervento di un operatore umano.

L'interfaccia dovrà consentire il pieno soddisfacimento della richiesta sia tramite PC che altri strumenti di tipo mobile (smartphone, tablet) in modo da adattarsi automaticamente al dispositivo con cui l'utente si connette.

Il sistema dovrà essere basato su una soluzione di intelligenza artificiale in grado di colloquiare in linguaggio naturale compilando risposte con modalità conversazionale in modo da indirizzare l'utente verso la possibile soluzione.

La soluzione deve tenere traccia dell'evoluzione dello stato del dialogo in modo da modellare le informazioni estratte dal modulo NLP.

Il sistema, inoltre, dovrà permettere la supervisione da parte di un operatore che possa intervenire e sostituirsi al chatbot nella interazione con l'utente in tutti quei casi in cui il sistema non sia in grado di chiudere positivamente il servizio di assistenza.

Sono parte integrante della componente del servizio la personalizzazione, la manutenzione, l'aggiornamento del sistema e tutte le tecnologie di gestione del contesto e di machine learning.

Help desk specializzato

La componente del servizio si occupa di supportare il Fondo nel servizio di assistenza su processi critici e sul sistema chatbot, in particolare le attività si possono sintetizzare come:

- supervisione del sistema di chatbot implementato;
- intervento sul chatbot con presa in carico della problematica e supporto on line degli utenti;
- individuazione della componente di errore e delle cause del problema con eventuale soluzione immediata nel caso di problematiche amministrative e/o comunque già consolidate;
- valutare e classificare l'argomento della problematica segnalata (con inserimento nel sistema di tracciamento delle richieste di Forma.Temp);
- attribuire il livello di priorità (Alta, Media, Bassa, Programmabile) in base al grado di compromissione del servizio (bloccante, non bloccante), in conformità con la soluzione di help desk messa in piedi da Forma.Temp;

- risolvere immediatamente tutte le richieste di assistenza di tipo informativo;
- provvedere alla eventuale escalation della segnalazione con individuazione della struttura tecnica (o fornitore) cui compete il problema;
- coordinamento delle attività di supporto e controllo del rispetto dei livelli di servizio previsti;
- tracciamento del processo di risoluzione con il sistema di ticketing di Forma.Temp;
- supporto nella produzione di documentazione per i casi di errore ricorrenti (FAQ) ed integrazione ed evoluzione del sistema di chatbot.

La componente del servizio, inoltre, prevede un'attività di supervisione che permetta il costante aggiornamento del processo automatizzato di risposta in relazione alle casistiche ed errori ricorrenti. Dal punto di vista operativo, oltre all'implementazione e manutenzione del chatbot, la componente di servizio prevede:

- un presidio finalizzato a garantire la 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 dalle ore 09:00 alle ore 18.00 o altra modalità concordata con Forma.Temp;
- risoluzione al primo contatto per tutte le richieste di tipo informativo qualora non risolte dal chatbot;
- nel caso di guasti bloccanti e non che prevedono un intervento da parte delle aziende fornitrici escalation immediata verso il personale tecnico dei diversi fornitori.

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 chatbot, interazione diretta, chiamate telefoniche ed altri sistemi telematici (remote control) nel rispetto degli SLA previsti.

Monitoraggio e produzione di report

I dati raccolti dal sistema automatico o dagli interventi di assistenza relativi agli incident o ai problem elaborati dal personale del Prestatore, saranno oggetto di analisi. Le analisi potranno essere condotte dal Prestatore a seguito di richiesta da parte di Forma.Temp e potranno comportare la generazione di report, presentazione dei risultati e individuazione di criticità. Le attività di monitoraggio potranno essere estese all'intera piattaforma di ticketing secondo le esigenze che verranno individuate da Forma.Temp. I dati dovranno in ogni caso arricchire il dominio conoscitivo dei sistemi di intelligenza artificiale implementati nel chatbot.

A tal fine il prestatore dovrà:

- monitorare lo stato di lavorazione dei ticket fino a completo ripristino delle funzionalità;
- analizzare l'archivio dati relativi ai ticket presenti sul sistema di ticketing di Forma.Temp e rilevazione dell'efficacia degli interventi di help desk;
- analizzare i dati relativi alle interazioni del sistema di chatbot;
- monitorare le percentuali di chiusura automatica con esito positivo del chatbot;
- produrre report ed analisi sulle criticità rilevate dalle diverse modalità di assistenza.

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 ed 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.

Il servizio sarà erogato attraverso un gruppo di lavoro costituito da personale con esperienza nell'ambito di sviluppo di soluzioni basate su chatbot e con una conoscenza dei processi caratteristici tipici di una struttura come Forma.Temp.

Le figure previste per l'espletamento del servizio sono:

- Responsabile Progetto
- Analista Funzionale
- Analista programmatore
- Coordinatore Help desk
- Addetto help desk n. 2

4.4.4 Dimensionamento del servizio

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

Il servizio verrà riconosciuto con una modalità mista Punti Funzione e giornate uomo e DOVRÀ includere tutti i costi delle prestazioni erogate.

Servizio	Unità di misura	Quantità
Implementazione soluzione chatbot	giornate/persona	175
Help desk specializzato	Canone mensile	36
Monitoraggio e produzione report	giornate/persona	60

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

4.5 Servizio di testing e collaudo delle soluzioni rilasciate

4.5.1 Descrizione generale

Forma.Temp ha la necessità di assicurarsi che i moduli del Sistema Informativo Integrato che devono essere rilasciati in produzione rispondano effettivamente alle esigenze e non siano oggetto di comportamenti inaspettati o non conformi ai requisiti. Al fine di individuare, identificare e classificare il maggior numero di errori il Fondo ha la necessità di dotarsi di un gruppo di lavoro che abbia conoscenza delle procedure e dei processi tipici del Fondo ed al contempo abbia le necessarie capacità tecniche per costruire i modelli dei casi di test e per la verifica delle corrette implementazioni delle specifiche funzionalità.

Gli obiettivi del servizio si possono sintetizzare:

- supportare Forma.Temp nelle fasi di collaudo e di accettazione delle funzionalità rilasciate;
- raggiungere un livello di qualità del software adeguato alle esigenze di Forma.Temp;
- limitare al massimo i rischi di malfunzionamento e non conformità dopo il rilascio in produzione dei diversi moduli software;
- standardizzare ed uniformare il processo ed il modello delle attività di test e collaudo;
- verificare l'efficienza delle risposte del sistema informatico anche in termini di tempi di risposta;
- controllare le tecnologie e le metodologie utilizzate;
- ridurre i cicli di sviluppo intercettando il prima possibile la presenza di errori;
- migliorare l'analisi dei test in modo da perfezionare la ridefinizione dei requisiti nel caso si rilevi la necessità di rilavorazioni delle componenti software rilasciate;
- migliorare i modelli di test per standardizzare i controlli e le verifiche;
- migliorare la classificazione degli errori in fase di rilascio dei moduli software in produzione in relazione alla loro tipologia.

L'azione si basa sul prevenire la presenza di difetti e non conformità, intervenendo sui processi e su tutte le attività di controllo della qualità erogata, per garantire e assicurare il rispetto dei requisiti specificati.

4.5.2 Caratteristiche del servizio

L'attività prevede il supporto a Forma.Temp nella fase collaudo finalizzata all'identificazione dei difetti e delle non conformità delle soluzioni rilasciate dai diversi Fornitori. Il prestatore dovrà supportare il Fondo nella progettazione dei casi di test e nelle fasi di esecuzione dei test, rilevare gli esiti e al contempo fornire spunti ed elementi per revisionare le specifiche dei requisiti e delle specifiche funzionali.

Le attività non andranno a sostituire i test di preproduzione che sono di completa pertinenza delle società Fornitrici delle soluzioni software, ma hanno lo scopo di coadiuvare Forma.Temp in tutte le fasi di test e collaudo propedeutiche alla messa in produzione delle funzionalità ed al rilascio della conformità dei moduli ai requisiti richiesti.

Tra le attività principali previste dal servizio citiamo a titolo di esempio e non esaustivo:

- supporto ai referenti del Fondo nella fase di pianificazione:
 - definizione di test strategy e test plan;
 - analisi documentazione rilasciata dai diversi fornitori;
 - definizione dei casi di test specifici per il singolo modulo rilasciato;
 - pianificazione delle attività di test;
 - classificazione dei test in relazione al livello di esposizione al rischio;
- supporto ai referenti del Fondo nella fase di attuazione:
 - esecuzione dei test secondo i modelli predisposti nei piani di test;
 - gestione e controllo delle attività di test ivi compresa la verifica delle funzionalità;
 - individuazione e classificazione delle anomalie riscontrate;
 - predisposizione là dove possibile dell'automazione dei test;
- supporto ai referenti del Fondo nella fase di rendicontazione delle attività:
 - gestione degli errori individuati e monitoraggio fino alla loro risoluzione;
 - revisione della documentazione funzionale/tecnica comprensiva di eventuale ridefinizione dei casi di test e dei passi operativi necessari;
 - predisposizione documenti formali relativa ai test e collaudo effettuati;
 - gestione delle informazioni che devono essere presenti nelle strutture dati per la verifica dei test;
 - ridefinizione di requisiti che devono essere oggetto di revisione.

L'attività richiede una ottima conoscenza del dominio informativo, delle caratteristiche e specificità dell'utenza.

Il Fornitore dovrà redigere i documenti richiesti nelle diverse fasi rispettando i template stabiliti da Forma.Temp.

4.5.3 Modalità di erogazione del servizio

A seguito di richiesta dei referenti di Forma.Temp il personale del Prestatore dovrà supportare il team di progetto di Forma.Temp nella realizzazione delle seguenti attività:

- definizione e redazione del documento di piano dei test (test plan);
- progettazione e verifica dei casi di test e degli script di test;
- esecuzione in sinergia con il personale di Forma.Temp delle fasi operative di test;
- supporto nella stesura della documentazione relativa ai test effettuati e dei documenti di chiusura del collaudo (test report).

L'attività prevede anche il supporto nella verifica della documentazione fornita dai diversi Fornitori, sia di progetto che a supporto del prodotto sviluppato, in modo da essere funzionale all'acquisizione di informazioni e modalità operative sui moduli software.

Il Prestatore potrà supportare Forma.Temp nel presidio continuo della qualità del servizio erogato con l'obiettivo del miglioramento continuo, tramite un monitoraggio costante dei livelli di servizio. Forma.Temp potrà adottare degli indicatori di performance relativi a tempestività e puntualità delle attività, rispetto dei tempi concordati, efficacia delle attività di test (percentuale di test eseguiti rispetto a quanto pianificato, indicazione dei falsi positivi)

E' facoltà di Forma.Temp coinvolgere il Prestatore in ulteriori attività di collaudo concordando modalità e prestazioni.

Il servizio sarà erogato attraverso un gruppo di lavoro costituito da personale con esperienza nell'ambito di test delle funzionalità del sistema e conoscenza dei processi di Forma.Temp.

Le figure previste sono:

- Responsabile Progetto
- Analista Funzionale

4.5.4 Dimensionamento del servizio

Il servizio dovrà essere svolto secondo quanto indicato in "Gestione del progetto e durata" (**\$Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**)

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

Servizio	Unità di misura	Quantità
Servizio di testing e collaudo	giornate/persona	160

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

4.6 Servizio di sviluppo cruscotto formativo

4.6.1 Descrizione generale

Forma.Temp vuole dotarsi di una serie di strumenti in grado di valorizzare gli interventi delle politiche attive attuati mediante i finanziamenti erogati, facilitare l'inserimento nel lavoro e fornire strumenti utili per il mercato del lavoro e per le istituzioni. A tal fine si intende realizzare un componente software integrato in FTWeb dedicata alla gestione del cruscotto formativo, tramite il quale i discenti possono visualizzare le informazioni relative alle esperienze formative e alle competenze acquisite in modo da riepilogare tutte le attività frequentate dal discente e finanziate da Forma.Temp.

Sebbene lo strumento del cruscotto si ponga su di un piano differente rispetto ad altri strumenti previsti a livello nazionale dal MLPS (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali) quali ad esempio il libretto formativo (abrogato del D.Lgs.150/2015) oppure al fascicolo elettronico del lavoratore (normato dall'art.14 del D.Lgs.150/2015), il Fondo ritiene opportuno, in un'ottica di massima spendibilità dello strumento stesso, procedere ad un'implementazione di una soluzione flessibile che tenga conto degli standard nazionali vigenti, in particolare per ciò che attiene all'interoperabilità tra sistemi informativi, e che possa rispondere da subito ad eventuali future necessità di integrazione con i sistemi nazionali gestiti dal MLPS e/o da ANPAL.

Gli obiettivi che il Fondo intende perseguire con il presente servizio si possono sintetizzare in:

- fornire uno strumento riutilizzabile per chi cerca lavoro integrando le informazioni anagrafiche e curricolari;

- dotare i lavoratori degli elementi per scegliere le azioni formative che possono incrementare competenze e la propria rivendibilità nel mercato del lavoro;
- rendere identificabili le competenze acquisite e le capacità professionali dei lavoratori;
- facilitare il riconoscimento delle professionalità nei processi di inserimento lavorativo evidenziando i percorsi formativi svolti;
- migliorare i sistemi di certificazione e riconoscimento delle competenze;
- permettere la condivisione delle competenze acquisite in particolare nelle situazioni di transito e mobilità dei lavoratori.

4.6.2 Caratteristiche del servizio

Il Prestatore dovrà realizzare un componente software finalizzato alla creazione di una sezione dedicata ai discenti che funga da collettore delle informazioni relative ai percorsi formativi finanziati da Forma.Temp. Il componente dovrà essere perfettamente integrato in FTWeb in termini di logica funzionale, architettura e tecnologie utilizzate per lo sviluppo.

L'attività consiste nel processo di analisi delle specifiche funzionali e nella progettazione e nello sviluppo delle componenti software e dei servizi applicativi in FTWeb. Di seguito vengono elencati le funzionalità che la soluzione dovrà possedere (l'elenco deve essere considerato non esaustivo ma solo come elemento di riferimento per la valutazione dell'impegno complessivo):

- rilascio delle credenziali di accesso previa procedura di registrazione in linea con le indicazioni relative all'identità digitale e all'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione;
- realizzazione di uno spazio dedicato ai discenti (cruscotto formativo) che permette ai discenti di:
 - accedere all'archivio dei corsi frequentati;
 - accedere alle certificazioni rilasciate (là dove il corso preveda il rilascio di Digital badge);
 - visualizzare eventuali ulteriori documenti messi a disposizione dal Fondo;
 - richiedere il rilascio delle attestazioni di competenze relative ai corsi frequentati;
 - interfacciarsi con il Fondo per esigenze specifiche;
- predisposizione di una area di back-end per permettere al personale di Forma.Temp la verifica e la successiva autorizzazione al rilascio dell'attestazioni previste e altre funzionalità ritenute utili;
- popolamento automatico delle informazioni relative ai corsi frequentati e alle competenze acquisite;
- garantire il potenziale raccordo in termini di interoperabilità con altre esperienze a livello nazionale che supportano soluzioni di identificazione delle competenze e spendibilità degli esiti degli interventi finanziati.

In fase di offerta l'Offerente dovrà dettagliare una soluzione evidenziando come intende garantire il raggiungimento degli obiettivi indicati ed il rispetto dei requisiti minimi previsti, eventualmente illustrando gli aspetti migliorativi rispetto a quanto richiesto.

4.6.3 Modalità di erogazione del servizio

La modalità operativa per lo svolgimento del servizio prevede le seguenti fasi:

- A. raccolta sommaria dei requisiti e definizione di un "Piano di lavoro" da parte del Prestatore. All'interno del documento dovranno essere presenti tutti gli elementi che permettano il corretto dimensionamento dell'attività ed in particolare:
 - le giornate uomo equivalenti previste;
 - 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 in fase di collaudo.

Output previsto: produzione del documento "Piano di lavoro". Il documento dovrà essere trasmesso formalmente dal responsabile di progetto al DEC.

- B. 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.
- C. progettazione e sviluppo del codice sorgente e di tutte le componenti a supporto (strutture dati necessarie ed adeguamento del disegno architeturale della soluzione).
Output previsto “Codice sorgente” e “Trasmissione pronti al collaudo” su ambiente di test da parte del Responsabile del Progetto al DEC.
- D. 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.
- E. 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.
- F. rendicontazione delle attività svolte. Il Prestatore dovrà rendicontare le attività evidenziando le componenti eventualmente riutilizzate ed esplicitando eventuali discostamenti giornate uomo previste e quelle effettivamente utilizzate. La stima delle giornate uomo prodotta in fase di piano di lavoro dovrà essere confermata a consuntivo.

Tutte le attività sopraindicate si intendono concluse con esito positivo solo a seguito di approvazione formale da parte di Forma.Temp degli output previsti. Nel caso di esito negativo è onere del Prestatore riproporre in approvazione gli output riportando tutte le note del Fondo e le modifiche effettuate. L’attività si considererà conclusa al termine della fase di collaudo da svolgersi secondo le modalità previste nel paragrafo §5.2 “Collaudo” ed in seguito alla trasmissione di tutta la documentazione prevista.

Il servizio inoltre deve includere l’attività di MAC fornito dalla data di collaudo e fino al termine della fornitura.

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). 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.

Tutte le funzionalità e i moduli sviluppati devono essere realizzati 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.

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.

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.

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 deve erogare il servizio di attraverso le figure professionali di seguito riportate

- Responsabile di progetto
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore
- Database administrator

4.6.4 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 in termini di giornate uomo entro il massimale sottoindicato.

Servizio	Unità di misura	Quantità
Servizio di sviluppo cruscotto formativo	giornate/persona	180

Le giornate uomo svolte dovranno essere comunicate dal prestatore e verificate ed approvate da Forma.Temp.

4.7 Servizio di sviluppo interfacce e componenti in FTWeb per l'integrazione con Digital Badges

4.7.1 Descrizione generale

Forma.Temp vuole realizzare una piattaforma di Digital Badge, tramite la quale le ApL, ad esito delle attività formative svolte, potranno rilasciare ai partecipanti i Digital Badge, in modo da rendere possibile attestare, condividere e valorizzare le conoscenze e le competenze acquisite nei corsi di formazione.

L'obiettivo del Servizio è quello di realizzare le funzioni ed i servizi che permettono ad FTWeb di fornire ed integrare le informazioni presenti con i processi di creazione e gestione dei badge sulla piattaforma Digital Badge (in fase di acquisizione).

L'introduzione degli Digital Badge nel sistema Forma.Temp ha come obiettivo:

- la semplificazione dei processi di gestione dei badges;
- l'univocità delle attività di inserimento delle informazioni da parte degli utenti (Forma.Temp – Apl/Enti di Formazione);
- l'assenza di dati duplicati tra il sistema informativo di Forma.Temp e la piattaforma Digital Badge;
- l'automatizzazione dei processi di controllo e trasmissione dei documenti presenti in FTWeb;
- l'agevolazione dei processi che favoriscono l'incontro tra domanda e offerta di competenze in una prospettiva di sostegno occupazionale;
- il tracciamento dei risultati ottenuti in termini di attività formative finanziate con il rilascio delle tipologie di badge individuate.

Dal punto di vista funzionale è richiesto lo sviluppo di ulteriori funzionalità di cooperazione applicativa tra FTWeb e la soluzione Digital badge che abbiano le seguenti caratteristiche:

- permetta l'eliminazione della doppia imputazione da parte delle APL di informazioni già presenti su FTWeb;
- permetta di eliminare potenziali disallineamenti tra quanto inserito dalle APL rispetto a quanto presente sulla piattaforma Digital Badge;
- consenta di centralizzare i dati relativi alle anagrafiche;
- permetta alle ApL di tenere traccia, valutare, sviluppare, promuovere la propria offerta formativa.

4.7.2 Caratteristiche del servizio

Il Prestatore dovrà realizzare un componente del sistema FTWeb che permetta l'interazione con il sistema software per la certificazione delle competenze acquisite durante i percorsi formativi finanziati da Forma.Temp (Digital Badge). Il componente deve permettere l'automazione dell'acquisizione in modo

automatico da parte della soluzione Digital badge di tutti gli elementi caratterizzanti e già gestiti all'interno di FTWeb.

Il componente dovrà essere perfettamente integrato in FTWeb in termini di logica funzionale, architettura e tecnologie utilizzate per lo sviluppo. Il Prestatore a seguito di una fase di analisi requisiti dovrà implementare le logiche funzionali definite all'interno del **documento di Analisi Funzionale**.

L'attività consiste nel processo di analisi delle specifiche funzionali e nella progettazione e sviluppo delle componenti software e dei servizi applicativi in FTWeb per l'interoperabilità con il sistema Digital badge. Di seguito vengono elencati i requisiti minimi che la soluzione dovrà possedere (l'elenco deve essere considerato non esaustivo ma solo come elemento di riferimento per la valutazione dell'impegno complessivo):

- sviluppo delle componenti e dei servizi restFull per l'interoperabilità relative alle anagrafiche delle Organizzazioni visibili all'interno dei digital badge presenti in FTWeb secondo il paradigma "una volta sola" ossia in modo da ridurre la duplicazione dei dati tra i sistemi Digital Badge e FTWeb e senza che questi debbano essere nuovamente imputati, tali informazioni dovranno sincronizzarsi anche quando avvengono delle modifiche.
- sviluppo delle componenti di sistema finalizzate all'integrazione della gestione economica relativo all'acquisto dei singoli badge direttamente su FTWeb (comprese eventuali fatture alle APL), ed integrazione con la piattaforma Digital badge;
- sviluppo componenti per l'integrazione su FTWeb della visualizzazione dei badge assegnati ai lavoratori, trasferendo il link di ciascun badge ai singoli utenti;
- sviluppo componenti per l'integrazione su FTWeb delle funzionalità per la scelta della creazione di badge, in modo che, qualora previsto, i campi presenti in Digital Badge si auto compilino grazie alle informazioni già presenti in FTWeb;
- sviluppo componenti per l'integrazione dei ruoli relativi alle credenziali di accesso dovranno essere definiti nel sistema gestionale di Forma.Temp (FTWeb);
- sviluppo delle componenti non ancora implementate per permettere l'automazione della gestione dei progetti ai quali deve essere associato uno o più badge in modo pienamente integrato in FTWeb. Il componente dovrà alimentare, tramite servizi restFull, le sezioni definite in Digital badges.

4.7.3 Modalità di erogazione del servizio

La modalità operativa per lo svolgimento del servizio prevede le seguenti fasi:

- A. raccolta sommaria dei requisiti e definizione di un "Piano di lavoro" da parte del Prestatore. All'interno del documento dovranno essere presenti tutti gli elementi che permettano il corretto dimensionamento dell'attività ed in particolare:
 - le giornate uomo equivalenti previste;
 - 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 in fase di collaudo.

Output previsto: produzione del documento "Piano di lavoro". Il documento dovrà essere trasmesso formalmente dal responsabile di progetto al DEC.

- B. 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.

- C. progettazione e sviluppo del codice sorgente e di tutte le componenti a supporto (strutture dati necessarie ed adeguamento del disegno architeturale della soluzione).
Output previsto “Codice sorgente” e “Trasmissione pronti al collaudo” su ambiente di test da parte del Responsabile del Progetto al DEC.
- D. 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.
- E. 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.
- F. rendicontazione delle attività svolte. Il Prestatore dovrà rendicontare le attività evidenziando le componenti eventualmente riutilizzate ed esplicitando eventuali discostamenti giornate uomo previste e quelle effettivamente utilizzate. La stima delle giornate uomo prodotta in fase di piano di lavoro dovrà essere confermata a consuntivo.

Tutte le attività sopraindicate si intendono concluse con esito positivo solo a seguito di approvazione formale da parte di Forma.Temp degli output previsti. Nel caso di esito negativo è onere del Prestatore riproporre in approvazione gli output riportando tutte le note del Fondo e le modifiche effettuate. L’attività si considererà conclusa al termine della fase di collaudo da svolgersi secondo le modalità previste nel paragrafo §5.2 “Collaudo” ed in seguito alla trasmissione di tutta la documentazione prevista.

Il servizio inoltre deve includere l’attività di MAC fornito dalla data di collaudo e fino al termine della fornitura.

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). 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.

Tutte le funzionalità e i moduli sviluppati devono essere realizzati 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.

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.

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.

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 deve erogare il servizio di attraverso le figure professionali di seguito riportate

- Responsabile di progetto
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore
- Database administrator/sistemista

4.7.4 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 in termini di giornate uomo entro il massimale sottoindicato.

Servizio	Unità di misura	Quantità
Servizio di sviluppo interfacce e componenti in FTWeb per l'integrazione con Digital Badges	giornate/persona	100

Le giornate uomo svolte dovranno essere comunicate dal prestatore e verificate ed approvate da Forma.Temp.

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 Forma.Temp 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 determineranno i nuovi termini della prestazione.

La durata complessiva dell'appalto è di 36 mesi a partire dalla data di avvio del contratto.

Di seguito sono descritte le fasi individuate:

- F0** Avvio delle Attività
- F1** Presa in carico
- F2** Servizio di governance e supporto tecnico
- F3** Servizio di Formazione e produzione contenuti multimediali
 - F3.1 Servizio di Formazione e produzione contenuti multimediali
 - F3.2 Attività formativa
- F4** Servizio di monitoraggio e supporto utenti del Fondo
 - F4.1 Implementazione e personalizzazione di un sistema di risposta automatica e aggiornamento
 - F4.2 Help desk specializzato
 - F4.3 Monitoraggio dei servizi di help desk
- F5** Servizio di testing delle soluzioni rilasciate
- F6** Servizio di sviluppo cruscotto formativo
- F7** Servizio di sviluppo interfacce e componenti in FTWeb per l'integrazione con Digital Badges

Milestone	Tempi di esecuzione	
	Avvio	Fine

F0	Avvio attività		F0	T0	
F1	Presenza in carico	F1	Presenza in carico	T0	T1=T0+30gg
F2	Governance	F2	Governance	T1	T0+36 mesi
F3	Formazione e prod. multimediali	F3.1	Produzione multimediali	T1	T0+36 mesi
		F3.2	Attività formativa	T1	T0+36 mesi
F4	Monitoraggio e supporto	F4.1	Sistema di risposta automatica	T1	T1+8 mesi
		F4.2	Help desk	T1	T0+36 mesi
		F4.3	Monitoraggio help desk	T1	T0+36 mesi
F5	Test e collaudo	F5	Test e collaudo	T1	T0+36 mesi
F6	Sviluppo cruscotto formativo	F6	Sviluppo	T1	T1+10 mesi
F7	Sviluppo integrazione Digital badge	F7	Sviluppo	T1	T1+8 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 presa in carico si dovrà anticipare anche la fornitura del servizio di governance e supporto tecnico.

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. 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.

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 rapida possibile, 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.

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

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 36 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.

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

L'Offerente dovrà indicare la struttura organizzativa proposta per la gestione complessiva del progetto. Il fornitore in particolare dovrà indicare il Responsabile delle attività contrattuali (coordinatore di progetto) per l'intera fornitura. È facoltà dell'Offerente proporre in fase di offerta un modello organizzativo in grado di rispondere alle esigenze in modo efficiente ed efficace.

Si precisa che il Coordinatore di progetto o un suo vice devono essere disponibili a tempo pieno per tutta la durata del contratto.

5.4.2 Figure professionali

Di seguito viene presentato l'elenco delle figure professionali previste:

- A. Responsabile di Progetto** (Capo progetto), figura di riferimento che sovrintende tutte le attività e i servizi richiesti per conto del Prestatore;
- B. 2 Consulenti Senior**, figura esperta che supporterà l'amministrazione nella governance del Sistema Informativo Integrato;
- C. Esperto multimediale/Formatore**, figura dedicata alla produzione di video e prodotti multimediali con specifica competenza sulle tematiche della Formazione sui temi di interesse del Fondo;
- D. Coordinatore Help desk**, figura che dovrà coordinare il gruppo di lavoro destinato a supportare gli utenti di FTWeb;
- E. Analista funzionale;**
- F. Analista programmatore;**
- G. Database administrator.**

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 5 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
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 Digitalsource; - 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

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 5 nella funzione
Esperienze lavorative	<p>La figura è una risorsa con esperienza sulla consulenza IT, in grado di declinare le esigenze utente sulla soluzione informatica, grazie ad una conoscenza di dominio profonda inerente le specifiche esigenze di Forma.Temp ed una formazione scolastica dedicata (Ingegneria o lauree tecniche).</p> <p>Ha svolto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi, gestione e conduzione di progetti afferenti al dominio informativo; - oggetto dell'appalto in stretta collaborazione con enti e strutture pubbliche; - analisi, raccolta, verifica e validazione dei requisiti di sistema; - progettazione e gestione di progetti complessi in ambito IT; - consulenza ad alto livello sulla sperimentazione e sviluppo di sistemi IT a supporto di procedure amministrative; - consulenza sullo sviluppo di soluzioni IT nell'ambito dell'applicazione della normativa su contesti similari a quanto attiene Forma.Temp.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione di progetti IT complessi. - Conoscenza approfondita di architetture IT in contesti analoghi. - Capacità di rilevare il quadro strategico e organizzativo da informatizzare.

	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza delle tematiche applicative gestionali preferibilmente in ambito pubblica amministrazione. - Esperienza nella gestione dei progetti e di valutazione della conformità e delle prestazioni del sistema informativo. - 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 e gestione evoluta dei dati in ambiti simili a quelli di Forma.Temp.
--	--

C. Esperto multimediale/Formatore

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"> - Gestione di progetti di formazione integrata di cui 3 in ambito pubblica amministrazione. - Progettazione e gestione di piani di formazione. - Erogazione interventi di formazione ed accompagnamento all'introduzione di elementi innovativi in sistemi complessi. - Realizzazione tutorial audio e video in relazione alla tematica oggetto dell'appalto. - Realizzazione di strumenti di supporto all'utente. - Realizzazione trasmissioni audio-video in streaming (webinar). - Supporto all'utenza.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Strumenti di project management. - Tecniche di progettazione formativa. - E-learning. - Tecniche di realizzazione audio-video. - Tecniche di streaming dei contenuti. - Piattaforme social di condivisione dei contenuti audio-video.

D. Coordinatore Help desk

Titolo di studio	Diploma
Anzianità lavorativa	Minimo 3 (1 se laureato)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento di gruppi di lavoro in ambito di servizi di Help desk; - Assistenza tecnica su tematiche relative all'utilizzo di soluzioni IT in contesti simili a quello di Forma.Temp; - Attività di supporto agli utenti mediante utilizzo di strumenti quali chatbot e risponditori automatici; - Attività di supporto con utilizzo di strumenti di gestione dei ticket; - Redazione di Report su attività di assistenza e gestione utenti;
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza dei sistemi di chatbot; - Conoscenza di sistemi di machine learning; - Conoscenza di contesti IT simili a quelli di Forma.Temp; - Capacità di problem solving in ambiti IT; - Conoscenza dei sistemi di gestione dei dati (database);

	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di coordinare gruppi di lavoro; - Conoscenza dei sistemi di gestione dei servizi (ITIL o equivalente).
--	--

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); - 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 e redazione di specifiche di progetto; - Controllo realizzazione procedure; - Coordinamento di gruppi di sviluppo; - Collaudo di sistemi; - Disegno di architetture; - Disegno di test funzionali.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di analisi e gestione di progetti afferenti al settore "gestionali complessi"; - Ingegneria dei requisiti; - Conoscenza delle principali soluzioni in ambito di scambio dati con tecnologie restFull; - 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 principali DBMS; - Strumenti e tecniche di sviluppo, verifica di conformità ed implementazione di sistemi IT.

F. Analista Programmatore

Titolo di studio	Diploma o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 3 anni (1 se laureato)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica della corretta applicazione di metodi e standard; - Sviluppo di progetti software e analisi tecnica di sistemi di media complessità; - Documentazione procedure; - Esecuzione di test; - Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di analisi e gestione di progetti; - Tecniche di programmazione web oriented; - Approccio orientato agli oggetti per lo sviluppo dei sistemi; - Cicli di vita dello sviluppo di sistema;

	<ul style="list-style-type: none"> - Lavorare con le basi dati; - Linguaggi di programmazione (Java, javascript, json, PL-SQL, XML); - Progettazione e sviluppo di applicazioni distribuite e critiche; - Processo di sviluppo del software; - Realizzazione di prospetti; - Buona conoscenza di Angular; - Buona conoscenza degli Application Server e Web server; - Buona conoscenza della piattaforma Linux, Microsoft, ecc.
--	---

G. Database administrator

Titolo di studio	Diploma o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 3 (1 se laureato)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi dei requisiti utente; - Gestione di infrastrutture software; - 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 SQL e NOSQL; - Conoscenza di 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 e Data base normalization; - Data virtualization; - Tecniche di disegno di DB applicativi; - Tecniche di gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali; - Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi; - Ottima conoscenza dei principali WEB server e Application Server.

5.5 Collaudo

Il collaudo dovrà verificare la rispondenza dei prodotti rilasciati nell’ambito del presente capitolato 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.

5.6 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, 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.

5.7 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 Importo e durata della prestazione

L'importo complessivo del servizio posto a base di gara è pari a **€ 838.000,00** (ottocentotrentottomila/00) IVA esclusa. Non sono previsti rischi da interferenza e pertanto l'ammontare per gli oneri della sicurezza specifica dell'appalto è pari a 0 (zero) euro.

L'appalto sarà compensato in parte "a corpo" (canoni mensili) e in parte "a misura" (tariffe giornaliere nelle quantità effettivamente richieste e rese nel corso dell'appalto), secondo le esigenze di volta in volta manifestate da Forma.Temp e le emergenze che si verificheranno.

La durata viene fissata in **trentasei (36) mesi** decorrenti dalla data del verbale di avvio delle prestazioni, contestuale o successivo alla stipulazione del contratto. La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi patti e condizioni. Inoltre, nel corso di esecuzione del contratto sarà possibile ricorrere ad un aumento o ad una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto agli stessi patti e condizioni (art. 106, comma 12, del Codice), fermo restando che in nessun caso l'importo del contratto potrà superare l'importo posto a base di gara.

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. Si precisa che a partire dalla data di avvio e per un periodo pari a 4 mesi non verranno applicate le penali.

Di seguito vengono riportati gli indicatori individuati e i relativi elementi di calcolo per ciascun servizio.

7.1 SLA Servizio di governance e supporto tecnico

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
7.1.1	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

7.2 SLA Servizio di Formazione e produzione contenuti multimediali

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
7.2.1	Ritardo nel rilascio della documentazione relativo alla pianificazione dell'intervento rispetto al concordato	Giorni lavorativi	<=5gg	Unica dopo il rilascio della soluzione	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA
7.2.2	Ritardo nell'erogazione attività secondo quanto definito nella pianificazione	Giorni lavorativi	<= 5 gg	mensile	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA

7.3 SLA servizio di monitoraggio e supporto utenti del Fondo

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
7.3.1	Risoluzione al primo contatto richieste informative	%	>=80%	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni punto % inferiore allo SLA
7.3.2	Presa 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
7.3.3	Tempo massimo per la gestione delle criticità durante il periodo di reperibilità 2 ore	%	>=95%	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni punto % o frazione inferiore allo SLA
7.3.4	Percentuale massima di riapertura delle segnalazioni	%	<=5%	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni punto % o frazione superiore allo SLA
7.3.5	Ritardi nella produzione di report sullo stato di lavorazione dei ticket	Giorni lavorativi	<=5gg	bimestrale	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA

7.4 SLA Servizio di testing delle soluzioni rilasciate;

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
7.4.1	Rilascio documentazione per i piani di test	Giorni lavorativi	<=5gg	mensile	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA
7.4.2	Ritardo nell'erogazione delle attività secondo quanto definito nelle pianificazioni	Giorni lavorativi	<= 5 gg	mensile	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA

7.5 Servizio di sviluppo del cruscotto formativo;

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
7.5.1	Difettosità sui moduli software realizzati	Numero di difetti per FP	<0,05 errori per FP	Unica alla consegna	150,00 euro ogni 0,01 errori per FP oltre lo SLA previsto
7.5.2	Qualità dei moduli rilasciati espresso come necessità di verifica da parte del Fondo delle funzionalità rilasciate	Numero di verifiche	<= 1	Unica alla consegna	0,05% dell'importo contrattuale per ogni verifica necessario oltre lo SLA previsto

7.6 Servizio di sviluppo interfacce e componenti in FTWeb per l'integrazione con Digital Badges

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
7.6.1	Difettosità sui moduli software realizzati	Numero di difetti per FP	<0,05 errori per FP	Unica alla consegna	150,00 euro ogni 0,01 errori per FP oltre lo SLA previsto
7.6.2	Qualità dei moduli rilasciati espresso come necessità di verifica da parte del Fondo delle funzionalità rilasciate	Numero di verifiche	<= 1	Unica alla consegna	0,05% dell'importo contrattuale per ogni verifica necessario oltre lo SLA previsto