



CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

CIG 80796512EE

Servizio di completamento del Sistema Informativo Integrato di Forma.Temp, attraverso reingegnerizzazione, sviluppo ed integrazione dei software di Contabilità e Formazione Continua e relativi servizi accessori.

Sommario

1.	Premessa	5
1.1	Introduzione	5
1.2	Definizioni.....	5
1.3	Avvertenze.....	5
2.	Quadro di riferimento e descrizione del contesto	6
2.1	Presentazione del soggetto fiscale contabile Forma.Temp	6
2.1.1	Documenti di Bilancio	7
2.2	Descrizione contesto	9
3.	Obiettivi.....	10
4.	Oggetto dell'appalto.....	11
4.1	Servizio di redazione dell'Analisi Funzionale, piano dei requisiti tecnici, piano di progetto e individuazione della soluzione applicativa.....	12
4.1.1	Descrizione	12
4.2	Servizio di reingegnerizzazione e sviluppo componenti del sistema di contabilità (sviluppo soluzione identificata)	13
4.2.1	Descrizione generale.....	13
4.2.2	Descrizione del servizio.....	15
4.2.3	Modalità di erogazione del servizio	17
4.2.4	Dimensionamento del servizio.....	18
4.3	Servizio di migrazione dei dati	19
4.3.1	Descrizione generale.....	19
4.3.2	Modalità di erogazione del servizio	19
4.3.3	Dimensionamento del Servizio	20
4.4	Servizio di integrazione e sviluppo per il completamento di FTWEB;	21
4.4.1	Descrizione del servizio.....	21
4.4.2	Modalità di erogazione del servizio	23
4.4.3	Dimensionamento del Servizio	26
4.5	Servizio di sviluppo ed integrazione in FTWEB del software della Formazione Continua Form&Go	26
4.5.1	Descrizione del servizio.....	26
4.5.2	Modalità di erogazione del servizio	29
4.5.3	Dimensionamento del Servizio	31
4.6	Servizio di hosting della soluzione applicativa	32
4.6.1	Descrizione del servizio.....	32

4.6.2	Caratteristiche del servizio	33
4.6.3	Modalità di erogazione del servizio	34
4.6.4	Dimensionamento del Servizio	35
4.7	Servizio di avvio in esercizio, assistenza e gestione (help Desk di 1° e 2° livello) del software applicativo e delle componenti correlate	35
4.7.1	Descrizione del servizio.....	35
4.7.2	Modalità di erogazione del servizio	36
4.7.3	Dimensionamento del Servizio	37
4.8	MAC (Manutenzione Adeguativa e Correttiva).....	37
4.8.1	Descrizione del servizio.....	37
4.8.2	Modalità di erogazione del servizio	38
4.8.3	Dimensionamento del Servizio	41
4.9	Servizio di MEV (Manutenzione Evolutiva)	41
4.9.1	Descrizione del servizio.....	41
4.9.2	Modalità di erogazione del servizio	42
4.9.3	Dimensionamento del Servizio	43
4.10	Servizio di consulenza applicativo-contabile per l'intera durata contrattuale	44
4.10.1	Descrizione del servizio.....	44
4.10.2	Modalità di erogazione del servizio	44
4.10.3	Dimensionamento del servizio.....	45
4.11	Gestione dell'attuale software di contabilità di Forma.Temp e gestione del change management 45	
4.11.1	Descrizione del servizio.....	45
4.11.2	Descrizione del servizio di hosting e della connettività.....	46
4.11.3	Modalità di erogazione del servizio	48
4.11.4	Dimensionamento del servizio.....	50
4.12	Servizio Formazione ed addestramento	51
4.12.1	Descrizione del servizio.....	51
4.12.2	Modalità di erogazione del servizio	51
4.12.3	Dimensionamento del Servizio	53
4.13	Servizio di passaggio di consegne	53
4.13.1	Modalità di erogazione del servizio	54
4.13.2	Dimensionamento del Servizio	54
5.	Modalità di esecuzione del progetto	55

5.1	Gestione del progetto e durata	55
5.2	Output	60
5.3	Gruppo di Lavoro	61
5.3.1	Caratteristiche delle risorse professionali.....	61
5.3.2	Impiego previsto delle risorse.....	67
5.4	Collaudo.....	67
5.5	Descrizione e obblighi del Prestatore	68
5.6	Sede e strumenti di lavoro.....	69
5.7	Responsabili del servizio.....	69
5.8	Proprietà delle risultanze del Contratto	70
6.	Modalità di conteggio dei punti funzione.....	70
7.	Livello di servizio (SLA) e Penali	71
7.1	SLA servizio di redazione dell'Analisi Funzionale, piano dei requisiti tecnici, piano di progetto e individuazione della soluzione applicativa, descrizione dell'architettura software della soluzione individuata, Piano di qualità	71
7.2	SLA servizio di reingegnerizzazione e sviluppo delle componenti del sistema di contabilità (sviluppo soluzione identificata).....	71
7.3	SLA servizio di migrazione dei dati presenti nella base dati attuale	72
7.4	SLA servizio di integrazione e sviluppo per il completamento di FTWEB.....	72
7.5	SLA servizio di sviluppo ed integrazione in FTWEB del software della Formazione Continua Form&Go.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
7.6	SLA servizio di avvio in esercizio, assistenza e gestione (help Desk di 1° e 2° livello) del software applicativo	73
7.7	SLA servizio di hosting della soluzione applicativa.....	74
7.8	SLA servizio MAC (Manutenzione Adeguativa e Correttiva)	74
7.9	SLA servizio MEV (Manutenzione evolutiva)	75
7.10	SLA servizio di consulenza applicativo-contabile	75
7.11	SLA gestione dell'attuale software di contabilità: gestione applicativa, hosting dell'attuale soluzione e gestione del change management.....	76
7.12	SLA servizio per attività formative	76
8.	Allegati	77

1. Premessa

1.1 Introduzione

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.

1.2 Definizioni

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

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

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

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

“Servizio”: il Servizio oggetto del presente capitolato.

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

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

“FTWEB” Sistema Informativo Integrato. Sistema software gestionale dei processi di business di Forma.Temp. Attualmente in fase di avvio.

1.3 Avvertenze

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

- **deve**: Definisce elementi o requisiti che devono essere obbligatoriamente implementati/soddisfatti, pena di una grave carenza contrattuale.

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

2. Quadro di riferimento e descrizione del contesto

2.1 Presentazione del soggetto fiscale contabile Forma.Temp

Forma.Temp è 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. Conseguentemente il bilancio consuntivo del Fondo di solidarietà bilaterale, corredato delle relazioni del collegio sindacale e del soggetto revisore, viene evidenziato in una specifica sezione separata del bilancio di esercizio di Forma.Temp.

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 non commerciale, la quota di IVA, va ad integrazione della voce di costo. Per quanto concerne la dichiarazione annuale, è tenuto a compilare esclusivamente il quadro relativo all'IRAP e a produrre il Modello 770.

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.

2.1.1 Documenti di Bilancio

Forma.Temp applica, in materia di bilancio di esercizio, la normativa prevista dal codice civile. I costi e i ricavi sono pertanto registrati su un principio di competenza economica. Secondo lo stesso principio viene redatto il bilancio consuntivo del Fondo di solidarietà che costituisce parte del bilancio di Forma.temp.

Sono inoltre previste disposizioni nello Statuto di Forma.Temp che prevedono:

- L'approvazione del bilancio di esercizio entro il 30 giugno dell'esercizio successivo;
- L'approvazione di un bilancio preventivo entro il 30 novembre dell'esercizio precedente.

Il bilancio di esercizio è composto dallo stato patrimoniale, dal conto economico, dal rendiconto finanziario e dalla nota integrativa ed è corredato dalla relazione sulla gestione.

Il bilancio è redatto in ottemperanza alle disposizioni previste dal Codice Civile, interpretate e integrate dai principi contabili emessi dall'OIC (Organismo Italiano di Contabilità) che provvede ad emanare i principi contabili per la redazione dei bilanci per i quali non è prevista l'applicazione dei principi contabili internazionali.

Lo schema di bilancio previsto dal codice civile viene adattato da Forma.Temp in alcuni punti al fine di fornire una migliore e più aderente rappresentazione dei fatti gestionali alle caratteristiche e alle attività del Fondo.

Forma.Temp è inoltre soggetto alla vigilanza dell'ANPAL mentre il Fondo di solidarietà è sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali e del Ministero dell'Economia e delle finanze. A tal fine viene richiesto, sia per Forma.Temp che per il Fondo di solidarietà, la redazione di rendiconti redatti secondo il principio di cassa.

L'autorità vigilante di Forma.Temp richiede infatti:

- la redazione di un rendiconto annuale preventivo e di un rendiconto annuale consuntivo delle spese applicando il principio di cassa sulla base di un modello elaborato dal Ministero del Lavoro. Il documento ha lo scopo di verificare il rispetto del rapporto massimo tra ammontare delle spese di gestione e ammontare dei contributi incassati stabilito nel Regolamento di Forma.Temp nel corso dell'anno;

- la redazione di un piano finanziario delle attività preventivo e di un piano finanziario delle attività consuntivo applicando il principio di cassa. il documento ha lo scopo di monitorare l'entità dei contributi incassati, delle attività finanziate e delle disponibilità finanziarie per ogni linea di intervento di Forma.Temp.

Le autorità vigilanti del Fondo di solidarietà richiedono infine la redazione di un rendiconto annuale preventivo e di un rendiconto annuale consuntivo applicando il principio di cassa sulla base di un modello elaborato dal Ministero del Lavoro al fine di verificare la sostenibilità finanziaria del Fondo di solidarietà.

Le stesse autorità vigilanti richiedono inoltre che il bilancio preventivo del Fondo di solidarietà abbia un orizzonte temporale di 3 esercizi.

Forma.Temp deve pertanto redigere i seguenti documenti:

- Bilancio di esercizio di Forma.Temp redatto secondo il principio di competenza comprensivo del Bilancio consuntivo del Fondo di Solidarietà;
- Bilancio consuntivo del Fondo di solidarietà redatto secondo il principio di competenza;
- Bilancio preventivo annuale di Forma.Temp redatto secondo il principio di competenza comprensivo del Bilancio preventivo annuale del Fondo di Solidarietà con proiezioni annuali su costi e ricavi;
- Bilancio preventivo triennale del Fondo di solidarietà redatto secondo il principio di competenza con proiezioni triennali su costi e ricavi;
- Rendiconto consuntivo annuale di Forma.Temp redatto secondo il principio di cassa comprensivo del Rendiconto del Fondo di Solidarietà;
- Rendiconto consuntivo annuale del Fondo di solidarietà redatto secondo il principio di cassa;
- Piano finanziario delle attività consuntivo annuale di Forma.Temp redatto secondo il principio di cassa comprensivo delle attività del Fondo di solidarietà
- Rendiconto preventivo annuale di Forma.Temp redatto secondo il principio di cassa comprensivo del Rendiconto del Fondo di Solidarietà;
- Rendiconto preventivo annuale del Fondo di solidarietà redatto secondo il principio di cassa;
- Piano finanziario delle attività preventivo annuale di Forma.Temp redatto secondo il principio di cassa comprensivo delle attività del Fondo di solidarietà

Forma.Temp inoltre produce, a fini gestionali, i seguenti documenti:

- relazioni semestrali e trimestrali di Forma.Temp redatti secondo il principio di competenza comprensivi del Fondo di Solidarietà;
- situazioni mensili, sia per cassa che per competenza, del Fondo di solidarietà.

I bilanci preventivi, i rendiconti, le relazioni trimestrali e le situazioni mensili sono accompagnati da relazioni illustrative.

Le relazioni semestrali sono accompagnati dagli stessi documenti previsti per il bilancio di esercizio.

Il software di contabilità DOVRÀ pertanto consentire:

- l'elaborazione dei documenti di bilancio secondo il criterio di competenza;
- l'elaborazione dei rendiconti secondo il principio di cassa;
- Per entrambi la predisposizione di schemi standard da utilizzare per nota integrativa, relazione sulla gestione e relazioni illustrative;
- le registrazioni dei fatti di gestione relativi al Fondo di solidarietà su una contabilità separata mediante il ribaltamento delle scritture prodotte nella contabilità di Forma.Temp;
- l'individuazione delle entrate e delle uscite da associare alle singole voci di costo al fine di predisporre la rendicontazione per cassa.
- la gestione dei documenti contabili in maniera flessibile (modifica degli schemi di bilancio e di rendiconto, creazione di nuove voci, spostamento di alcune voci precedentemente classificate in modo diverso, individuazione flessibile dei conti del sistema contabile da agganciare ad ogni singola voce, ecc.). deve essere possibile l'esplosione dei conti riclassificati, per poter verificare la provenienza.

2.2 Descrizione contesto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L’insieme del prodotto Gamma Enterprise e il software sviluppato (denominato **FT2GE**) e sopra descritto costituiscono il “**Software del Sistema Informativo di contabilità di Forma.Temp**”. Oggetto del presente Capitolato è la reingegnerizzazione e sviluppo ex novo di tutte le funzionalità di cui quest’ultimo si compone e che sono necessarie alla gestione e adempimenti contabili di Forma.Temp. Inoltre, il presente procedimento comprende anche la gestione, manutenzione ed evoluzione software del sistema sviluppato per l’intera durata contrattuale.

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

In questa sede è utile rendere noto che Forma.Temp sta avviando un nuovo sistema denominato “FTWEB” che gestisce tutti i processi di business di Forma.Temp e che sostituirà l’attuale Gestionale anche nell’integrazione dei dati verso il Sistema di Contabilità provenienti dalle ApL per le funzionalità sopra descritte. L’applicativo sviluppato nell’ambito del presente procedimento dovrà essere integrato in FTWEB utilizzando lo stesso framework e/o per mezzo di Web Services dedicati.

3. Obiettivi

Il Fondo, attraverso la “**Reingegnerizzazione e sviluppo del Sistema Informativo di Contabilità di Forma.Temp**”, intende riscrivere totalmente il **sistema di contabilità aziendale** con l’obiettivo di:

- **reingegnerizzare** i processi attuali e sviluppare un nuovo applicativo che tenga conto delle novità tecnologiche e di processo introdotte da FTWEB;

- **cambiare piattaforma** tecnologica passando ad applicazioni web oriented, maggiormente mantenibili e utilizzabili;
- **garantire la necessaria evoluzione** del software passando ad una architettura modulare del gestionale, tale da renderlo in grado di recepire le modifiche in tempi e costi accettabili;
- **integrare le funzionalità gestionali al nuovo FTWEB e segregare le funzionalità contabili in ambiente dedicato** che sia in grado di supportare pienamente un modello organizzativo a processi;
- **creare interoperabilità (Business to Business)** tra tutti i sistemi di Forma.Temp, aumentando di fatto la sicurezza di interscambio dati non più demandata a scambio di file più o meno manipolabili;

4. Oggetto dell'appalto

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

1. **servizio di redazione dell'Analisi Funzionale, piano dei requisiti tecnici, piano di progetto e individuazione della soluzione applicativa, descrizione dell'architettura software della soluzione individuata, piano di qualità;**
2. **servizio di reingegnerizzazione e sviluppo delle componenti del sistema di contabilità (sviluppo soluzione identificata);**
3. **servizio di migrazione dei dati presenti nella base dati attuale;**
4. **servizio di integrazione e sviluppo per il completamento di FTWEB;**
5. **servizio di sviluppo ed integrazione in FTWEB del software della Formazione Continua Form&Go;**
6. **servizio di avvio in esercizio, assistenza e gestione (help Desk di 1° e 2° livello) del software applicativo;**
7. **servizio di hosting della soluzione applicativa;**
8. **servizio MAC (Manutenzione Adeguativa e Correttiva);**
9. **servizio MEV (Manutenzione evolutiva);**
10. **servizio di consulenza applicativo-contabile;**
11. **gestione dell'attuale software di contabilità: gestione applicativa, hosting dell'attuale soluzione e gestione del change management;**
12. **servizio per attività formative;**
13. **servizio di passaggio di consegne.**

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

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

4.1 Servizio di redazione dell'Analisi Funzionale, piano dei requisiti tecnici, piano di progetto e individuazione della soluzione applicativa

4.1.1 Descrizione

Il servizio in oggetto è costituito dalle attività volte alla redazione dei seguenti documenti:

- **descrizione dell'architettura software della soluzione individuata**, la documentazione consiste nella visione complessiva della soluzione, il catalogo e le specifiche architetture degli elementi presenti, evidenziando nella soluzione tra prodotti che potranno essere introdotti e sviluppi ad hoc che dovranno essere effettuati. Tale documento sarà oggetto di aggiornamento continuo;
- **piano dei requisiti tecnici**, dove saranno elencati tutti i requisiti tecnici della soluzione, l'architettura applicativa e gli obiettivi del progetto;
- **analisi funzionale**, dove saranno esplicitate nel dettaglio tutte le funzionalità che dovranno essere sviluppate (o garantite da eventuali prodotti già esistenti), le interfacce verso gli utenti, il sistema ed eventuali vincoli progettuali e prestazionali;
- **piano di progetto e individuazione della soluzione applicativa**, documento che dovrà indicare tempi e modalità di implementazione e rilascio dei vari moduli e/o dei servizi richiesti sia in ambiente di Collaudo che in esercizio (ambiente di produzione). Esso costituirà la "base line" del progetto;
- **piano di qualità**, il documento dovrà contenere il modello e gli standard che il Prestatore intende proporre per la realizzazione del progetto. Il documento dovrà evidenziare l'insieme dei processi aziendali che contribuiscono alla realizzazione del prodotto anche ai fini della riduzione dei rischi. Inoltre all'interno del piano dovranno essere descritte l'organizzazione della fornitura dei servizi, l'identificazione dei requisiti di qualità e gli indicatori scelti.

Per la redazione dei sopracitati documenti, il Prestatore dovrà effettuare sopralluoghi, svolgere interviste con il personale preposto all'utilizzo degli applicativi e prevedere delle sessioni di lavoro congiunto (affiancamento operativo) con gli utilizzatori (personale Forma.Temp).

La documentazione tecnica dovrà essere prodotta utilizzando, là dove possibile, modelli visuali (UML - Unified Modeling Language) per la rappresentazione di schemi, analisi, descrizioni e definizione di specifiche funzionali, in modo tale che la descrizione permetta la piena comprensione degli elementi e dei contesti documentati da parte di Forma.Temp. Il livello di completezza richiesto deve essere tale da consentire l'approvazione da parte del Fondo senza necessità di ulteriori approfondimenti.

Tali documenti, a meno del piano di progetto, saranno oggetto di revisione costante per tutta la durata contrattuale in funzione del consolidamento degli sviluppi delle componenti consegnate. Essi dovranno

essere aggiornati a cura del Prestatore indicando chiaramente la versione, la data di aggiornamento e le modifiche effettuate rispetto alla versione precedente.

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

Tutti i documenti sopra descritti dovranno essere approvati formalmente da Forma.Temp. Il servizio sarà considerato eseguito solo successivamente all'approvazione di ciascuno dei documenti sopraelencati.

La consegna dei documenti sopra citati dovrà avvenire entro massimo 3 mesi dalla data di avvio del contratto.

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

Servizio	Unità di misura	Quantità
Redazione documentazione	gg/u	90

4.2 Servizio di reingegnerizzazione e sviluppo componenti del sistema di contabilità (sviluppo soluzione identificata)

4.2.1 Descrizione generale

Il Prestatore deve implementare una soluzione informatica, integrata con il sistema Informativo gestionale di Forma.Temp (FTWEB), per la gestione dei processi contabili. Il servizio in oggetto consiste nell'installazione, configurazione, personalizzazione e reingegnerizzazione del sistema informativo. Le caratteristiche che la soluzione dovrà possedere sono le seguenti:

- consentire di gestire il processo amministrativo;
- costruita per micro-servizi;
- essere web-based;
- possedere caratteristiche di interoperabilità (business to business);
- costruita in modalità modulare tale da poter essere modificata con costi e tempi non eccessivi;
- accessibile per mezzo di Browser (compatibile con tutti i browser esistenti);
- sicura, da un punto di vista di archiviazione ed esposizione dei dati;
- solida, in grado di sopportare eventuali malfunzionamenti del sistema senza perdere le informazioni;

- robusta, da un punto di vista della garanzia della correttezza dei dati;
- profilabile e personalizzabile in relazione alle esigenze del Fondo.

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

- **fornire quanto esplicitato nel documento “Allegato I al Capitolato Tecnico - Contabilità, descrizione dell’ambiente attuale” e quanto sarà determinato dall’analisi funzionale;**
- **fornire una piattaforma per la gestione del ciclo di vita degli acquisti di Forma.Temp, che consenta la gestione sia degli acquisti che dei contratti derivanti dagli stessi;**
- **fornire una piattaforma di e-procurement per la gestione telematica dei processi di approvvigionamento, delle gare di appalto, che consenta una completa dematerializzazione dei procedimenti, in conformità con quanto definito da AgId (Agenzia per l’Italia Digitale (<https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/procurement>)).**

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

Il modulo di **gestione degli acquisti**, in particolare, dovrà consentire di eseguire il processo di selezione del contraente, gestire le richieste di acquisto, inviare le richieste di offerta, ricevere le offerte ed inviare gli ordini. Il modulo dovrà, inoltre, permettere la gestione dei fornitori, incluso il procedimento di qualifica e valutazione dei medesimi. Il modulo, successivamente alla conclusione del processo di acquisto, dovrà supportare il Fondo nella gestione del contratto e delle fatture.

Il modulo di e-Procurement dovrà permettere la pubblicazione elettronica dei bandi di gara, definire le diverse tipologie di procedura e i diversi criteri di aggiudicazione ed in particolare dovrà garantire la gestione di Procedure semplificate, gare telematiche e la gestione dei contratti.

A. Procedure semplificate

La sezione dovrà gestire le procedure semplificate quali indagini di mercato e procedure di acquisto semplificate come affidamenti diretti o procedure negoziate.

B. Gare telematiche

La sezione dovrà garantire lo svolgimento della procedura in forma telematica permettendo l’impostazione in lotti, la definizione della documentazione richiesta, la gestione dettagliata delle procedure compresi i criteri di aggiudicazione, la scelta dei fornitori manuale o casuale, la gestione dei chiarimenti in fase di gara, la gestione della commissione giudicatrice, l’aggiudicazione e l’invio delle comunicazioni ai partecipanti.

C. Gestione dei contratti

Il modulo dovrà permettere la gestione dei contratti personalizzati, la produzione degli stessi secondo il template del Fondo e la gestione della firma dei contratti.

Il modulo di e-procurement, inoltre, dovrà assicurare la segretezza delle offerte, impedire variazioni sui documenti inviati, garantire l'attestazione e la tracciabilità di ogni operazione compiuta sulla piattaforma e l'inalterabilità delle registrazioni di sistema (log).

4.2.2 Descrizione del servizio

L'erogazione del servizio è da considerarsi suddivisa in 2 macro attività:

- **installazione e configurazione di tutte le componenti di base** necessarie per la gestione delle funzionalità del sistema di contabilità, comprensiva della personalizzazione delle interfacce applicative e di tutte le funzioni cosiddette tipiche di un sistema di contabilità;
- **reingegnerizzazione e sviluppo dei moduli specifici**, sviluppo delle componenti e di tutte le funzioni caratteristiche del Fondo ed in particolare delle componenti per l'interfacciamento della soluzione con tutti i sistemi gestionali di supporto del Fondo ed in particolare con FTWEB.

L'obiettivo del servizio di reingegnerizzazione è quello di sviluppare le funzionalità che hanno il compito di interfacciarsi con i sistemi gestionali presenti nel FONDO e garantire il corretto funzionamento delle stesse implementando tutti i controlli di natura tecnico-contabile. Il servizio, pertanto, deve:

- rendere il sistema di contabilità in grado di acquisire in modalità automatica i dati e le informazioni da i sistemi gestionali (FTWEB), il gestionale del Personale, il sistema di protocollazione e archiviazione documentale;
- implementare le nuove funzionalità mediante personalizzazione e parametrizzazione dei micro web service;
- implementare le funzioni specifiche del Fondo per la gestione dei rapporti con le APL, l'analisi dei dati contabili ed extra-contabili;
- sincronizzazione dei dati anagrafici riconciliandoli con quanto presente in FTWeb;
- generare le viste relative alla situazione contabile e previsionale del conto formativo di ciascuna APL o altro elemento presente nel sistema di contabilità;
- permettere la configurazione del sistema in modo parametrico e il monitoraggio del funzionamento e dell'operatività mediante un'opportuna area di amministrazione;
- gestire e monitorare le operazioni automatiche che soprassedono i processi di integrazione;

- consentire, per tutte le funzioni di reportistica, l'esportazione dei documenti in diversi formati: word, Excel e pdf;
- gestire e monitorare i servizi REST esposti verso FTWeb e/o gli altri sistemi individuati;
- integrare i moduli relativi alla gestione acquisti e E-procurement.

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

Le specifiche architetturali e la visione complessiva della soluzione dovranno essere conformi a quanto offerto in fase di gara e a quanto dettagliato nel documento "descrizione dell'architettura software".

Sono parte integranti del servizio l'installazione, la configurazione ed il tuning dei software di base (sistema operativo, DBMS). Il Prestatore dovrà, inoltre, installare e configurare almeno 2 ambienti separati, uno per la produzione ed uno per i test/collaudi. L'ambiente di Test dovrà avere le medesime caratteristiche del sistema di produzione. Si precisa che l'infrastruttura e l'hosting dell'ambiente di Test è a carico del Prestatore, quest'ultimo dovrà anche assicurare l'accesso all'ambiente di test dalle postazioni presenti presso la sede di Forma.Temp secondo una modalità condivisa con il Fondo.

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

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

Il Prestatore, in ogni caso, dovrà rendere disponibili secondo i paradigmi indicati tutte le funzioni attualmente presenti nel sistema contabile e descritte nell'“Allegato I al Capitolato Tecnico - Contabilità, descrizione dell'ambiente attuale”.

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

4.2.3 Modalità di erogazione del servizio

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

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

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

Le attività oggetto del presente servizio si considereranno concluse al termine della fase di collaudo e in seguito alla verifica di conformità da parte di Forma.Temp, da svolgersi secondo le modalità previste nel (§5.4 Collaudo).

Al termine delle attività il Prestatore DOVRÀ presentare una relazione dove dovranno essere evidenziate tutte le componenti sviluppate e i prodotti di output: quali manuali utente e manuali operativi, documentazione per assistenza, strutture dati, ecc.

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

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

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

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

4.2.4 Dimensionamento del servizio

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

FIGURA PROFESSIONALE	Impegno min	Impegno max
Capo progetto	10%	15%
Analista Funzionale	25%	35%
Analista Programmatore	20%	30%
Programmatore	20	30%
Esperto di dominio	5%	15%
Database administrator/sistemista	5%	15%
Specialista di prodotto	5%	15%

Il servizio dovrà essere completato entro i termini previsti nel paragrafo §5.1 “Gestione del progetto e durata”.

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

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

Il servizio verrà dimensionato unicamente sulle basi delle metriche di calcolo dei function points così come indicato nel paragrafo §6.

Servizio	Unità di misura	Quantità
Servizio di sviluppo e reingegnerizzazione	FP	4500

I valori dei FP saranno comunicati dal Prestatore e conteggiati e verificati dal Direttore dell’Esecuzione del Contratto (DEC) durante l’esecuzione del servizio.

4.3 Servizio di migrazione dei dati

4.3.1 Descrizione generale

Viste le caratteristiche dei servizi richiesti si rende necessaria l'attività di recupero e migrazione completa dei dati attualmente presenti nelle soluzioni software:

- Gamma Enterprise di Team System SpA e altre Basi Dati del Software di contabilità di Forma.Temp (quali ad esempio le basi dati dell'applicativo FT2GE);
- Sistema di formazione continua Form&Go.

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

I prodotti specifici di questa attività sono i seguenti:

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

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

Per quanto riguarda la migrazione dei dati presenti sul sistema Form&Go, tale operazione sarà anche funzione della modalità con cui verrà effettuato il servizio di sviluppo ed integrazione in FTWEB, in ogni caso il Prestatore dovrà garantire il recupero dei dati e la loro fruibilità nella nuova soluzione.

4.3.2 Modalità di erogazione del servizio

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

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

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

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

L'attività si riterrà conclusa a seguito di apposito collaudo da parte di Forma.Temp, le procedure di collaudo dovranno essere state definite dal Prestatore nel Piano di Progetto.

Si precisa che qualora a seguito delle procedure di collaudo si verificano delle condizioni tali che non permettano la dismissione di uno o entrambi i sistemi, resta a carico del Prestatore la manutenzione e l'hosting delle piattaforme descritte nel paragrafo §4.11 con le medesime caratteristiche descritte e senza alcun riconoscimento economico da parte di Forma.Temp.

4.3.3 Dimensionamento del Servizio

il Prestatore deve erogare il servizio attraverso le figure professionali previste indicate nel §5.3. Il servizio dovrà essere completato entro i termini previsti nel paragrafo "Gestione del progetto e durata" (§5.1).

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

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

Servizio	Unità di misura	Quantità
Migrazione dati	gg/u	120

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

4.4 Servizio di integrazione e sviluppo per il completamento di FTWEB;

4.4.1 Descrizione del servizio

Il servizio è finalizzato all'acquisizione di servizi per lo sviluppo di moduli integrativi e complementari rispetto a quanto presente attualmente sulla piattaforma FTWEB. Il prestatore dovrà analizzare i requisiti, definire le specifiche funzionali, sviluppare le componenti software, aggiornare le strutture dati ed eseguire tutte le attività necessarie a garantire l'integrazione delle componenti software relative all'interno della piattaforma FTWEB.

Gli obiettivi generali della prestazione sono:

- integrare FTWEB con piattaforme e banche dati esterne;
- migliorare la gestione dei processi e l'interazione con la piattaforma;
- sviluppare componenti di supporto nella gestione delle procedure;
- sviluppare i moduli secondo la logica dei micro-servizi;
- progettare e realizzare moduli applicativi in relazione a nuove esigenze o variazioni significative i quelle già rappresentate;
- mantenere l'integrità e le caratteristiche dell'architettura di FTWEB;
- realizzare nuovi moduli applicativi garantendo l'univocità delle modalità di accesso, dei sistemi di archiviazione documentale, delle modalità di cooperazione e di tutte le componenti già presenti sul sistema FTWEB;
- rispettare i requisiti di accessibilità;
- adeguare i moduli da sviluppare con le interfacce applicative, la logica di business e l'archivio dati già presenti.

Gli elementi concettuali, le astrazioni utilizzate per rappresentare gli elementi della soluzione e le procedure per l'elaborazione dei dati dovranno essere realizzati secondo il paradigma di progettazione utilizzato nella realizzazione di FTWEB al fine di garantire la piena uniformità dei moduli con il Sistema Informativo Integrato di Forma.Temp. Dal punto di vista architettonico i moduli da realizzare dovranno garantire la piena compatibilità con tutte le altre funzioni di supporto presenti (registrazione,

autenticazione, sicurezza, comunicazione, archiviazione e protocollazione, ecc), secondo il principio “una volta sola” in base al quale la soluzione dovrà riutilizzare le componenti già sviluppati presente in FTWEB senza replicare le funzionalità. Sarà onere dell’Offerente, in fase di offerta, descrivere la modalità con cui intende garantire i suddetti requisiti.

L’architettura di sistema di FTWEB attuale è descritta nel documento “Allegato II al Capitolato Tecnico - FTWEB, architettura di sistema”.

Il servizio prevede, da parte del Prestatore, la realizzazione di specifici moduli software quali:

- **Sistema avanzato di comunicazione.** Modulo in grado di utilizzare diversi sistemi tecnologici per la trasmissione di messaggi/comunicazioni/alert tra Forma.Temp e gli altri attori coinvolti. Il sistema di messaggistica avanzato dovrà essere realizzato tenendo conto di tutte le tecnologie disponibili quali piattaforme social, messaggistica: sms, whatsapp, telegram, programmi automatizzati (bot).
- **Modulo dedicato alla cooperazione applicativa.** Il modulo software dovrà essere specializzato per la realizzazione dei processi di cooperazione applicativa con piattaforme informative e banche dati pubbliche quali ad esempio quelle dell’INPS, INAIL, MINISTERO DEL LAVORO, ANPAL ecc. Il modulo deve essere realizzato tenendo conto degli standards tecnologici, le caratteristiche e le diverse tipologie di messaggi di comunicazioni e gli eventuali accordi di servizio fra le diverse amministrazioni. Il modulo inoltre dovrà avere un nodo di monitoraggio e controllo preposto alla verifica dello stato dei sistemi di comunicazione e all’analisi di eventuali difformità od errori nello scambio dati. Il nodo, inoltre, si farà carico di esporre i dati verso FTWEB verificando i processi fino alla acquisizione dei dati stessi ed elencando nel dettaglio eventuali difformità e cause.
- **Modulo avanzato di gestione stakeholder.** Il modulo applicativo dovrà implementare interfacce avanzate per l’interazione con gli utenti esterni (APL, OOSS, ecc). Il modulo dovrà integrare i nuovi sistemi di comunicazione e le funzionalità avanzate per l’analisi dei dati siano essi relativi attività svolte (inserimento progetti, rendicontazione, ecc), visualizzazione dei conti e altre funzionalità.
- **Modulo per la gestione di indagini e sondaggi.** Il modulo è finalizzato alla generazione di indagini/questionari/sondaggi di gradimento verso utenti del sistema. In particolare, il modulo dovrà prevedere la creazione, la generazione, la selezione dei gruppi di utenti, la pubblicazione e la visualizzazione dei risultati delle indagini. Lo strumento dovrà permettere in modo semplificato la creazione di indagini anche partendo da template opportunamente archiviati e classificati. Inoltre, dovrà permettere l’assegnazione del sondaggio ad uno specifico processo, ad esempio servizio di helpdesk, Form&Go, ecc. Lo strumento potrà anche essere reso disponibile alle APL che potranno associarlo ad uno o più progetti formativi.

- **Modulo di Business Analytics.** Il modulo prevede l'implementazione di una soluzione finalizzata all'estrazione dai dati di statistiche, data mining, proiezioni e simulazioni di scenario. L'obiettivo del modulo è quello di permettere ai responsabili del Fondo l'acquisizione in tempo reale di informazioni strategiche sull'andamento delle procedure in atto e al contempo predisporre strumenti di supporto su eventuali politiche di intervento. Il modulo dovrà interagire con il datawarehouse e/o con le strutture dati indicate da Forma.Temp secondo diverse modalità. Dovrà essere costruito da interfacce di accesso ai dati in modalità fai-da-te, ossia tali da permettere la selezione dei metadati di interesse e la predisposizione di strumenti precostituiti per l'estrazione di conoscenze. Dovrà, inoltre, garantire la personalizzazione di report e la gestione della loro profilazione. Le interfacce di selezione dei dati dovranno essere di tipo grafico conformi a metodi di navigazione visuale con l'obiettivo di comprendere il trend, scoprire relazione tra i dati e interagire usando anche operazioni geo-spaziali di localizzazione.
- **Modulo di integrazione Open Badges.** Modulo dedicato all'integrazione degli Open Badges attualmente in fase di studio e definizione. Tale modulo dovrà garantire la possibilità di associare al percorso formativo il rilascio automatico di un Open Badge erogato da altra piattaforma telematica.

Forma.Temp, all'interno della prestazione definita nel presente servizio, si riserva il diritto di aggiungere, modificare parzialmente o completamente i moduli e le funzionalità che devono essere sviluppate. Sarà onere dell'Offerente descrivere la modalità con cui intende garantire la capacità di adattare le competenze e le metodologie di sviluppo alle esigenze sopra indicate.

4.4.2 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio riguarda i seguenti ambiti di intervento:

- Realizzazione documentazione contenente la descrizione delle fasi e delle attività previste per il servizio;
- Definizione del documento con le specifiche funzionali di dettaglio;
- Sviluppo/rifacimento delle componenti software in termini di funzionalità, modalità e caratteristiche richieste;
- Adeguamenti alla soluzione dovuti alla variazione delle condizioni al contorno e alla gestione del sistema;
- Sviluppo/integrazione delle strutture dati all'interno del database;
- Supporto per le procedure di collaudo;
- Redazione della documentazione circa le attività svolte e le funzionalità implementate anche ai fini delle attività di help desk, MAC e MEV;

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

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

previsto. Trasmissione formale da parte del Responsabile del progetto al DEC di tutta la documentazione prodotta.

- I. Rendicontazione delle attività svolte. Il Prestatore dovrà rendicontare le attività evidenziando le componenti eventualmente riutilizzate ed esplicitando eventuali discostamenti tra punti funzione previsti e quelli eventualmente relativi al riuso. La stima dei function points prodotta in fase di piano di lavoro dovrà essere confermata a consuntivo.

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

Le attività oggetto del presente servizio si considereranno concluse al termine della fase di collaudo da svolgersi secondo le modalità previste nel paragrafo §5.4 “Collaudo” ed in seguito alla trasmissione di tutta la documentazione prevista.

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

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

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

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

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

4.4.3 Dimensionamento del Servizio

il Prestatore deve erogare il servizio attraverso le figure professionali riportate nella tabella seguente e per le quali è riportato l'impegno presunto.

FIGURA PROFESSIONALE	Impegno min	Impegno max
Capo progetto	10%	15%
Analista Funzionale	25%	35%
Analista Programmatore	20%	30%
Programmatore	20	30%
Esperto di dominio	5%	15%
Database administrator/sistemista	5%	15%
Specialista di prodotto	5%	15%

Il servizio dovrà essere completato entro i termini previsti nel paragrafo §5.1 "Gestione del progetto e durata".

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

Il servizio verrà dimensionato unicamente sulle basi delle metriche di calcolo dei function points così come indicato nel paragrafo §6 .

Servizio	Unità di Misura	Quantità
Integrazione e sviluppo per il completamento di FTWEB	FP	3450

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

4.5 Servizio di sviluppo ed integrazione in FTWEB del software della Formazione Continua Form&Go

4.5.1 Descrizione del servizio

Il prestatore dovrà definire le procedure, sviluppare le componenti software, aggiornare le strutture dati ed eseguire tutte le attività necessarie a garantire l'integrazione del software della Formazione Continua all'interno della piattaforma FTWEB.

Attualmente il Fondo è dotato di una soluzione software autonoma (Form&Go) dedicata alla gestione dei processi della Formazione Continua. La soluzione permette la gestione degli avvisi pubblici finalizzati all'accesso alle risorse stanziare da Forma.Temp in favore di determinate categorie. La modalità operativa prevede la creazione di un Catalogo formativo, gestito da Forma.Temp, a cui gli Enti di Formazione provvisti di accreditamento in Forma.Temp possono fare domanda di inserimento dei loro corsi. I corsi approvati saranno pubblicati all'interno del catalogo Formativo. I candidati a voucher, previa attestazione dei requisiti, potranno fare richiesta iscrivendosi ad uno dei corsi che definiscono l'offerta formativa. La soluzione permette la gestione dell'iter autorizzativo da parte del Fondo e degli altri soggetti coinvolti. L'Ente di formazione può gestire lo stato dei corsi (avvio, chiusura), l'inserimento dei documenti di rendicontazione e l'inserimento della richiesta di pagamento dei voucher. Forma.Temp può verificare correttezza dei processi ed autorizzare l'erogazione, anche parziale, del pagamento. Il sistema in cooperazione applicativa trasmette i pagamenti autorizzati al sistema contabile del Fondo.

Funzionalità della soluzione

Dal punto di vista funzionale la soluzione deve garantire:

- Gestione procedure per la creazione del catalogo:
 - o Registrazione, accesso e gestione dati dell'Ente;
 - o La gestione di un avviso: creazione, assegnazione delle risorse finanziarie ed attivazione di una o più edizioni dell'avviso.
 - o Presentazione di un corso da parte di un Ente, inserimento scheda corso e gestione dell'interazione con il Fondo;
 - o Pubblicazione del Corso nel Catalogo ;
 - o Valutazione del corso da parte del Fondo con gestione delle richieste di integrazioni;
 - o Pubblicazione Catalogo con gestione dei dati di riferimento.
- Gestione procedure iscrizioni al corso da parte del candidato:
 - o Registrazione, accesso e gestione dei dati del candidato;
 - o Consultazione catalogo pubblicato;
 - o Iscrizione ad un corso di un catalogo pubblicato ed inserimento dei dati e della documentazione richiesta;
- Gestione Validazione requisiti:
 - o Validazione richiesta di iscrizione ad un corso da parte del Fondo;
 - o Gestione eventuali richieste di rettifiche;
 - o Validazione da parte del sindacato;

- Attivazione corso da parte dell'Ente:
 - o Verifica dello stato del corso con elenco degli iscritti e lo stato;
 - o Conferma dell'iscrizione al corso da parte del candidato;
 - o Attivazione del corso;
- Gestione dello sportello sindacale:
 - o Lo sportello sindacale può verificare i candidati associati allo sportello sindacale, o inserire una domanda di iscrizione per conto di un candidato;
 - o Valutare l'iscrizione ad un corso;
- Presentazione domande di liquidazione da parte dell'Ente
 - o Chiusura delle attività del corso ed inserimento dei dati di rendicontazione (registri presenze ed altri dati);
 - o Invio domande di liquidazione;
 - o Gestione richieste di rettifiche domande di liquidazione;
 - o Verifica dello stato delle domande di liquidazione;
- Validazione delle domande di liquidazione da parte di Forma.Temp:
 - o Controllo delle domande di liquidazione con eventuali richieste di integrazione;
 - o Validazione domanda;
 - o Trasmissione dei dati al sistema di contabilità in cooperazione applicativa per i pagamenti dell'Ente e dell'indennità di frequenza.

Il processo, inoltre, prevede una serie di attività automatiche per il calcolo degli importi e delle risorse economiche ancora disponibili, l'aggiornamento delle graduatorie, la verifica dello stato dei candidati e l'invio delle notifiche verso gli enti. Oltre alle suddette funzionalità deve essere gestito il monitoraggio in itinere da parte del Fondo, comprensivo della valutazione e dello storico.

Le funzionalità descritte sono da considerarsi indicative e non esaustive. Al fine di descrivere più compiutamente l'ambiente applicativo, viene rilasciato un documento denominato "Allegato III al Capitolato Tecnico – Formazione Continua, descrizione dell'ambiente attuale" dove sono descritte sommariamente le funzionalità in capo all'attuale piattaforma applicativa.

L'obiettivo della prestazione è quello di sviluppare una soluzione in grado di:

- consentire la gestione del processo amministrativo relativo alla formazione continua, senza discontinuità con la soluzione attualmente presente;
- reingegnerizzare la soluzione in modo che sia costruita per micro-servizi;

- integrare in una unica architettura di sistema (FTWEB) le procedure software a supporto del processo;
- unificare la gestione dei servizi, le modalità di accesso, i sistemi di archiviazione documentale, le modalità di cooperazione e tutte le componenti già presenti sul sistema FTWEB;
- unificare la gestione delle anagrafiche;
- unificare le interfacce applicative;
- avere un unico archivio dati;
- unificare la logica di business.

La soluzione dovrà essere integrata con l'attuale infrastruttura di FTWEB. Ne dovrà seguire il paradigma visto come l'insieme degli elementi concettuali presenti nella soluzione FTWEB, assicurando ed unificando le astrazioni usate per rappresentare gli elementi della soluzione e i procedimenti utilizzati per l'esecuzione delle procedure di elaborazione dei dati. Dal punto di vista architetturale dovrà essere integrata con le soluzioni di gestione dell'autenticazione, della sicurezza e dell'approccio web-based. Inoltre dal punto di vista funzionale dovrà garantire il principio "una volta sola" in base al quale la soluzione dovrà riutilizzare i moduli già sviluppati in FTWEB senza replicare le funzionalità presenti.

Sarà onere dell'Offerente, in fase di offerta, descrivere la modalità con cui intende garantire le suddette esigenze.

L'architettura di sistema di FTWEB attuale è descritta nell'Allegato II al Capitolato Tecnico - FTWEB, architettura di sistema.

4.5.2 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio riguarda i seguenti ambiti di intervento:

- Realizzazione documentazione contenente la descrizione delle fasi e delle attività previste per il servizio;
- Definizione del documento con le specifiche funzionali di dettaglio delle componenti che devono essere sviluppate;
- Adeguamento delle componenti software le cui funzionalità, modalità o caratteristiche richieste sono necessarie per l'integrazione in FTWEB;
- Adeguamenti alla soluzione dovuti alla variazione delle condizioni al contorno e alla gestione del sistema;
- Riscrittura dell'intera piattaforma;
- Sviluppo/integrazione delle strutture dati all'interno del database di FTWEB;

- Supporto per le procedure di collaudo della soluzione;
- Redazione della documentazione circa le attività svolte e le funzionalità implementate anche ai fini delle attività di help desk, MAC e MEV.

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

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

L’attività è costituita dalle seguenti fasi:

- Raccolta e definizione dei requisiti;
- Definizione piano di lavoro;
- Analisi di dettaglio e documento delle specifiche funzionali e non;
- Disegno dell’architettura dei moduli da sviluppare in modo conforme all’architettura di FTWEB;
- Sviluppo del codice sorgente e lista degli oggetti software;
- Definizione dei test e delle modalità di messa in produzione;
- Redazione della documentazione utente e dei manuali di gestione;
- Collaudo e passaggio in produzione.

Le attività oggetto del presente servizio si considereranno concluse al termine della fase di collaudo e in seguito alla verifica di conformità da parte di Forma.Temp, da svolgersi secondo le modalità previste nel (§5.4 Collaudo).

Al termine delle attività il Prestatore DOVRÀ presentare una relazione dove dovranno essere evidenziate tutte le componenti sviluppate e i prodotti di output: quali manuali utente e manuali operativi, documentazione per assistenza, strutture dati, ecc.

Tutto il software sviluppato e la documentazione prevista costituiscono gli output del servizio che il Prestatore è tenuto a consegnare su un supporto elettronico o altra modalità concordata con Forma.Temp.

Tutte le funzionalità e i moduli sviluppati devono essere consegnati privi di anomalie. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati difetti si precisa che la garanzia per i servizi e/o i prodotti facenti

parte del presente appalto decorre a partire dalla verifica di conformità finale (collaudo) di tutte le componenti.

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

4.5.3 Dimensionamento del Servizio

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

FIGURA PROFESSIONALE	Impegno min	Impegno max
Capo progetto	10%	15%
Analista Funzionale	25%	35%
Analista Programmatore	20%	30%
Programmatore	20	30%
Esperto di dominio	5%	15%
Database administrator/sistemista	5%	15%
Specialista di prodotto	5%	15%

Il servizio dovrà essere completato entro i termini previsti nel paragrafo §5.1 “Gestione del progetto e durata”)

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

Il servizio verrà dimensionato unicamente sulle basi delle metriche di calcolo dei function points così come indicato nel paragrafo §6.

Servizio	Unità di Misura	Quantità
Sviluppo ed integrazione in FTWEB del software della Formazione Continua Form&Go	FP	1200

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

4.6 Servizio di hosting della soluzione applicativa

4.6.1 Descrizione del servizio

La prestazione prevede la gestione completa in modalità outsourcing del sistema di gestione contabile e delle altre soluzioni software indicate dal Fondo, in termini di hosting, connettività, manutenzione sistemistica e di tutte le altre attività necessarie a garantire l'accessibilità e la continuità dei servizi. Oltre al servizio di hosting, il prestatore dovrà garantire l'accesso ad internet delle postazioni presenti presso la sede di Forma.Temp di piazza Barberini n. 52 in Roma (RM).

Gli obiettivi della prestazione richiesta sono:

- gestire l'intera infrastruttura formata da server, storage, switch e servizi di protezione come Firewall, connessioni ad internet, ecc;
- preservare un livello elevato di accessibilità alla piattaforma, superiore al 99,9% del tempo;
- assicurare l'accesso alla rete internet alle postazioni presenti presso la sede di Forma.temp;
- rendere sicuro l'accesso alle informazioni e assicurare la disponibilità delle stesse;
- predisporre l'infrastruttura in modo da espandere con facilità le risorse hardware (anche per brevi periodi);
- permettere la connessione dei servizi ospitati alla rete internet;
- garantire tutte le procedure di backup dei dati e loro sicurezza;
- garantire la presenza di sistemi di fault tolerance in caso di guasti al fine di non compromettere la continuità del servizio;
- segmentazione dei servizi tra pubblici (servizi esposti verso internet) e privati (servizi interni);

Il Prestatore dovrà assicurare idonea tecnologia in grado di garantire che l'accesso ai servizi del sistema contabile sia ammesso solo agli utenti abilitati indicati dal Fondo, sarà compito del Prestatore attivare tutte le procedure ritenute idonee a garantire gli accessi dalle postazioni autorizzate, tali procedure dovranno essere indicate in fase di offerta.

Il Prestatore DOVRÀ provvedere all'acquisto o rinnovo dei canoni di licenza di tutte le componenti software impiegate nell'ambito della infrastruttura dedicata.

Il Prestatore, DOVRÀ assicurare la sicurezza fisica dei locali dove verrà ospitata l'infrastruttura in termini di controllo fisico, antincendio, antiintrusione, controllo della temperatura, sistemi di continuità elettrica ecc.

Il servizio di hosting POTRÀ essere erogato attraverso l'utilizzo di server virtuali cioè di macchine logiche insistenti su macchine fisiche, ovvero mediante l'uso di server dedicati, in ogni caso il Prestatore DOVRÀ

indicare in fase di offerta le caratteristiche minime dell'infrastruttura hardware, del software di base, della connettività e del livello di servizio garantito.

Nel servizio di "hosting" **devono essere inclusi** i servizi accessori, quali ad esempio server firewall, soluzioni di backup e tutto quanto necessario per garantire le prestazioni richieste e la tipologia di servizio.

Tutte le licenze necessarie alla gestione dell'infrastruttura, quali ad esempio software di virtualizzazione, o software di backup sono a carico del Prestatore.

4.6.2 Caratteristiche del servizio

La prestazione è costituita dai seguenti servizi:

Servizio di assistenza

- Servizio di assistenza integrato con il servizio di Help Desk dell'intera fornitura per la gestione di segnalazioni di disservizi.
- Presidio sistemistico volto a garantire la conduzione operativa attivo H24, 7 giorni su 7 comprensivo di gestione, controllo e monitoraggio delle piattaforme in hosting.

Servizi di backup

- Predisposizione ed esecuzione procedure di backup dei dati su storage.
- Predisposizione ed esecuzione procedure di backup dell'intera macchina (virtuale o fisica).

Servizi di connettività

- Fornitura di connessione ad internet per le postazioni presenti presso la sede Forma.Temp. La connessione dovrà essere in fibra ottica dedicata 50/50 Mbps simmetrici (sia in upload che in download) con banda minima garantita 100%.
- Fornitura connettività ai server in hosting, con banda uguale o superiore a 100Mbps in modalità bilanciata e garantita.
- Fornitura di una subnet di indirizzi IP fissi pubblici adeguata al numero di server ospitati.

Piattaforme di hosting

Caratteristiche minime delle macchine che devono essere ospitate sono

Servizio	Quantità	Processori	RAM	Spazio disco
Server applicativi. Alte prestazioni	3	8 vCPU (2GHz per vCPU)	24 GB	1500 GB
Server applicativi. Medie prestazioni	3	4 vCPU (2GHz per vCPU)	12 GB	1000 GB

Piattaforme di storage

Caratteristiche minime degli storage da includere nel servizio di hosting

Servizio	Caratteristiche	Quantità	Capacità
Storage ad alte prestazioni	Backup dati servizi applicativi	1	4,5 TB
Storage	Backup macchine virtuali	1	8 TB

4.6.3 Modalità di erogazione del servizio

Il Prestatore, al fine di garantire le caratteristiche minime DOVRÀ svolgere le seguenti attività:

- esecuzione delle attività tecnico-sistemistiche, quali amministrazione sistemi, gestione configurazioni e parametrizzazioni;
- controllo della corretta disponibilità e funzionalità operativa dei sistemi (sia apparati HW che sistemi SW) a fronte delle attività di governo e monitoraggio anche con sistemi automatici;
- predisposizione di report mensili con i dettagli relativi al numero dei disservizi e ai tempi di accessibilità o non accessibilità verificatesi;
- rendere disponibili i log di accesso sia a livello di amministrazione di sistema che dell'applicativo su richiesta di Forma.Temp;
- ottimizzazione delle prestazioni e tuning del sistema e delle basi dati;
- predisposizione dell'ambiente di test e/o delle basi di dati con caratteristiche analoghe all'ambiente di produzione;
- esecuzione dei backup secondo quanto previsto dalle politiche di backup concordata e verifica dell'integrità delle copie;
- predisposizione di un piano di disaster recovery;
- gestione tutte le componenti dell'infrastruttura di rete comprese quelle relative ai sistemi di sicurezza (firewall, Intrusion Detection and Prevention System, ecc);
- monitoraggio costante delle prestazioni e dei parametri significativi della qualità della rete.

Per quanto riguarda le politiche di backup, il Prestatore DOVRÀ definire le suddette politiche di backup nel rispetto della normativa vigente sulla privacy ed in conformità a quanto previsto dalla ISO 27001, in ogni caso le operazioni di backup dovranno essere pianificate in modo da ridurre eventuali periodi di degrado delle prestazioni dovuto alla sovrapposizione di processi.

Eventuali procedure di ripristino dei dati o di fermo programmato del servizio devono essere concordate con Forma.Temp ed in ogni caso effettuate dopo un'attenta valutazione del responsabile del progetto e del Referente di progetto di Forma.Temp.

Tutti i server ospitanti le applicazioni sviluppate e gestite nell'ambito del presente appalto, siano essi virtuali o fisici, devono essere dedicati a Forma.Temp in modo esclusivo.

Il Prestatore **deve permettere l'accesso ai server con privilegi di amministratore** ad un elenco di utenti indicati ed autorizzati da Forma.Temp. L'accesso dovrà garantire agli utenti il controllo completo delle macchine, accedere ai log e verificare tutte le procedure presenti all'interno della piattaforma ivi comprese quelle di pertinenza del Prestatore.

Si fa presente che la prestazione descritta avrà inizio a partire dalla data di messa in esercizio della soluzione contabile così come indicata nel paragrafo nel §4.2 *"Servizio di reingegnerizzazione e sviluppo componenti del sistema di contabilità"* e si concluderà al termine delle attività del presente appalto.

Si precisa, inoltre, che il servizio di fornitura della connessione ad internet per le postazioni presenti presso la sede di Forma.Temp deve essere considerato come un servizio continuativo rispetto a quanto richiesto nel paragrafo §4.11 *"Gestione dell'attuale software di contabilità di Forma.Temp e gestione del change management"*, relativamente a nella medesima prestazione di connessione ad Internet delle postazioni client. Pertanto il Prestatore deve garantire la continuità della tipologia di fornitura e non sono ammessi disservizi. Rimane al Prestatore l'onere di descrivere in fase di offerta le modalità con cui intende garantire tale specifico requisito.

4.6.4 Dimensionamento del Servizio

Il servizio dovrà essere completato entro i termini previsti nel paragrafo *"Gestione del progetto e durata"* (§5.1) e per l'intera durata del progetto

Il servizio è da considerarsi a corpo e DOVRÀ includere tutti i costi delle prestazioni erogate

Servizio	Unità di misura	Quantità
hosting	Mesi	8

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

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

4.7.1 Descrizione del servizio

Il servizio consiste nell'acquisire le richieste di assistenza, fornire supporto agli utenti, intervenire per la risoluzione delle problematiche ed eventualmente attivare le procedure previste in caso di MAC. Tutte le richieste di assistenza dovranno essere trasmesse e gestite mediante il sistema di *"Trouble ticketing"* di

Forma.Temp, il Prestatore dovrà utilizzare tale piattaforma per la gestione delle richieste fino alla chiusura delle stesse.

L'obiettivo del servizio è:

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

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

4.7.2 Modalità di erogazione del servizio

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

L'Help Desk deve fornire un servizio in grado di

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

Le attività che il Prestatore deve realizzare sono:

- individuazione della componente in errore e le cause del problema;

- individuazione della struttura tecnica cui compete il problema;
- svolgimento dell'azione correttiva per la risoluzione del problema;
- coordinamento delle attività di supporto e controllo del rispetto dei livelli di servizio richiesti;
- tracciamento del processo di risoluzione e produzione di opportuna reportistica;
- produzione di documentazione per i casi di errore ricorrenti (FAQ);

Il servizio di Help desk DOVRÀ comunque garantire i seguenti livelli minimi:

- Presa in carico della segnalazione ed indicazione del livello di priorità entro i 15 minuti dalla richiesta;
- Servizio di help desk attivo dalle ore 09:00 alle ore 18:00 nei giorni lavorativi;
- Pianificazione della risoluzione e nel caso di richieste correttive entro i termini previsti dal servizio MAC riportato nel paragrafo §4.8 ed i relativi SLA riportati nel paragrafo §7.8.

Resta libertà del Concorrente proporre uno strumento o un servizio idoneo a rispondere alle esigenze sopraindicate che ne migliori i requisiti minimi.

4.7.3 Dimensionamento del Servizio

Il servizio avrà inizio a partire dalla data di collaudo delle soluzioni software rilasciate ed avrà termine alla data di conclusione della commessa.

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

Servizio	Unità di misura	Quantità
Avvio in esercizio ed Help desk	gg/u	330

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

4.8 MAC (Manutenzione Adeguativa e Correttiva)

4.8.1 Descrizione del servizio

Al fine di garantire il funzionamento delle soluzioni rilasciate, il Prestatore dovrà svolgere, su tutte le componenti e le funzioni rilasciate riferibili ai servizi oggetto della presente gara e per tutta la durata dell'appalto, il servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (sono incluse nelle funzioni anche quelle rilasciate come MEV). Si precisa che con Manutenzione Correttiva e Adeguativa si intende:

- **manutenzione correttiva**, comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi;

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

Tutte le attività erogate durante il servizio di MAC dovranno garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- assicurare l'operativa della soluzione software rilasciata attraverso attività che permettano la rimozione dei malfunzionamenti senza interrompere le funzionalità della soluzione stessa;
- assicurare il miglioramento delle prestazioni qualora il sistema non risponda con tempi ritenuti consoni al livello di servizio richiesto e ciò venga percepito come un malfunzionamento che richiede un intervento di correzione;
- garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione software come introduzione di nuovi prodotti, nuove modalità di gestione del sistema o migrazioni della piattaforma;
- fornire un servizio di supporto in grado di risolvere tempestivamente i problemi relativi a malfunzionamenti ed errori.
- assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti per preservare l'efficienza degli applicativi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro (ad esempio per aumento della base dati).

4.8.2 Modalità di erogazione del servizio

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

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

La gestione e la manutenzione correttiva dovrà essere garantita a partire dalla data di consegna delle soluzioni software e fino alla conclusione del contratto.

La richiesta di intervento MAC dovrà seguire la seguente procedura:

- Forma.Temp evidenzia il malfunzionamento al Prestatore per mezzo del sistema di tracciamento delle richieste di assistenza;
- il prestatore dovrà dare evidenza della presa in carico del problema;
- Forma.Temp stabilirà la priorità dell'intervento in base alla gravità del problema;
- il Prestatore dovrà indicare i tempi per erogare le correzioni o l'adeguamento delle applicazioni;
- in corrispondenza della conclusione di ciascuna correzione, il Prestatore comunicherà le modifiche effettuate ed il Fondo dovrà approvare e collaudare il software e/o la correzione implementata.

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

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

- **soluzione entro 2 (due) ore lavorative** e consecutive dalla segnalazione per malfunzionamenti e/o vulnerabilità che bloccano l'attività degli utenti e/o del sistema (in caso di procedure automatizzate);
- **soluzione entro 8 (otto) ore lavorative** successive alla segnalazione, per le altre tipologie di malfunzionamenti e/o vulnerabilità individuate.

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

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

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

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

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

La manutenzione si intende da svolgere sulle singole componenti e/o funzionalità realizzate e consegnate in corso di contratto a decorrere dalla data di avvio in esercizio, fino alla scadenza contrattuale.

Si precisa, inoltre, che:

- sono da includere nelle attività l'eventuale competenza sistemistica necessaria alla corretta soluzione dei malfunzionamenti.

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

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

4.8.3 Dimensionamento del Servizio

Il servizio dovrà essere svolto a partire dalla data di esito positivo del collaudo secondo quanto indicato in “Gestione del progetto e durata” (§5.1) e fino al termine delle attività previste per

Il servizio è da considerarsi a corpo e DOVRÀ includere tutti i costi delle prestazioni erogate e sarà computato su base mensile.

Servizio	Unità di misura	Quantità
MAC	Mesi	6

La prestazione dovrà rispettare i livelli di servizio definiti nel paragrafo §7. A prescindere dal numero dei canoni riconosciuti, il Prestatore dovrà garantire l'erogazione del Servizio dall'avvio in esercizio del software per tutta la durata contrattuale.

4.9 Servizio di MEV (Manutenzione Evolutiva)

4.9.1 Descrizione del servizio

Successivamente alla data di collaudo il Prestatore dovrà garantire il servizio di Manutenzione Evolutiva. Il servizio è finalizzato allo sviluppo di nuove funzionalità dovute a variazioni di contesto o alla modifica delle funzionalità già realizzate, collaudate e poste in esercizio. Le variazioni possono essere di tipo metodologico, organizzativo, normativo, o possono scaturire da esigenze più specifiche.

L'obiettivo del Servizio di MEV è quello di potenziare i servizi già implementati, arricchire il prodotto di nuove funzionalità o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto, ad evolverlo tecnologicamente, aumentandone le performance.

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

- adeguamento delle funzionalità a fronte di modifiche normative;
- esigenze relative alla redazione di nuovi prospetti o output;
- adeguamento delle procedure interne;
- modifiche dei flussi informativi relativi all'interscambio dei dati con altri sistemi interni o esterni;
- adeguamento delle procedure e delle funzionalità al fine di garantire nuovi controlli di integrità e congruenza dei dati;

- adeguamento delle procedure in relazione a mutate esigenze degli utenti.

4.9.2 Modalità di erogazione del servizio

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

Il "Piano delle attività evolutive" deve contenere tutti gli elementi per una corretta valutazione della modalità di erogazione della prestazione ed in particolare almeno le seguenti informazioni:

- le risorse da utilizzare in relazione al profilo professionale;
- il numero di function points necessari per lo sviluppo;
- 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.

Al termine delle attività il Prestatore dovrà presentare una relazione dove saranno evidenziate le componenti che sono stato oggetto di modifica, il dettaglio dell'intervento con le specifiche funzionalità modificate, inoltre dovrà aggiornare tutti i documenti prodotti quali manuali d'uso, la documentazione per assistenza MAC, ecc.

Le attività di MEV saranno valutate da Forma.Temp attraverso un sistema di indicatori di qualità che **potranno essere definiti puntualmente in fase di richiesta** di adeguamento che possiamo individuare in modo esemplificativo e non esaustivo tra:

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

Nel caso di uno scostamento tra quanto indicato nel Piano delle attività evolutive e quanto effettivamente erogato dal Prestatore, Forma.Temp valuterà se tale scostamento sia o meno giustificato anche in relazione

ai suddetti indicatori di qualità. In ogni caso il Fondo autorizzerà i pagamenti solo in relazione a quanto effettivamente svolto in esecuzione a quanto indicato nel suddetto Piano delle attività.

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

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

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

FIGURA PROFESSIONALE	Impegno min	Impegno max
Capo Progetto	5%	15%
Analista Funzionale	25%	45%
Analista Programmatore	30%	50%
Database administrator/sistemista	10%	20%
Responsabile di progetto	10%	15%

4.9.3 Dimensionamento del Servizio

Il servizio dovrà essere completato entro i termini previsti nel paragrafo "Gestione del progetto e durata" (§5.1) a partire dalla data di collaudo dei servizi di sviluppo del software e per l'intera durata del progetto

Servizio	Unità di Misura	Quantità
Migrazione dei dati	FP	1500

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

4.10 Servizio di consulenza applicativo-contabile per l'intera durata contrattuale

4.10.1 Descrizione del servizio

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

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

4.10.2 Modalità di erogazione del servizio

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

Le richieste da parte di Forma.Temp potranno essere effettuate per le vie brevi e comunque secondo modalità concordate. In relazione alle richieste effettuate, il Prestatore dovrà produrre gli elementi necessari per la valutazione delle singole prestazioni su base mensile o eventuale altra periodicità da concordare. In particolare la documentazione prodotta dovrà contenere:

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

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

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

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

FIGURA PROFESSIONALE	Impegno min	Impegno max
Capo Progetto	5%	10%
Consulente Senior/esperto dominio Contabile	40%	60%
Consulente Junior/esperto dominio Contabile	30%	50%

4.10.3 Dimensionamento del servizio

Il servizio avrà inizio a partire dalla di assegnazione dell'incarico, secondo quanto previsto nel paragrafo "Gestione del progetto e durata" (§5.1) e per l'intera durata del progetto.

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

Servizio	Unità di misura	Quantità
Servizio di consulenza	gg/u	200

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

4.11 Gestione dell'attuale software di contabilità di Forma.Temp e gestione del change management

4.11.1 Descrizione del servizio

A partire dalla data di avvio delle attività e fino alla data di entrata in servizio del nuovo sistema di contabilità, il Prestatore dovrà garantire il funzionamento dell'infrastruttura che attualmente ospita alcuni servizi di supporto ai processi di Forma.Temp ed il sistema di contabilità Gamma Enterprise. Oltre ad assicurare il corretto funzionamento dell'infrastruttura il Prestatore deve fornire i servizi di hosting delle macchine e la connessione ad Internet delle postazioni presenti presso la sede di Forma.Temp in piazza Barberini n. 52 in Roma.

L'obiettivo della prestazione è quello di permettere il mantenimento dell'attuale livello di servizio senza alcuna discontinuità operativa, ed in particolare:

- garantire le connessioni ad internet delle postazioni con le medesime modalità e livelli di servizio attualmente in uso;
- garantire il servizio di hosting dell'intera infrastruttura secondo le medesime modalità e livelli di servizio attualmente in uso;
- assicurare il funzionamento dell'attuale sistema contabile mediante:
 - o attività sistemistiche finalizzate al controllo e monitoraggio dei servizi, verifica delle funzionalità, backup dati e backup delle piattaforme;
 - o attività correttiva nel caso di segnalazioni di malfunzionamenti dell'applicativo;
 - o gestione delle licenze d'uso e manutenzione dei software presenti e degli eventuali costi di licenze;
 - o manutenzione di tutte le componenti sviluppate nell'ambito della soluzione FT2GE;
 - o verifica delle funzionalità di FT2GE e supporto per tutte le attività di importazione, esportazione, di interazione con i sistemi gestionali e di controllo della correttezza di tutti i documenti contabili;
- assicurare il funzionamento dei servizi ospitati:
 - o attività sistemistiche finalizzate al controllo e monitoraggio dei servizi, verifica delle funzionalità, backup dati;
- assicurare un servizio di help desk per segnalazioni e richieste di intervento, comprensivo della escalation anche verso il Produttore della soluzione Contabile al fine di risolvere le problematiche e garantire quindi la continuità operativa;
- garantire la continuità dei servizi erogati;
- farsi carico di eseguire le attività di migrazione dei servizi sulla nuova piattaforma di hosting ed assicurare tutte le attività necessarie per il change management;
- minimizzazione dell'impatto di possibili incidenti o errori mediante l'utilizzo di metodi e procedure standardizzate

4.11.2 Descrizione del servizio di hosting e della connettività

Caratteristiche dell'infrastruttura di hosting attuale

L'infrastruttura attuale è ospitata in modalità Virtual Data Center presso il provider con le seguenti caratteristiche:

- N. 3 macchine virtuali (VM) con sistema operativo Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard Edition;

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE – Servizio di completamento del Sistema Informativo Integrato di Forma.Temp, attraverso reingegnerizzazione, sviluppo ed integrazione dei software di Contabilità e Formazione Continua e relativi servizi accessori.

- N. 1 Web Server basato su Linux dedicato al sito web istituzionale (installato presso una infrastruttura virtuale differente all'interno in un servizio retail dell'attuale prestatore);
- N. 43 Virtual Client con sistema operativo Windows 7 Enterprise Edition;
- N. 20 accessi VPN di tipo Client-to-Site per connessioni di telelavoro;
- N.1 FWAAS che eroga i seguenti servizi:
 - o Tunnel VPN tra la sede di Forma.Temp sita in Piazza BARBERINI 52, 00187 ROMA (RM) e il provider;
 - o Protezione da accessi esterni malevoli;
 - o Verifica e protezione delle applicazioni esposte sul Web;
- Servizio di Connettività verso il VDC e verso Internet;
- Servizio di backup di tutte le VM presenti all'interno del Virtual data Center dell'intera virtual machine con cadenza giornaliera (software Veeam) e conservazione del dato che permette di mantenere attivi e disponibili per un eventuale restore.

Lo spazio storage dedicato alla realizzazione della policy è di 15 TB.

Le caratteristiche delle macchine virtuali presenti nel Virtual Datacenter sono:

Nome VM	VCPU	RAM (GB)	Storage (GB)	S.O.
Server PDC/Active Directory/File	10	18	1.200	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
Server PDC/Active Directory/File	6	12	300	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
Server WEB / Formatemp / Backoffice	4	8	140	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
FWAAS	1	0,512	2	Linux Centos 7.0 Zeroshell 3.7.1
N.43 vClient	2	4	50	Windows 7 Enterprise Edition
Server WEB/Formatemp /Istituzionale	2	4	100	Linux Centos 7 64 bit

I server virtuali e i N. 43 virtual client sono connessi al firewall FWAAS. Quest'ultimi sono ospitati in un ambiente virtuale dedicato ad eccezione del Web Server basato su Linux dedicato al sito web istituzionale, ospitato in un ambiente virtuale differente da quello delle altre VM di Forma.temp. I relativi sistemi

appartengono alla medesima rete IP senza segmentazioni in sottorete ne xVLAN e, attraverso delle regole specifiche sul firewall, viene esposto un servizio web che risponde all'indirizzo myformatemp.it.

L'infrastruttura che realizza gli ambienti virtuali (Server e Virtual Client) è ospitata su un virtualizzatore VMWare (Vsphere 5.5) messo a disposizione dall'attuale Provider nel proprio Data Center.

Le licenze relative al software di virtualizzazione (VMWare) e di backup (Veeam) sono messe a disposizione dall'attuale Provider.

Caratteristiche connessione attuale sede Forma.Temp

Attualmente Forma.temp ha la sede di P. BARBERINI 52, 00187 ROMA (RM) connessa al provider mediante fibra ottica dedicata 50/50 Mbps simmetrici (sia in upload che in download) con banda minima garantita 100%, al netto del framing che fornisce il servizio VPN-MPLS utilizzato per il collegamento della sede con le macchine presenti nel Virtual Datacenter e per il collegamento degli impiegati Forma.temp per il lavoro fuori sede.

4.11.3 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio prevede le seguenti fasi:

- **Avvio del servizio di hosting:**

- predisposizione dell'ambiente idoneo ospitare i server indicati nel paragrafo precedente e la fruizione del servizio con le medesime caratteristiche;
- predisposizione della rete privata virtuale per consentire le connessioni client to server dalla rete di Forma.temp (o dalle postazioni indicate da Forma.temp) ai servizi in hosting secondo le medesime caratteristiche attuali;
- migrazione delle macchine presenti dall'infrastruttura attuale a quella messa a disposizione dal Prestatore;

Tale fase dovrà essere conclusa entro 30 giorni dalla data di avvio del contratto e dovrà garantire la continuità operativa con il servizio precedentemente fruito da Forma.Temp.

- **Connettività:**

- fornitura della connettività per la sede di Forma.Temp verso internet e verso i servizi in hosting;
- fornitura della connettività all'infrastruttura che ospita l'hosting.

Tale componente della fornitura dovrà essere erogata dalla data di avvio del contratto e avrà termine all'avvio del servizio indicato nel paragrafo §4.8 "Servizio di hosting della soluzione applicativa".

- Gestione dell'infrastruttura

- gestione DNS relativa al dominio myformatemp.it;
- gestione dei servizi di Virtual Firewall per le connessioni VPN di tipo Client to Site;
- gestione dei Backup automatizzati, ed eventuali attività di ripristino manuale, con procedure di backup incrementale giornaliero e full settimanale o backup incrementale mensile e full annuale settimanale;
- gestione infrastruttura Antivirus di proprietà di Forma.Temp (NOD 32).
- gestione sistemistica dei sistemi operativi e del software di base.

Tale componente della fornitura dovrà essere erogata dalla data di avvio del contratto e avrà termine all'avvio del servizio indicato nel paragrafo §4.8 "Servizio di hosting della soluzione applicativa".

- Presa in carico del sistema contabile

- presa in carico della componente tecnologica del sistema Gamma e dell'insieme delle funzionalità realizzate all'interno dell'ambiente del gestionale di contabilità per l'interazione con gli applicativi gestionali del Fondo, acquisizione know how per la conduzione dell'intero sistema contabile;

Tale componente della fornitura dovrà essere conclusa entro 30 giorni dalla data di avvio del contratto.

- Gestione sistema contabile

- verifica della persistenza dei dati e di tutto ciò che garantisce il corretto funzionamento dell'applicativo;
- verifica delle funzionalità di acquisizione dati derivati dalle altre fonti di dati interne al Fondo;
- estrazione di dati e produzione di report;
- la verifica della correttezza delle procedure di importazione, siano esse manuali o automatiche, ed il controllo della presenza di eventuali errori;
- risoluzione di richieste di intervento da parte di Forma.Temp legate a malfunzionamenti della soluzione secondo le medesime modalità previste per il servizio di MAC;

- implementazione di funzionalità nuove o modifiche delle stesse nel caso di esigenze specifiche di Forma.Temp;
- amministrazione del sistema software e supporto sistemistico.

Tale componente della fornitura avrà avvio al termine della presa in carico della piattaforma e avrà termine all'avvio del servizio indicato nel paragrafo §4.6 "Servizio di hosting della soluzione applicativa".

- Change management

- Predisposizione delle procedure per la migrazione delle macchine ospitate nell'infrastruttura oggetto del presente servizio verso l'infrastruttura indicata nel paragrafo §4.8 "Servizio di hosting della soluzione applicativa".
- Creazione copie macchine virtuali e consegna a Forma.Temp delle stesse su supporto idoneo.
- Migrazione delle macchine nella nuova infrastruttura

Tale attività riguarderà solo i servizi che il Fondo riterrà opportuno migrare nella nuova piattaforma e dovrà concludersi alla data di avvio del servizio indicato nel paragrafo §4.6.

Tutte le attività previste devono essere eseguite mantenendo la continuità dei servizi

Si precisa inoltre che:

- La connettività verso internet delle postazioni presenti presso la sede di Forma.Temp deve essere considerata con le medesime caratteristiche del servizio di connettività presente nel paragrafo §4.8, complementare senza sovrapposizioni, garantendo la continuità della fruizione nell'eventuale passaggio.
- Il servizio di gestione e di hosting del sistema contabile dovrà considerarsi concluso all'avvio del servizio di hosting definito nel paragrafo §6 e al termine del servizio di migrazione dei dati definito nel paragrafo §4.3, qualora la migrazione dei dati risulti parzialmente completa e comunque non permetta la dismissione del servizio, resta a carico del fornitore la migrazione sulla nuova piattaforma e la prosecuzione del servizio di Gestione del sistema contabile, tale attività sarà a completamente a carico del Prestatore e non potrà in alcun modo essere addebitata al Fondo.

4.11.4 Dimensionamento del servizio

Il servizio dovrà essere svolto a partire dalla data assegnazione dell'incarico secondo quanto indicato in "Gestione del progetto e durata" (§5.1)

Il servizio è da considerarsi a corpo e DOVRÀ includere tutti i costi delle prestazioni erogate.

Servizio	Unità di misura	Quantità
Gestione dell'attuale software di contabilità di Forma.Temp e gestione del change management	Mesi	12

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

4.12 Servizio Formazione ed addestramento

4.12.1 Descrizione del servizio

L'introduzione del nuovo sistema di contabilità e degli altri servizi di sviluppo delle componenti di FTWEB ha un forte impatto sulla organizzazione di Forma.Temp. Per favorire e rendere efficace l'introduzione dei nuovi processi si ritiene 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.

Il servizio prevede lo svolgimento da parte del Prestatore delle attività formative volte ad assicurare l'aggiornamento e lo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità professionali del personale Forma.Temp, in modo da addestrare il personale al pieno utilizzo del Sistema e delle nuove funzionalità che saranno realizzate.

Non è oggetto del servizio la formazione del personale del Prestatore, in quanto è onere del Prestatore addestrare e mantenere aggiornato il proprio personale, in base a quanto indicato negli altri servizi e qualora se ne evidenzi la necessità in relazione a cambiamenti e modifiche all'hardware ed al software di base del sistema.

4.12.2 Modalità di erogazione del servizio

L'erogazione delle attività formative DOVRÀ svolgersi 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).

Il Prestatore in fase di offerta DOVRÀ indicare le metodologie e gli strumenti che intende adottare al fine di realizzare il trasferimento del know how e delle competenze necessarie, inoltre, dovranno essere esplicitati i profili dei docenti/tutor che saranno coinvolti nelle attività formative, i profili dovranno evidenziare le

aree tematiche di competenza, le esperienze significative attinenti e gli anni di esperienza. L'erogazione del servizio di formazione, in ogni caso, dovrà consentire agli utenti di acquisire le conoscenze pratiche sull'utilizzo delle piattaforme in conformità ai processi definiti dal Fondo.

Il Prestatore dovrà predisporre un 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;
- definizione delle modalità di erogazione del servizio formativo;
- pianificazione della fase di erogazione dei percorsi formativi previsti (data di erogazione per corso/modulo, numero di utenti per edizione);
- modalità di verifica dell'efficacia della formazione durante l'erogazione e nel tempo.
- tempi di realizzazione dell'intervento compresi elementi propedeutici (consegna software);
- 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 servizio formativo dovrà essere svolto in modo da garantire le seguenti attività:

- definizione dei percorsi formativi indicando tempi e metodi;
- progettazione dei corsi di formazione in relazione alle specifiche esigenze e fabbisogni;
- organizzare e concordare con il committente gli interventi formativi, l'organizzazione dei contenuti e l'individuazione degli argomenti specifici;
- preparare e consegnare la documentazione relativa alle attività svolte su supporti digitali;
- configurare e preparare le strutture logistico-organizzative per l'erogazione dell'attività formativa;
- erogare le attività di formazione e di aggiornamento progettate specificatamente;
- realizzare le attività di tutoraggio in aula;
- 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 prodotto un documento 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);
- il numero di Utenti;
- il personale coinvolto (docenti/tutor);
- la documentazione didattica;
- le modalità di verifica delle conoscenze (pregresse, acquisite, ...);
- le modalità di valutazione dell'efficacia del corso (gradimento, efficacia, ...).

4.12.3 Dimensionamento del Servizio

Il servizio dovrà essere svolto secondo quanto indicato in "Gestione del progetto e durata" (§5.1)

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

Servizio	Unità di misura	Quantità
Servizio di Formazione	gg/u	40

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.

4.13 Servizio di passaggio di consegne

Il servizio di passaggio di consegna comprende le attività di supporto e affiancamento agli utenti indicati da Forma.Temp sottoforma di sessioni informative o training on the job in grado di garantire la continuità operativa del Sistema di contabilità e di tutti i servizi correlati. In particolare il Prestatore DOVRÀ avviare le seguenti attività da considerarsi come livello minimo di servizio:

- "consegna dei sistemi dell'Amministrazione" che consistono nella consegna dell'immagine delle macchine virtuali, dei backup, dei log di sistema ecc;
- "consegna della documentazione tecnica" completa e aggiornata allo stato dell'arte di tutti i servizi, ivi compresi i documenti tecnici, e la descrizione dettagliata delle strutture dati;

- affiancamento operativo del personale indicato da Forma.Temp, tale personale POTRÀ essere anche relativo al fornitore subentrante;
- l'organizzazione di un percorso formativo specifico definito nella sua modalità già in fase di offerta.

4.13.1 Modalità di erogazione del servizio

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

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

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

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

4.13.2 Dimensionamento del Servizio

Il servizio di Servizio di passaggio di consegne è dimensionato a corpo

Il servizio dovrà essere svolto secondo quanto indicato in "Gestione del progetto e durata" (§5.1)

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

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

5. Modalità di esecuzione del progetto

5.1 Gestione del progetto e durata

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

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

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

F0. Avvio delle attività.

F1. Definizione progetto e presa in carico

F1.01 Presa in carico dei sistemi Form&Go e Sistema contabile

F1.02 Redazione documenti definiti nel servizio "redazione dell'Analisi Funzionale, piano dei requisiti tecnici, piano di progetto e individuazione della soluzione applicativa e piano di qualità", questa fase termina con la consegna dei documenti, la fase termina al termine dell'appalto

F2. Servizi di consulenza e di manutenzione

F2.01 Servizio di consulenza applicativo-contabile e supporto specialistico

F2.02 Gestione sistemi informativi

F2.03 Hosting dell'attuale soluzione e connettività postazioni

F2.04 Gestione del change management.

F3. Sviluppo componenti Software reingegnerizzazione e sviluppo delle componenti del sistema di contabilità

F3.01 Analisi requisiti e specifiche delle funzionalità

F3.02 Sviluppo componenti applicative ed implementazione della infrastruttura

F3.03 Collaudo componenti software e messa in esercizio

F4. Sviluppo ed integrazione in FTWEB del software della Formazione Continua Form&Go

F4.01 Analisi requisiti e specifiche delle funzionalità

F4.02 Sviluppo componenti applicative ed implementazione della infrastruttura

F4.03 Collaudo componenti software e messa in esercizio

F5. Sviluppo componenti software per il completamento di FTWEB

F5.01 Analisi requisiti e specifiche delle funzionalità

F5.02 Sviluppo componenti applicative ed implementazione della infrastruttura

F5.03 Collaudo componenti software e messa in esercizio

F6. Migrazione dei dati

F6.01 Analisi strutture dati e progettazione delle procedure di migrazione

F6.02 Attività di migrazione dati sistema contabile

F6.03 Collaudo e verifica migrazione dati

F7. Servizio di hosting e connettività

F7.01 Hosting: Preparazione infrastruttura, installazione ed eventuale migrazione dei servizi presenti sulla piattaforma di hosting

F7.02 Hosting delle nuove soluzioni informatiche

F7.03 Connettività postazioni Forma.Temp

F8. Gestione delle componenti software sviluppate

F8.01. Servizio MAC

F8.02. Servizio di MEV

F8.03. Servizio di help desk, organizzazione e gestione del supporto agli utenti.

F8.04. Servizio attività formative

F9. Passaggio di consegne

F9.01 Servizio per attività di addestramento e trasferimento del know-how

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

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

Milestone				Tempi di esecuzione	
				Avvio	Fine
F0	Avvio attività			T ₀	

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE – Servizio di completamento del Sistema Informativo Integrato di Forma.Temp, attraverso reingegnerizzazione, sviluppo ed integrazione dei software di Contabilità e Formazione Continua e relativi servizi accessori.

F1	Definizione progetto e presa in carico	F1.01	Presenza in carico dei sistemi Form&Go e sis. contabile	T ₀	T ₀ + 1 mese
		F1.02	Redazione documenti ...	T ₀	T ₁ = T ₀ + 3 mesi
F2	Servizio consulenza e manutenzione sistemi	F2.01	Servizio di consulenza applicativo-contabile e supporto specialistico	T ₀	T ₀ + 18 mesi
		F2.02	Hosting soluzione attuale e connettività	T ₀	T ₀ + 12 mesi
		F2.03	Gestione sistemi attuali	T ₀ + 1 mese	T ₀ + 12 mesi
		F2.04	Gestione change management	T ₀ + 10 mesi	T ₀ + 12 mesi
F3	Sviluppo componenti Software sistema contabile	F3.01	Analisi requisiti e specifiche delle funzionalità	T ₀	T ₁ = T ₀ + 3 mesi
		F3.02	Sviluppo componenti applicative ed implementazione della infrastruttura	T ₁	T ₁ + 7 mesi
		F3.03	Collaudo componenti software e messa in esercizio	T ₁ + 7 mesi	T ₂ = T ₁ + 9 mesi
F4	Sviluppo ed integrazione in FTWEB del software della Formazione Continua Form&Go	F4.01	Analisi requisiti e specifiche delle funzionalità	T ₀	T ₁ = T ₀ + 3 mesi
		F4.02	Sviluppo componenti applicative ed implementazione della infrastruttura	T ₁	T ₁ + 7 mesi
		F4.03	Collaudo componenti software e messa in esercizio	T ₁ + 7 mesi	T ₂ = T ₁ + 9 mesi
F5	Sviluppo componenti software per il completamento di FTWEB	F5.01	Analisi requisiti e specifiche delle funzionalità	T ₀	T ₁ = T ₀ + 3 mesi
		F5.02	Sviluppo componenti applicative ed implementazione della infrastruttura	T ₁	T ₁ + 7 mesi
		F5.03	Collaudo componenti software e messa in esercizio	T ₁ + 7 mesi	T ₂ = T ₁ + 9 mesi
F6	Migrazione dei dati	F6.01	Analisi strutture dati e progettazione delle	T ₁ + 4 mesi	T ₁ + 6 mesi

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE – Servizio di completamento del Sistema Informativo Integrato di Forma.Temp, attraverso reingegnerizzazione, sviluppo ed integrazione dei software di Contabilità e Formazione Continua e relativi servizi accessori.

			procedure di migrazione		
		F6.02	Attività di migrazione dati sistema contabile	T ₁ + 6 mesi	T ₁ + 7 mesi
		F6.03	Collaudo e verifica migrazione dati	T ₁ + 7 mesi	T ₂ = T ₁ + 9 mesi
F7	Servizio di hosting	F7.01	Preparazione infrastruttura, installazione e migrazione	T ₁ + 7 mesi	T ₂
		F7.02	Hosting delle nuove soluzioni informatiche	T ₂	T ₂ + 6 mesi
		F7.03	Connettività postazioni Forma.Temp	T ₂	T ₂ + 6 mesi
F8	Gestione Servizio	F8.01	MAC	T ₂	T ₂ + 6 mesi
		F8.02	MEV	T ₂	T ₂ + 6 mesi
		F8.03	Help desk	T ₂	T ₂ + 6 mesi
		F8.04	Formazione	T ₂	T ₂ + 5 mesi
F9	Passaggio di consegne	F9.01	attività di addestramento e trasferimento del know-how	T ₂ + 5 mesi	T ₂ + 6 mesi

Di seguito si fornisce il grafico delle medesime tempistiche:

Macro Attività	Micro Attività	Mesi																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
F0	Avvio attività																		
F1. Presa in carico e definizione progetto	F1.01 Presa in carico																		
	F1.02 Redazione Documentazione																		
F2. Servizio Consulenza e manutenzione	F2.01 Serv. Consulenza																		
	F2.02 Hosting soluzione attuale e connettività																		
	F2.03 Gestione sistemi attuali																		
	F2.04 Gestione change managemnt																		

Macro Attività	Micro Attività	Mesi																	
F3. Sviluppo componenti software sis. Contabile	F3.01 Analisi dei requisiti e spec. Funzionali	■	■																
	F3.02 Sviluppo Componenti applicative			■	■	■	■	■	■										
	F3.03 Collaudo Componenti e messa in esercizio									■	■								
F4. Sviluppo ed integrazione componenti Form&Go	F4.01 Analisi dei requisiti e spec. Funzionali	■	■																
	F4.02 Sviluppo Componenti applicative			■	■	■	■	■	■										
	F4.03 Collaudo Componenti e messa in esercizio									■	■								
F5. Sviluppo componenti software completamento FTWEB	F5.01 Analisi dei requisiti e spec. Funzionali	■	■																
	F5.02 Sviluppo Componenti applicative			■	■	■	■	■											
	F5.03 Collaudo Componenti e messa in esercizio									■	■								
F6. Migrazione dati	F6.01 Analisi strutture dati e prog. delle proc. di migraz.							■											
	F6.02 Attività migrazione dati Sist. Contab.								■										
	F6.03 Collaudi e verifica migrazione dati									■	■								
F7. Servizio di hosting nuovo	F7.01 Preparazione infrastruttura installazione e migrazione.									■	■								
	F7.02 Hosting delle nuove soluzioni											■	■	■	■	■	■		

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.

5.3 Gruppo di Lavoro

In riferimento ai servizi richiesti Il Prestatore dovrà organizzare e proporre al Committente un gruppo di lavoro composto almeno dalle seguenti figure professionali:

- A. **Responsabile di Progetto (capo progetto)**, figura di riferimento che sovrintende tutte le attività e i servizi richiesti per conto del Prestatore;
- B. **Esperto di dominio/Consulente Senior**, figura esperta che supporterà l'amministrazione sulle tematiche specifiche della contabilità, svolgendo anche il ruolo di consulente;
- C. **Esperto di dominio/Consulente Junior**, figura che supporterà l'amministrazione sulle tematiche specifiche della contabilità, svolgendo anche il ruolo di consulente;
- D. **Specialista di prodotto**, Analista funzionale esperto con esperienza specifica in sistemi di contabilità;
- E. **Specialista di prodotto**, Analista funzionale esperto con esperienza specifica in sistemi gestionali;
- F. **Analista funzionale (SW architect)**, svolgerà le funzioni tipiche del ruolo, curando anche gli aspetti di pianificazione.
- G. **Analista Programmatore**, programmatore esperto senior
- H. **Programmatore**, programmatore junior
- I. **Database administrator/sistemista**, figura che dovrà sovrintendere tutte le attività di gestione del sistema.
- J. **Formatore**, figura dedicata alle attività formative con esperienza sia in ambito didattico che del dominio applicativo.

5.3.1 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)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione - Redazione di specifiche di progetto - Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse - Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti SW per project management e risk management - Stima di tempi e risorse necessari per realizzazione di progetto. - Responsabilità su gruppi di progetto - Capacità di problem solving
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Metodologie di sviluppo - Metodologie di misura progetti - Tematiche applicative gestionali, preferibilmente in ambito economico, finanziario e pubblica amministrazione - Profonda conoscenza della normativa nazionale relativa alla dematerializzazione dei procedimenti amministrativi (CAD). - Tecniche e metodi di project management. - Tecniche e metodi di quality management - Procedure di monitoraggio ed auditing di progetti

B. Esperto di dominio/ Consulente Senior.

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione - Esperto di tematiche contabili - Analisi e gestione di progetti afferenti il dominio informativo in oggetto dell'appalto anche in stretta collaborazione con enti e strutture pubbliche - Capacità di analisi, raccolta, verifica e validazione dei requisiti di sistema.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di rilevare il quadro strategico e organizzativo da informatizzare - Tematiche applicative gestionali, preferibilmente in ambito economico, finanziario e 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.

C. Esperto di dominio/ Consulente Junior.

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 5 anni, di cui almeno 1 nella funzione - Esperto di tematiche contabili - Analisi e gestione di progetti afferenti il dominio informativo in oggetto dell'appalto anche in stretta collaborazione con enti e strutture pubbliche - Capacità di analisi, raccolta, verifica e validazione dei requisiti di sistema.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di rilevare il quadro strategico e organizzativo da informatizzare - Tematiche applicative gestionali, preferibilmente in ambito economico, finanziario e 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.

D. Specialista di prodotto-sistema contabile

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione - Progettista di soluzioni contabili - Analisi e progettazione di sistemi informativi - Redazione di specifiche tecniche su sistemi contabili - Capacità di problem solving
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione e sviluppo di applicazioni distribuite e critiche - Tematiche applicative gestionali, preferibilmente in ambito economico, finanziario e pubblica amministrazione - Profonda conoscenza della normativa nazionale relativa alla gestione contabile in ambito PA.

	<ul style="list-style-type: none"> - Procedure di monitoraggio ed auditing di progetti. - Conoscenza delle metodologie di sviluppo rapido. - Metodologie REST ed integrazione di sistemi. - Progettazione di architetture. - Identificazione dei fabbisogni.
--	---

E. Specialista di prodotto-software gestionale

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione - Progettista di software di processi gestionali complessi - Analisi e progettazione di sistemi informativi - Redazione di specifiche tecniche su sistemi contabili - Capacità di problem solving
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione e sviluppo di applicazioni distribuite e critiche - Tematiche applicative gestionali e di processo, preferibilmente in ambito pubblica amministrazione - Procedure di monitoraggio ed auditing di progetti. - Conoscenza delle metodologie di sviluppo rapido. - Metodologie REST ed integrazione di sistemi. - Progettazione di architetture. - Identificazione dei fabbisogni.

F. Analista funzionale (SW architect),

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 6 anni di cui almeno 3 nella funzione - Analisi dei requisiti utente - Redazione di specifiche di progetto - Controllo realizzazione procedure - Coordinamento di gruppi di sviluppo - Collaudo di sistemi - Disegno di architetture - Disegno di test funzionale

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di analisi e gestione di progetti afferenti il settore gestionali complessi - Ingegneria dei requisiti - Tecniche e strumenti per la modellazione delle informazioni - Cicli di vita dello sviluppo di sistema - Lavorare con le basi dati - Linguaggi (Java,.Net, javascript, json,PL-SQL, XML); - Progettazione e sviluppo di applicazioni distribuite critiche - Strumenti e tecniche di sviluppo, verifica di conformità ed implementazione di sistemi IT
------------	---

G. Analista Programmatore

Titolo di studio	Diploma scuola secondaria o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 6 anni (3 se laureato) - Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro - Verifica della corretta applicazione di metodi e standard - Sviluppo di analisi tecnica di media complessità - Documentazione procedure - Preparazione di casi di test - Esecuzione di test - Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di analisi e gestione di progetti afferenti il settore gestionali complessi - Tecniche di programmazione web oriented - Approccio orientato agli oggetti per lo sviluppo dei sistemi - Cicli di vita dello sviluppo di sistema - Lavorare con le basi dati - Linguaggi (Java,.Net,, javascript, json,PL-SQL, XML); - Progettazione e sviluppo di applicazioni distribuite e critiche - Processo di sviluppo del software - Realizzazione di prospetti

H. Programmatore

Titolo di studio	Diploma scuola secondaria o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 3 anni - Verifica della corretta applicazione di metodi e standard - Sviluppo di analisi tecnica di media complessità - Documentazione procedure - Sviluppo componenti software

	- Esecuzione di test
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - tecniche di programmazione web oriented - Approccio orientato agli oggetti per lo sviluppo dei sistemi - Cicli di vita dello sviluppo di sistema - Lavorare con le basi dati - Linguaggi (Java,.Net,, javascript, json,PL-SQL, XML); - Processo di sviluppo del software - Realizzazione di prospetti

I. Database administrator/sistemista

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 6 anni di cui almeno 3 nella funzione - Analisi dei requisiti utente - Gestione di infrastrutture software - Gestione di database - Sviluppo di infrastrutture di dati
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche e strumenti per la modellazione delle informazioni - Progettazione e implementazione delle basi dati - Lavorare con le basi dati - Cicli di vita dello sviluppo di sistema - Lavorare con le basi dati - Creazione e manutenzione di basi dati - Amministrazione di basi dati - Configurazione ed ottimizzazione di una base dati in un ambiente di rete - Gestione di sistemi informativi - Sviluppo di strategie per la sicurezza informatica

J. Formatore

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente (almeno 5 anni aggiuntivi di esperienza specifica nel ruolo)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 5 anni con particolare riguardo alla gestione dei progetti di formazione integrata di cui 3 in ambito pubblica amministrazione - Progettazione e gestione di piani di formazione
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Strumenti di project management - Analisi delle esigenze di formazione

	<ul style="list-style-type: none">- Tecniche di progettazione formativa- Tecniche di valutazione della formazione- Scrittura di documentazione e procedure tecniche
--	---

5.3.2 Impiego previsto delle risorse

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

Il Prestatore dovrà mettere a disposizione le risorse professionali per ognuno dei servizi oggetto dell'appalto nel rispetto dei requisiti indicati nel presente Capitolato. L'eventuale sostituzione di risorse proposta dal Prestatore dovrà essere inviata a Forma.Temp, corredata dei curricula delle risorse proposte in sostituzione ed essere preventivamente autorizzata da Forma.Temp stessa.

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

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

Sarà cura del Prestatore assicurare l'affiancamento e il passaggio di informazioni necessario a garantire che il personale sostituito sia in grado di inserirsi nelle attività senza arrecare disservizi o rallentamenti alle attività stesse.

5.4 Collaudo

Il collaudo DOVRÀ verificare la rispondenza dei prodotti a quanto definito nel capitolato, nell'offerta del Prestatore e nelle analisi funzionali e tecniche, il rispetto degli standard di qualità e il corretto funzionamento dei moduli previsti.

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 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, ferma restando ogni azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

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

5.5 Descrizione e obblighi del Prestatore

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

- farsi carico di eventuali **costi di manutenzione** (canone) e/o licenza d'uso da riconoscere ad altri soggetti nel caso di soluzioni proprietarie, in quest'ultimo caso deve essere ben specificato il

produttore e l'ammontare dei canoni annui, in ogni caso i canoni devono coprire l'intera durata del Contratto;

- assicurare la gestione delle licenze d'uso e la manutenzione dei software come da indicazioni del Produttore;
- assicurare l'adeguato aggiornamento dei sistemi alle versioni più appropriate;
- effettuare la necessaria escalation, nei termini previsti dal contratto d'uso, verso il Produttore al fine di risolvere le problematiche e garantire quindi la continuità operativa.

5.6 Sede e strumenti di lavoro

Le prestazioni si svolgeranno in parte presso le sedi messe a disposizione dal Prestatore ed in parte presso la sede di Forma.Temp a piazza Barberini n. 52 in ROMA.

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

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

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

5.7 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 l'unica interfaccia di Forma.Temp e provvederà, per conto del Prestatore, alla gestione degli aspetti di tipo operativo, alla vigilanza affinché i servizi rispondano a quanto stabilito dai documenti contrattuali e alla cura di tutti gli aspetti amministrativo/contabili inerenti 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.

5.8 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.

6. Modalità di conteggio dei punti funzione

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

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

Non sarà possibile consegnare un consuntivo senza preventivamente aver:

- collaudato lo sviluppo;
- consegnato formalmente a Forma.Temp il codice sorgente;

- consegnato a Forma.Temp la documentazione (o aggiornato la documentazione già esistente) degli interventi consuntivati.

7. Livello di servizio (SLA) e Penali

7.1 SLA servizio di redazione dell'Analisi Funzionale, piano dei requisiti tecnici, piano di progetto e individuazione della soluzione applicativa, descrizione dell'architettura software della soluzione individuata, Piano di qualità

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR1.1	Qualità della documentazione prodotta	Numero di rilasci prima dell'approvazione	<= 2	unica	0,5% dell'importo contrattuale per ogni ciclo di rilascio aggiuntivo
SLR1.2	Rilascio della documentazione definitiva	Numero di giorni	3 mesi	unica	250€ per ogni giorno di ritardo.

7.2 SLA servizio di reingegnerizzazione e sviluppo delle componenti del sistema di contabilità (sviluppo soluzione identificata)

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR2.1	Rilascio delle specifiche dell'analisi funzionale	Numero di settimane	6 mesi	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni settimana di ritardo oltre lo SLA
SLR2.2	Rilascio delle componenti applicative e della soluzione infrastrutturale	Numero di settimane	10 mesi	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni settimana di ritardo oltre lo SLA
SLR2.3	Qualità della soluzione rilasciata: collaudo	Numero di collaudi necessari per l'approvazione	<= 2	Unica	0,1% dell'importo complessivo per ogni collaudo necessario oltre lo SLA

SLR2.4	Rilascio della soluzione software in produzione con esito positivo del collaudo	Numero di settimane	11 mesi	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni settimana di ritardo oltre lo SLA
SLR2.5	Difettosità del software rilasciato	Numero di difetti per FP	<0,05 errori per FP	Mensile dopo il rilascio	150,00 Euro ogni 0,01 errori per FP oltre lo SLA richiesto

7.3 SLA servizio di migrazione dei dati presenti nella base dati attuale

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR3.1	Completamento attività di migrazione nuovo sistema	Numero di settimane	11 mesi	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni settimana di ritardo oltre lo SLA
SLR3.2	Conformità dei dati migrati	Non conformità rilevate	2,5%	unica	0,1% dell'importo contrattuale per ogni punto percentuale oltre lo SLA

7.4 SLA servizio di integrazione e sviluppo per il completamento di FTWEB

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR4.1	Rilascio delle specifiche dell'analisi funzionale	Numero di settimane	6 mesi	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni settimana di ritardo oltre lo SLA
SLR4.2	Rilascio delle componenti applicative e della soluzione infrastrutturale	Numero di settimane	10 mesi	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni settimana di ritardo oltre lo SLA
SLR4.3	Qualità della soluzione rilasciata: collaudo	Numero di collaudi necessari per l'approvazione	<= 2	Unica	0,1% dell'importo complessivo per ogni collaudo necessario oltre lo SLA

SLR4.4	Rilascio della soluzione software in produzione con esito positivo del collaudo	Numero di settimane	11 mesi	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni settimana di ritardo oltre lo SLA
SLR4.5	Difettosità del software rilasciato	Numero di difetti per FP	<0,05 errori per FP	Mensile dopo il rilascio	150,00 Euro ogni 0,01 errori per FP oltre lo SLA richiesto

7.5 SLA servizio di sviluppo ed integrazione in FTWEB del software della Formazione Continua Form&Go

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR5.1	Rilascio delle specifiche dell'analisi funzionale	Numero di settimane	6 mesi	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni settimana di ritardo oltre lo SLA
SLR5.2	Rilascio delle componenti applicative e della soluzione infrastrutturale	Numero di settimane	10 mesi	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni settimana di ritardo oltre lo SLA
SLR5.3	Qualità della soluzione rilasciata: collaudo	Numero di collaudi necessari per l'approvazione	<= 2	Unica	0,1% dell'importo complessivo per ogni collaudo necessario oltre lo SLA
SLR5.4	Rilascio della soluzione software in produzione con esito positivo del collaudo	Numero di settimane	11 mesi	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni settimana di ritardo oltre lo SLA
SLR5.5	Difettosità del software rilasciato	Numero di difetti per FP	<0,05 errori per FP	Mensile dopo il rilascio	150,00 Euro ogni 0,01 errori per FP oltre lo SLA richiesto

7.6 SLA servizio di avvio in esercizio, assistenza e gestione (help Desk di 1° e 2° livello) del software applicativo

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
-----	-----------------	-----------------	-----	-------------	--------

SLR6.1	Risoluzione al primo contatto richieste informative	%	>=80%	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni punto % inferiore allo SLA
SLR6.2	Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamenti con assegnazione della priorità entro 15 minuti	%	>=90%	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni punto % inferiore allo SLA
SLR6.3	Attivazione del servizio MAC o attivazione di terzi entro le 4 ore	%	>=90%	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni per ogni punto % inferiore allo SLA

7.7 SLA servizio di hosting della soluzione applicativa

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR7.1	Disponibilità delle piattaforme in hosting espresso come rapporto tra disponibilità ed indisponibilità della prestazione di hosting	%	>=99,8%	mensile	0,05% dell'importo contrattuale per ogni 0,1% di disservizio inferiore allo SLA
SLR7.2	Connettività postazioni sede Forma.Temp espresso come rapporto tra tempo di disponibilità e di indisponibilità della connettività	%	>=99,8%	mensile	0,05% dell'importo contrattuale per ogni 0,1% di disservizio inferiore allo SLA
SLR7.3	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti di sistema	minuti	<=60	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni frazione pari a 5 minuti oltre lo SLA
SLR7.4	Puntualità dell'esecuzione delle procedure batch di backup, espresso come differenza tra data programmata e data di esecuzione	ore	<=4	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni ora oltre lo SLA

7.8 SLA servizio MAC (Manutenzione Adeguativa e Correttiva)

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
-----	-----------------	-----------------	-----	-------------	--------

SLR8.1	<i>Manutenzione Correttiva</i> - Le anomalie / malfunzionamenti / errori bloccanti devono essere ripristinati con chiusura del relativo trouble ticket entro 2 ore lavorative successive alla segnalazione	Ore Lavorative	<= 2	Mensile	0,01% dell'importo contrattuale per ogni ora oltre lo SLA
SLR8.2	<i>Manutenzione Correttiva</i> - Le anomalie / malfunzionamenti / errori non bloccanti devono essere ripristinati con chiusura del relativo trouble ticket entro 8 ore lavorative successive alla segnalazione	Ore Lavorative	<= 8	Mensile	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno oltre lo SLA
SLR8.3	<i>Manutenzione Adeguativa</i> - Difettosità sui moduli software integrati e/o realizzati	Numero di difetti per FP	< 0,05 errori per FP	mensile	0,01% dell'importo contrattuale ogni 0,01 errori per FP oltre lo SLA richiesto

7.9 SLA servizio MEV (Manutenzione evolutiva)

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR9.1	Consegna modifica richiesta rispetto della data di completamento dell'intervento, delle attività e dei deliverable, previsti nella Scheda MEV iniziale.	giorni solari	Data consegna prevista	Unica dopo il rilascio	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo oltre lo SLA
SLR9.2	Difettosità sui moduli software realizzati	Numero di difetti per FP	<0,05 errori per FP	Mensile	150,00 Euro ogni 0,01 errori per FP oltre lo SLA richiesto
SLR9.3	Qualità dei moduli rilasciati espresso come necessità di verifica da parte del Fondo delle funzionalità rilasciate	Numero di verifiche	<= 1	Unica	0,05% dell'importo contrattuale per ogni verifica necessario oltre lo SLA

7.10 SLA servizio di consulenza applicativo-contabile

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
-----	-----------------	-----------------	-----	-------------	--------

SLR10.1	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
---------	-------------------------------------	---------------	-------------------------------	-------------------------	---

7.11 SLA gestione dell'attuale software di contabilità: gestione applicativa, hosting dell'attuale soluzione e gestione del change management

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
SLR11.1	Presenza in carico della piattaforma	giorni	<30gg	unica	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA
SLR11.2	Disponibilità delle piattaforme in hosting espresso come rapporto tra disponibilità ed indisponibilità della prestazione di hosting	%	>=99,8%	mensile	0,05% dell'importo contrattuale per ogni 0,1% di disservizio inferiore allo SLA
SLR11.3	Connettività postazioni sede Forma.Temp espresso come rapporto tra tempo di disponibilità e di indisponibilità della connettività	%	>=99,8%	mensile	0,05% dell'importo contrattuale per ogni 0,1% di disservizio inferiore allo SLA
SLR11.4	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti di sistema	minuti	<=60	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni frazione pari a 5 minuti oltre lo SLA
SLR11.5	Puntualità dell'esecuzione delle procedure batch di backup, espresso come differenza tra data programmata e data di esecuzione	ore	<=4	mensile	0,01% dell'importo complessivo per ogni ora oltre lo SLA

7.12 SLA servizio per attività formative

Rif	Descrizione SLA	Unità di misura	SLA	Rilevazione	Penale
-----	-----------------	-----------------	-----	-------------	--------

SLR11.1	Rilascio piano di intervento e documentazione	giorni lavorativi	<=10gg	Unica dopo il rilascio della soluzione	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA
SLR11.2	Ritardo nell'erogazione attività secondo quanto definito nel piano.	Giorni lavorativi	<= 5 gg	mensile	0,01% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA

8. Allegati

Allegato I al Capitolato Tecnico - Descrizione dell'ambiente attuale del Sistema Contabile.

Allegato II al Capitolato Tecnico - Descrizione dell'ambiente attuale - Architettura del sistema FTWEB.

Allegato III al Capitolato Tecnico – Formazione Continua, descrizione dell'ambiente attuale.