

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 163/2006 E S.M.I. IN DUE
LOTTI PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SVILUPPO SOFTWARE, GESTIONE DEI SITI
WEB (LOTTO 1) E DI PUBLISHING REDAZIONALE (LOTTO 2) DELL’INAIL**

ID 1280



INDICE

1.	IL CONTESTO	8
1.1	Descrizione delle caratteristiche applicative e tecnologiche	8
1.2	Compatibilità	9
2.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	10
2.1	Oggetto	10
2.2	Durata	10
3.	LOTTO 1: DESCRIZIONE DEI SERVIZI	10
3.1	Sviluppo, migrazione eMEV di siti web	12
3.1.1	Descrizione e requisiti	12
3.1.1.1	Progettazione e realizzazione di siti web	13
3.1.1.2	Manutenzione Evolutiva (MEV) dei siti web	14
3.1.2	Elementi utili per la determinazione del corrispettivo degli obiettivi	15
3.1.2.1	Formula per lo sviluppo, migrazione e MEV di siti web	15
3.1.2.2	Bozzetti grafici	16
3.1.2.3	Template	18
3.1.2.4	Pagine di navigazione	19
3.1.2.5	Documenti da caricare	20
3.1.2.6	Punti Funzione (PF)	22
3.1.3	Dimensioni del servizio di sviluppo, migrazione e MEV di siti web	22
3.1.4	Composizione dei Gruppi di Lavoro	23
3.1.5	Riuso	23
3.2	Manutenzione Correttiva (MAC) dei siti web	24
3.2.1	Descrizione e requisiti	24
3.2.2	Formula per la determinazione del canone MAC dei siti web	25
3.2.3	Dimensione del servizio MAC dei siti web	26
3.2.4	Composizione dei gruppi di lavoro	27
3.3	Supporto applicativo	28
3.3.1	Descrizione e requisiti	28
3.3.2	Dimensione del servizio di Supporto applicativo	31
3.3.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro	31
3.4	Supporto Specialistico	32
3.4.1	Descrizione e requisiti	32
3.4.2	Dimensione del servizio di Supporto Specialistico	33
3.4.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro	33
3.5	Referenti Lotto 1	34
3.6	Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura	37
3.6.1	Requisiti per il Test	37
3.6.2	Strumento per l'inventario funzionale del software	39
3.6.3	Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura	39



3.6.4	Customer satisfaction	40
4.	LOTTO 2: SERVIZI REDAZIONALI PER SITI WEB	40
4.1	Descrizione, requisiti	40
4.2	Dimensione del servizio redazionale per siti web	44
4.3	Referenti Lotto 2	45
5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	46
5.1	Premessa	46
5.2	Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività	46
5.2.1	Descrizione modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività (solo Lotto 1)	47
5.3	Modalità Progettuale (solo lotto 1)	48
5.4	Modalità Continuativa a consumo	52
5.4.1	Orario di Servizio, Reperibilità, Disponibilità	53
5.5	Modalità Continuativa a canone (solo lotto 1)	55
5.5.1	Manutenzione Correttiva	55
5.5.2	Orario di Servizio	56
5.6	Ambienti di Sviluppo e Luogo di Lavoro	56
5.7	Gestione della Fornitura	57
5.7.1	Gestione degli Obiettivi (solo lotto 1)	57
5.7.1.1	Stima - Fase di Definizione	57
5.7.1.2	Attivazione Obiettivi	57
5.7.1.3	Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi	57
5.7.1.4	Cancellazione Obiettivi	59
5.7.1.5	Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera	60
5.7.2	Collaudo ed accettazione (solo lotto 1)	61
5.7.3	Rilievi	61
5.7.4	Pianificazione e Consuntivazione	62
5.7.4.1	Piano di Lavoro (solo lotto 1)	62
5.7.4.2	Piano di Lavoro (solo lotto 2)	63
5.7.4.3	Stato Avanzamento Lavori	64
5.7.4.4	Consuntivazione	64
5.7.5	Addestramento a Inizio Fornitura	64
5.7.6	Comunicazione Formale	65
5.8	Gestione della Configurazione (solo lotto 1)	65
5.9	Prodotti della Fornitura	66
5.9.1	Elenco dei Prodotti di fase (solo lotto 1)	66
5.9.2	Modalità di Consegna dei Prodotti (solo lotto 1)	68
5.9.2.1	Consegna dei prodotti software	68
5.9.2.2	Consegna della documentazione	68
5.9.2.3	Assenza di Virus	68
5.9.3	Vincoli Temporalì sulle Consegne	69



5.9.3.1	Piani della Qualità.....	69
5.9.3.2	Piani di Lavoro	69
5.9.3.3	Prodotti di Fase (solo lotto 1)	69
5.9.3.4	Inventario Funzionale Applicativo e di Siti (solo lotto 1).....	70
5.9.3.5	CustomerSatisfaction (solo lotto 1)	70
5.9.3.6	Rapporto indicatori di qualità di fornitura.....	71
5.10	Assicurazione Qualità	71
5.10.1	Assicurazione qualità lotto 1	71
5.10.2	Assicurazione qualità lotto 2	72
5.10.2.1	Piano della Qualità Generale.....	72
5.10.3	Gestione della sicurezza	74
5.10.4	Trasferimento di Know-how (solo lotto 1)	74
5.11	Garanzia (solo lotto 1)	75
6.	DIREZIONE LAVORI	76
6.1	Modalità di Approvazione dei Prodotti	76
6.1.1	Piani della Qualità.....	76
6.1.2	Piani di Lavoro	76
6.1.3	Prodotti di Fase per servizi progettuali (solo lotto 1).....	77
6.2	Verifiche di conformità	77
6.3	Valutazione risorse	77
6.4	Indici di prestazione.....	78
6.5	Monitoraggio	78
7.	INDICATORI DI QUALITÀ	78
7.1	Revisione degli indicatori di qualità	79
7.2	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità	80



PREMESSA

Il presente Capitolato ha lo scopo di definire gli obiettivi relativi alla fornitura, in due lotti, dei servizi applicativi e redazionali relativi ai siti web INAIL in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, manutenzione, assistenza di siti web, al Supporto Specialistico ed al Supporto Applicativo dell'INAIL nonché al publishing redazionale.

Sono parti integranti del Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

<u>APPENDICI</u>	<u>DESCRIZIONE</u>	<u>LOTTO DI RIFERIMENTO</u>
<u>FATFO</u>	Funzionalità applicative, caratteristiche tecnologiche e principali obiettivi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva	Lotto 1
<u>PPRFO1</u>	Profili professionali - Lotto 1	Lotto 1
<u>PPRFO2</u>	Profili professionali - Lotto 2	Lotto 2
<u>CVPFO</u>	Cicli di vita e contenuti dei prodotti	Lotto 1
<u>INQFO1</u>	Indicatori di qualità - Lotto 1	Lotto 1
<u>INQFO2</u>	Indicatori di qualità - Lotto 2	Lotto 2

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura.



DEFINIZIONE ED ACRONIMI

Nel seguito si useranno i seguenti termini:

Fornitore uscente: Fornitore che attualmente è preposto alla erogazione dei servizi di sviluppo e gestione siti, supporto specialistico e supporto applicativo di cui al presente Capitolato.

Fornitore: Fornitore aggiudicatario della gara per la fornitura dei servizi di cui al presente Capitolato;

Istituto: I.N.A.I.L. - Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro

Capitolato: quando non diversamente specificato, si intende il presente documento.

Contratto: contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara.

Fornitura: complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto.

Di seguito vengono elencate le sigle utilizzate all'interno del presente Capitolato, anche in corrispondenza degli elementi che costituiscono le formule di calcolo degli importi da erogare a fronte dei servizi richiesti:

Acronimo	Significato
INAIL	I.N.A.I.L. - Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro
BZa	Numero di bozzetti grafici da realizzare di alta complessità
BZb	Numero di bozzetti grafici da realizzare di bassa complessità
BZm	Numero di bozzetti grafici da realizzare di media complessità
CGmix	Corrispettivo giornaliero del mix medio per Sviluppo, MEV e MAC di siti WEB
CU _{pf}	Tariffa unitaria offerta per singolo PF di tipo ADD
CU _{pf_i}	Tariffa unitaria rispettivamente per PF di tipo ADD, CHG e DEL
DOC	Corrispettivo totale del numero di documenti in formato binario da caricare
GGPP	Totale giorni persona



HW	Hardware
IQA	Indicatori di qualità
MAC	Manutenzione Correttiva
MEV	Manutenzione Evolutiva
PA	Pubbliche Amministrazioni
PF	Punti Funzione
PF _i	Numero di Punti Funzione per “i” che corrisponde rispettivamente alle tipologie ADD, CHG, DEL
PG	Corrispettivo totale afferente alle attività di predisposizione e pubblicazione dei contenuti presenti nelle pagine web
RUAC	Responsabile unico delle attività contrattuali
RUP	Referente Unico del Progetto
SW	Software
TPa	Numero di template di alta complessità
TPb	Numero di template di bassa complessità
TPm	Numero di template di media complessità



1. IL CONTESTO

1.1 Descrizione delle caratteristiche applicative e tecnologiche

L'Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL) è parte integrante del sistema di Welfare attivo che ha l'obiettivo di garantire la "tutela globale" del cittadino/lavoratore. L'assicurazione è obbligatoria per i datori di lavoro contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali dei lavoratori che svolgono attività a rischio, con conseguente esonero dalla responsabilità civile del datore di lavoro per i danni subiti dai propri dipendenti; l'assicurazione è obbligatoria anche contro gli infortuni in ambito domestico.

La mission dell'Istituto è garantire la "tutela globale" di ogni lavoratore contro i rischi e i danni connessi all'attività lavorativa. La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle recenti innovazioni normative, ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato di tutela, che va dagli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alle cure, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno già subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale.

Allo scopo di contribuire a ridurre il fenomeno infortunistico, l'INAIL realizza, anche, importanti iniziative mirate al monitoraggio continuo dell'andamento dell'occupazione e degli infortuni, alla formazione e consulenza alle piccole e medie imprese in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, al finanziamento delle imprese che investono in prevenzione.

Per i suoi compiti istituzionali l'INAIL si avvale di una Direzione Generale in Roma con compiti d'indirizzo e controllo, di 19 Direzioni Regionali e una Direzione Provinciale con compiti d'indirizzo oltre a coordinamento e controllo e di 220 Sedi periferiche localizzate a livello provinciale con compiti di governo per i servizi e prodotti all'utenza.

La funzione ICT è assicurata dalla Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni (DCSIT), dalla Consulenza Innovazione Tecnologica (CIT) nonché da presidi presso le Direzioni Regionali, la Direzione Provinciale e le Sedi periferiche.

Il sistema informatico, i cui utenti interni sono indicativamente 10.000, è costituito da un sistema di elaborazione centrale presso la Direzione Generale, Centri elaborativi dipartimentali presso le Direzioni Regionali e le Sedi, interconnessi mediante una rete geografica condivisa con le altre amministrazioni pubbliche (SPC). Le procedure applicative in esercizio supportano tutte le attività istituzionali e gran parte delle esigenze strumentali e informative.

Il parco software applicativo è composto di :

- *sistemi Sw istituzionali*, per la gestione delle attività di produzione dei servizi connessi alla "mission" aziendale;
- *sistemi Sw gestionali*, a supporto dei processi e servizi connessi al funzionamento dell'Istituto con specifiche componenti che forniscono gli strumenti per l'analisi dell'andamento dei processi aziendali;



- *il sistema web*, a supporto del portale INAIL e del sistema comunicativo in ottica web 2.0 rivolto all'utenza interna ed esterna, ivi compresi i processi e servizi di supporto al funzionamento sul web dei sistemi istituzionali e dei sistemi gestionali.

La presente fornitura si riferisce in particolare al “*sistema web*”.

La descrizione delle caratteristiche tecnologiche si trova nell'Appendice “FATFO” e riporta le seguenti informazioni:

- la descrizione delle diverse applicazioni/siti;
- le piattaforme software utilizzate dalle diverse applicazioni/siti;
- una descrizione degli ipotetici obiettivi di sviluppo delle singole siti, che comunque potranno essere variati in corso di esecuzione del contratto a seconda delle esigenze dell'Istituto;

Si rappresenta che i prodotti software potranno subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura.

E' obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti dell'Istituto, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target dell'Istituto.

1.2 Compatibilità

In considerazione del fatto che i prodotti che compongono gli ambienti di collaudo ed esercizio possono subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura, resta inteso l'obbligo del Fornitore di realizzare software compatibile con il release/livello effettivo di tali ambienti, attivi al momento in cui il software verrà utilizzato.

Inoltre il Fornitore è tenuto sempre a verificare, in particolare nella fase di “Definizione dell'Obiettivo”, le effettive release e l'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

Al fine di minimizzare eventuali criticità derivanti dal disallineamento dei vari ambienti, è obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti dell'Istituto.



2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura è articolata in due lotti:

- Lotto 1: dedicato all'affidamento dei servizi di Sviluppo, migrazione e MEV dei siti web, di manutenzione correttiva, di Supporto Specialistico e di Supporto Applicativo dell'INAIL;
- Lotto 2: dedicato all'acquisizione di servizi professionali per la redazione web.

2.1 Oggetto

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi:

Lotto 1

- A) Sviluppo, migrazione e MEV di siti web
- B) Manutenzione Correttiva di siti web
- C) Supporto applicativo
- D) Supporto Specialistico

Sui siti web dell'Istituto.

Lotto 2

- A) Servizi redazionali per siti web

2.2 Durata

Per il lotto 1 la durata contrattuale è di **48** (quarantotto) mesi di cui:

- **36** (trentasei) mesi, a decorrere dalla data di inizio attività (o data di inizio fornitura), per tutti i servizi;
- ulteriori **12**(dodici) mesi, relativamente al solo servizio di manutenzione in garanzia sul software rilasciato e/o modificato nel corso dei 12 (dodici) mesi precedenti.

Per il lotto 2 la durata contrattuale è di **36** (trentasei) mesi a decorrere dalla data di inizio attività (o data di inizio fornitura).

3. LOTTO 1: DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Tutte le attività oggetto della fornitura, laddove applicabili, necessitano dell'attuazione di requisiti specifici e imprescindibili normati da apposite leggi e governati da criteri standard internazionali. Si elencano di seguito i principali:

- accessibilità da parte dei soggetti disabili: la legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di siti Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie dell'8 luglio 2005;



- incentivi all'innovazione della Pubblica Amministrazione: il Decreto legislativo n. 235/2010 introduce il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) che avvia un processo di modernizzazione, digitalizzazione e sburocratizzazione delle PA. Difatti, attraverso la razionalizzazione della propria organizzazione e l'informatizzazione dei procedimenti, le PA ricaveranno dei risparmi che potranno utilizzare per il finanziamento di progetti di innovazione e per l'incentivazione del personale in essi coinvolto.
- pubblicazione di siti e pagine web accessibili rispettando i seguenti standard attuali (e successive evoluzioni):
 - “Linee guida per la progettazione e lo sviluppo di servizi” e le “Linee guida per lo sviluppo” elaborate da INAIL;
 - raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.01 strict o XHTML (eXtended Hypertext Markup Language) 1.0 strict o XHTML 1.1, e CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms);
 - compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer 6.x o superiori, Netscape 6.0/7.0 o superiori, e almeno uno tra Mozilla 1.6 o superiori e Firefox 1.5 o superiori (obbligatori); Opera 6.0/7.0 o superiori (raccomandati), Google Chrome;
 - standard per l'accesso sicuro a pagine web: SSL 2.0 e SSL 3.0;
- compatibilità con i seguenti standard di gestione dei contenuti:
 - JSR 168 (specifica dei “Portlet”);
 - JSR 170 (API standard per accedere ai servizi di un sistema di Gestione Contenuti Web);
 - WSRP 1.0 (Web Services for Remote Portlet);
- compatibilità con i seguenti standard relativi ai formati di descrizione dei contenuti:
 - XML (Extensible Markup Language, vedi <http://www.w3.org/XML/>);
 - PRISM (Publishing Requirements for Industry Standard Metadata, vedi <http://www.prismstandard.org/>);
 - Dublin Core Metadata Initiative (basato su ISO/IEC 11179, vedi <http://dublincore.org/>);
 - XMP (Extensible Metadata Platform, creato da Adobe);
- compatibilità con i seguenti standard internazionali:
 - ISO 9241-11, ISO 9126-4: effectiveness, efficiency, (safety), satisfaction;
 - ISO 20282-2 : Usability of every day products;
 - ISO 13407: Processi di progettazione centrata sulla persona per sistemi interattivi;
 - ISO 9126: Tecnologia dell'informazione, valutazione del prodotto software - Caratteristiche di qualità e linee guida per il loro uso;
 - OWASP Building Guide con riferimento all'ultima versione disponibile.
- Framework di riferimento: ITIL v3
- Inoltre, tutte le componenti applicative che prevedono un'interazione con i Sistemi Informativi di altre Amministrazioni dovranno essere realizzate rispettando gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa



(SPC), e con caratteristiche che possano agevolare il riutilizzo anche da parte di altre amministrazioni pubbliche.

Nello svolgimento delle attività oggetto della fornitura, il fornitore dovrà utilizzare i seguenti prodotti - messi a disposizione da INAIL stessa - di supporto alla gestione delle attività della fornitura:

- il sistema applicativo GPA - Gestione Problemi Applicativi (applicativo custom INAIL) - per la raccolta e la tracciatura delle richieste di assistenza, segnalazione di errori, ecc. da parte degli utilizzatori dei sistemi in esercizio;
- il sistema applicativo DoCS - Document Control System (applicativo custom INAIL) - per la gestione degli interventi di manutenzione, monitoraggio delle attività, pianificazione, controllo della fornitura, livelli di servizio e repository della documentazione amministrativa e tecnica afferente la fornitura;
- il software CA Service Desk che consente di pianificare, adottare e implementare best practice ITIL automatizzate nei processi di gestione di richieste, incident, problemi, conoscenza, modifiche, asset e configurazioni;
- il software CA CMDB per la Gestione della Configurazione del software;
- i software CA Wily e APM Cloud Monitor per il monitoraggio infrastrutturale, delle applicazioni e della End User Experience;
- i prodotti della suite IBM Rational presenti in Istituto che permettono la raccolta e gestione dei requisiti, la gestione dei piani e casi di test funzionali e della qualità del software, l'analisi della sicurezza dei sistemi, il versioning del codice sorgente, l'inventario funzionale del software e l'esecuzione di test prestazionali e di carico;
- il prodotto Web Center Spaces di Oracle che permette di migliorare il lavoro di gruppo aumentandone l'intelligenza collettiva. I suoi servizi di social computing si integrano con le applicazioni aziendali esistenti e con gli strumenti di Microsoft Office, incrementando i livelli di produttività delle persone.

Per tutti questi strumenti saranno consegnate dall'Istituto al fornitore aggiudicatario le procedure per l'utilizzo dei prodotti successivamente alla stipula del contratto.

3.1 Sviluppo, migrazione eMEV di siti web

3.1.1 Descrizione e requisiti

Il servizio di "Sviluppo, migrazione eMEV di siti web" comprende tutte le attività necessarie per la realizzazione di nuovi siti web, l'evoluzione anche parziale di servizi online, l'implementazione di pagine o l'elaborazione di intere sezioni informative e quelle applicazioni funzionali all'utilizzo dei siti web. All'interno di tale servizio sono comprese altresì eventuali operazioni di migrazione di siti su nuove piattaforme software e l'implementazione di funzionalità di interconnessione con sistemi esterni per il reperimento, l'immagazzinamento o lo scambio di dati.



Lo sviluppo, la migrazione e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, la cui esecuzione è ripartita in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di obiettivo, come descritto nell'Appendice "CVPFO".

È parte integrante del servizio di sviluppo la predisposizione di un piano di test indicante la progettazione, realizzazione ed esecuzione dei test atti a verificare la rispondenza della soluzione sviluppata ai requisiti funzionali (espressi dall'Istituto) e non funzionali (usabilità, accessibilità, sicurezza applicativa, ecc.). Il piano è approvabile solamente nel caso in cui il numero di test proposti consenta la copertura di tutti i requisiti sopra citati.

A valle delle attività di sviluppo/migrazione/evoluzione, in fase di collaudo, il Fornitore è tenuto a presentare un prodotto esente da difetti e vizi; nel caso in cui emergano anomalie il Fornitore è tenuto alla tempestiva risoluzione. Nel caso in cui le anomalie e malfunzionamenti riscontrati siano tali da ritenere invalidante la soluzione consegnata, l'Istituto potrà decidere, a discrezione del responsabile del Progetto, di interrompere il collaudo richiedendo al Fornitore di provvedere alla correzione delle difettosità riscontrate. Per ogni giorno di sospensione l'Istituto provvederà ad applicare una penale come indicato dal contratto.

3.1.1.1 PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI SITI WEB

Nello sviluppo sono comprese tutte quelle attività necessarie per la creazione delle diverse tipologie di siti web quali:

- siti e/o portali internet istituzionali ed informativi come canali di comunicazione utili per veicolare verso un pubblico esterno informazioni amministrative; per la progettazione di tali siti è indispensabile porre massima attenzione a tutti quei requisiti che consentono una gestione tempestiva e facile dei contenuti, attraverso anche sistemi di tracciabilità;
- siti temporanei per iniziative e/o esigenze specifiche per i quali sono requisiti principali la velocità di implementazione;
- siti transazionali che consentono al pubblico di effettuare operazioni via Internet in modalità "self service", evitando spostamenti e file agli sportelli; per essi i requisiti principali sono la facilità d'uso e l'affidabilità del servizio;
- siti intranet quali canali di accesso ad applicazioni, ad informazioni ed a servizi di collaborazione e condivisione di conoscenze da parte di personale interno all'Istituto per i quali il requisito fondamentale è dato dalla sicurezza ed integrazione con altri sistemi interni (es. sistemi di gestione del personale).

Per lo sviluppo di tali siti l'Istituto potrebbe richiedere l'utilizzo di specifici framework applicativi e gestionali che, avvalendosi di linguaggi object-oriented, consentono una migliore gestione contenutistica e semplificano le operazioni di sviluppo e manutenzione dei sistemi funzionali realizzati.



Nell'ambito della realizzazione di un sito l'Istituto potrebbe richiedere lo sviluppo di servizi web orientati prevalentemente alla logica web 2.0, come ad esempio: Wiki, Forum, Blog, Feed RSS, Newsletter, Mailing-list, Tagging, Ricerche avanzate, ecc..

Altresì l'Istituto potrebbe richiedere lo sviluppo di siti versatili, basati sulla logica della multicanalità e multilingua, caratteristiche importanti per coprire una fascia di utenza più ampia trasmettendo informazioni in più lingue su diversi dispositivi HW e SW messi a disposizione dal progresso tecnologico (tablet, smart-phone, ecc.).

Il servizio di sviluppo/migrazione dei siti web dovrà essere concretizzato attraverso i criteri dettati dal Ciclo di Vita concordato con l'Istituto che comprende le attività di analisi dei requisiti, progettazione, realizzazione e avvio in esercizio su siti pilota; maggiori dettagli sui cicli di vita previsti sono documentati nell'Appendice "CVPFO" del Capitolato tecnico.

La realizzazione delle soluzioni web richieste dall'Istituto sarà effettuata nei locali del Fornitore su infrastruttura propria, salvo diversa indicazione dell'Istituto.

Per tutte le operazioni necessarie alla definizione dell'architettura da utilizzarsi per lo sviluppo il Fornitore dovrà avvalersi di figure professionali di tipo sistemistico proprie.

La migrazione di un sito web su nuove tecnologie è da considerarsi sotto tutti i punti di vista come uno sviluppo di un nuovo sito. Alle attività previste andranno comunque decurtate quelle che non necessitano di una riscrittura del codice oggetto di migrazione, come ad esempio eventuali procedure funzionali (form di ricerca, assistenza e modulistica online, job di allineamento del database, ecc), layout e/o bozzetti grafici.

Lo sviluppo e/o la migrazione di siti web rilascia prodotti che modificano la consistenza del **parco applicativo** misurato in Template e Punti Funzione (PF), chiamata anche **baseline del sito web**, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline nonché a determinare i Function Point di effort adottando gli standard dell'Istituto.

3.1.1.2 MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV) DEI SITI WEB

La Manutenzione Evolutiva dei siti web comprende la realizzazione di funzionalità volte ad arricchire contenuti e servizi utili per garantire una migliore esposizione e gestione informativa.

Gli interventi che possono essere riconducibili sotto l'attività di MEV dei siti web sono ad esempio:

- la creazione di nuove funzionalità;
- la modifica di funzionalità già esistenti;
- l'implementazione di nuove sezioni con relativo caricamento di pagine html e documenti;



- la creazione di template grafici;
- lo sviluppo di procedure atte a migliorare le prestazioni di servizi già disponibili;
- l'integrazione con altri sistemi esistenti;
- la presentazione di nuovi layout grafici, che garantiscono una corretta esposizione dei dati su diversi canali dispositivi hardware e software (es. mobile, stampa, ecc.);
- la riorganizzazione di aree informative e funzionali rese necessarie per ottenere una maggiore comprensione e un migliore utilizzo da parte degli utenti web.

La Manutenzione Evolutiva di siti web rilascia prodotti che possono modificare la consistenza del **parco applicativo** misurato in Template e Punti Funzione (PF), chiamata anche **baseline del sito web**, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.7.1.

All'interno del servizio di sviluppo, migrazione e MEV dei siti web possiamo comprendere anche la Manutenzione Adeguativa volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del Sistema Informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

Le principali attività sono:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle Base Dati, ecc.);
- adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.).

3.1.2 Elementi utili per la determinazione del corrispettivo degli obiettivi

Lo sviluppo, la migrazione e la manutenzione evolutiva di siti web comportano la realizzazione/modifica di un insieme di elementi che possono concorrere nella determinazione del corrispettivo.

Essi sono identificabili in:

1. Bozzetti grafici
2. Template
3. Pagine di navigazione
4. Documenti da caricare
5. Punti funzione (PF)

3.1.2.1 FORMULA PER LO SVILUPPO, MIGRAZIONE E MEV DI SITI WEB



La formula da utilizzare per identificare il corrispettivo di ciascun obiettivo di sviluppo, migrazione e MEV di siti web è la seguente:

$$f = (10 \cdot BZ_a \cdot CG_{mix} + 5 \cdot BZ_m \cdot CG_{mix} + 3 \cdot BZ_b \cdot CG_{mix}) + \\ (10 \cdot TP_a \cdot CG_{mix} + 6 \cdot TP_m \cdot CG_{mix} + 4 \cdot TP_b \cdot CG_{mix}) + \\ PG + DOC + (\sum PF_i \cdot CU_{pf_i})$$

Di seguito vengono descritte le sigle utilizzate all'interno della formula per consentire l'attribuzione corretta del valore da associare:

- **CG_{mix}** è il corrispettivo giornaliero del mix medio per Sviluppo, MEV e MAC di siti WEB
- **BZ_a** è il numero di bozzetti grafici di alta complessità;
- **BZ_m** è il numero di bozzetti grafici di media complessità;
- **BZ_b** è il numero di bozzetti grafici di bassa complessità;
- **TP_a** è il numero di template di alta complessità;
- **TP_m** è il numero di template di media complessità;
- **TP_b** è il numero di template di bassa complessità;
- **PG** è il corrispettivo totale afferente alle attività di predisposizione e pubblicazione dei contenuti presenti nelle pagine web ottenuto attraverso un caricamento di tipo manuale; esso è fortemente dipendente dal numero di pagine da considerarsi ed è ottenuto a sua volta da una formula esplicitata all'interno del paragrafo 3.1.2.4;
- **DOC** è il corrispettivo totale afferente alle attività di predisposizione, formattazione, caricamento e pubblicazione di tutti i documenti in formato binario che compongono il sito web, operazioni effettuate senza l'utilizzo di procedure automatiche, per alimentare i contenuti del sito oggetto di realizzazione/migrazione/modifica; esso è fortemente dipendente dal numero di documenti da trattare ed è ottenuto a sua volta da una formula esplicitata all'interno del paragrafo 3.1.2.5;
- **PF_i** è dato dal numero di Punti Funzione per "i" che corrisponde rispettivamente alle tipologie ADD, CHG, DEL, da calcolarsi secondo le specifiche di cui al paragrafo 5.7.1;
- **CU_{pf_i}** è dato dalla tariffa unitaria rispettivamente per PF di tipo ADD, CHG e DEL come indicato contrattualmente.

Al fine di comprendere ed utilizzare appieno la formula sopra indicata, nei paragrafi successivi vengono descritti, in maniera esaustiva, tutti gli elementi che la compongono.

3.1.2.2 BOZZETTI GRAFICI

Per "bozzetti grafici" si intendono la realizzazione di tutte quelle immagini utili a determinare lo stile grafico di navigazione delle pagine che compongono il sito web in oggetto.



La creazione di un bozzetto comprende anche la fase di studio preliminare volto a individuare le esigenze specifiche del richiedente (es. tipo di comunicazione, colori desiderati, ecc.).

Il prezzo del singolo bozzetto dipende dalla difficoltà di attuazione dello stesso. A tale scopo sono state individuati tre diversi livelli di complessità:

- Alta
- Media
- Bassa

Nella fascia di complessità alta sono previsti tutti quei bozzetti all'interno dei quali sono identificabili numerosi blocchi logici, il cui numero complessivo deve essere superiore a 8 elementi. Per "blocco logico" si intende un insieme di elementi raggruppabili tra loro per affinità tematica o funzionale. Esempi di pagine di alta complessità possono essere Home page, o pagine di sezione particolarmente elaborate, tali da renderle paragonabili ad una Home page.

Nella fascia di complessità media sono collocabili tutti quei bozzetti all'interno dei quali sono identificabili diversi blocchi logici, parte delle quali ereditate da immagini precedentemente realizzate (es. testata con menu di navigazione presenti su tutte le pagine del sito, footer dove gli elementi non variano); il numero complessivo dei nuovi elementi generati deve essere compreso tra 4 e 8. Esempi di pagine di media complessità possono essere pagine di secondo livello con menu contestuali o con organizzazioni dei contenuti particolari.

Nella fascia di complessità bassa sono infine compresi tutti quei bozzetti all'interno dei quali sono identificabili pochi blocchi logici nuovi. Il numero complessivo deve essere inferiore a 4 nuovi elementi. Esempi di pagine di bassa complessità possono essere rappresentate da quelle di secondo livello privi di menu contestuale, da pagine di stampa, ecc..

Nell'elenco sottostante vengono riportati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'elenco di possibili blocchi logici individuabili:

- HEADER con presenza di logo istituzionale e link di accesso ad altri siti di riferimento;
- MENU di accesso alle funzioni di orientamento (es. ricerca, mappa);
- MENU di accesso alle aree tematiche o principali del sito;
- MENU di accesso ad aree informative;
- CORPO CENTRALE della pagina con descrizione testuale o blocchi di news, focus, statistiche, sondaggi, ecc.;
- FOOTER di chiusura della pagina con eventuali link di accesso ad ulteriori aree informative.

È bene precisare che elementi grafici già realizzati su altre proposte e utilizzate all'interno di nuovi bozzetti non possono costituire elementi da conteggiare ai fini dell'individuazione della fascia di complessità.

Non saranno oggetto di misurazione tutte quelle attività che non sono finalizzate alla creazione di un nuovo blocco logico. Pertanto la variazione di singoli elementi presenti



all'interno di blocchi logici definiti nell'ambito di bozzetti grafici già realizzati non saranno considerati come variazione dello stesso (es. sostituzione all'interno di un blocco di icone grafiche, punti elenco, colori, ecc.).

Altresì, è importante sottolineare che nella migrazione di siti web, dove non sono previsti rifacimenti grafici, l'elemento "Bozzetti grafici" non interviene a determinare il costo.

Pertanto, il corrispettivo di un Bozzetto è determinato in base alla complessità, al numero di giornate fissate su base storica e sopra riportate (costanti) per la realizzazione e al mix di persone necessarie (mix servizio di sviluppo, migrazione e mev).

3.1.2.3 TEMPLATE

Per "template" si intende la realizzazione in formato web (html, css, javascript) di un bozzetto grafico precedentemente creato.

Un template è quindi una pagina web del sito priva di contenuto: in esso sono definiti, attraverso l'uso di fogli di stile, tag e/o script, i blocchi logici o aree all'interno delle quali saranno collocate le informazioni pubblicate (es. Home page, pagina di secondo livello, ecc.).

Sono state individuati tre diversi livelli di complessità:

- Alta
- Media
- Bassa

Nella fascia di complessità alta sono previste tutte quelle attività necessarie per la creazione delle funzionalità utili nell'esposizione dei dati informativi.

Di norma, su siti puramente informativi, un bozzetto grafico di alta complessità genera un template grafico di alta complessità. Ciò non è più valido laddove lo sviluppo di un template di media/bassa complessità preveda l'implementazione di numerose procedure funzionali.

Per identificare la complessità di un template occorre individuare il numero di blocchi funzionali che concorrono a renderlo operativo.

Per "blocco funzionale" si intende lo sviluppo di un insieme di componenti necessari per la visualizzazione delle immagini e dei contenuti informativi presenti all'interno di un blocco logico.

Un template appartiene alla fascia di alta complessità se utilizza più di 10 blocchi funzionali.

Nella fascia di complessità media sono collocabili tutti quei template che necessitano per il proprio funzionamento di un numero complessivo di blocchi funzionali compreso tra 5 e 10 elementi.

Infine, nella fascia di complessità bassa sono collocabili tutti quei template che dispongono di pochi blocchi funzionali nuovi, il cui numero complessivo deve essere inferiore a 5 elementi.

Nell'elenco sottostante vengono riportati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'elenco di possibili blocchi funzionali individuabili:



- HEADER: blocco funzionale per la visualizzazione del logo e di eventuali link a siti istituzionali;
- MENU DI ORIENTAMENTO: contenente l'elenco dei link di tipo orientativo; blocco per la visualizzazione dei link di accesso alle aree tematiche, ecc.;
- CORPO CENTRALE: blocco per la visualizzazione di testo descrittivo (con presenza di eventuali stili di presentazione: grassetto, sottolineato, link), blocco funzionale per la visualizzazione delle ultime news o focus, blocco funzionale per la visualizzazione di form di accesso ad aree protette, ecc.;
- FOOTER: blocco per la visualizzazione del menu di chiusura della pagina.

È bene precisare che per l'individuazione della complessità del template non possono essere riconteggiati blocchi funzionali già sviluppati per il funzionamento di altri template.

Pertanto, il corrispettivo di un Template è determinato in base alla complessità, al numero di giornate fissate su base storica e sopra riportate (costanti) per la realizzazione e al mix di persone necessarie (mix servizio di sviluppo, migrazione e mev).

3.1.2.4 PAGINE DI NAVIGAZIONE

Per “pagine di navigazione” si intendono tutte quelle attività necessarie per predisporre in formato web contenuti da pubblicare sui siti.

Il numero delle pagine di navigazione costituisce quindi un elemento del calcolo del Corrispettivo complessivo dell'obiettivo.

Le pagine di navigazione frutto di una creazione automatica da parte di procedure funzionali create ad hoc (per le quali ricordiamo è previsto un dimensionamento in PF) o presenti all'interno di strumenti informatici (es. funzioni di CMS, FTP, http, ecc.) non concorrono a formare il corrispettivo totale.

Sono stati presi in considerazione tutti quei fattori che, al crescere del numero delle pagine, consentono un risparmio della spesa generale. La formula tiene in considerazione il fattore di correzione calcolato come sotto indicato. L'Istituto potrà richiedere, comunque, lo sviluppo di una procedura automatica che consente di creare velocemente le pagine al fine di evitare un caricamento manuale. Il Fornitore è tenuto su richiesta dell'Istituto a fornire, senza alcun onere aggiuntivo, gli elementi necessari per valutare la soluzione ottimale da adottare (ad es. il numero di Punti Funzione della procedura automatica).

Per il calcolo del corrispettivo relativo alle “Pagine di navigazione”, prodotta senza l'utilizzo di una procedura automatica, la formula da utilizzare è la seguente:

$$PG = CG_{mix} * N_{pg} * PFA_{pag\%}$$

Dove:

- N_{pg} è il numero delle pagine



- **CG_{mix}** è corrispettivo giornaliero del mix medio per Sviluppo, MEV e MAC di siti WEB. Infatti tale mix deve essere utilizzato anche per la realizzazione delle pagine di navigazione
- **PFA_{pag%}** è il fattore di correzione. Esso viene calcolato in base al numero delle pagine da trattare nel seguente modo:

Numero Pagine	PFA _{pag%}
$N_{pg} \leq 2.600$	$9 - N_{pg} / 650$
$N_{pg} > 2.600$	5

Dove:

- **2.600** è dato dal valore medio di pagine presenti in un sito web di alta complessità. Oltre tale cifra il fattore di correzione rimane costante.
- **9** è la costante di utilizzo del mix medio di risorse per le attività inerenti la realizzazione di una pagina. Essa è stata individuata prendendo in esame il tempo medio di caricamento su base storica e su progetti analoghi.
- **5** è la percentuale massima di decremento dell'utilizzo del mix medio di risorse per le attività inerenti la realizzazione di una pagina.

In fase di offerta economica sarà utilizzato, in forma cautelativa, come fattore di correzione il valore più alto (9 %), indipendentemente dal valore annuo di pagine.

3.1.2.5 DOCUMENTI DA CARICARE

Per “documenti da caricare” si intendono tutte quelle attività preliminari e direttamente inerenti il caricamento di documenti in formato nativo (Acrobat PDF, PPT/PPTX, DOC/DOCX, XLS/XLSX, TXT, ZIP, ecc.), operazioni indispensabili per consentire la divulgazione attraverso un sito di materiale informativo. In tali attività sono incluse anche quelle relative alla formattazione in formato standard e/o accessibile dei documenti, alla classificazione degli stessi (es. tipologia: LEGGE-NORMATIVA, NEWS, ecc.) e alla conversione in formati alternativi (es. pubblicazione di un documento PDF ottenuto dalla conversione di un file word, txt, ppt, ecc.).

Il numero dei documenti da caricare per costituisce quindi un elemento importante ai fini del calcolo del costo totale.

Il caricamento di documenti frutto di un'operazione automatica da parte di procedure funzionali create ad hoc (per le quali ricordiamo è previsto un dimensionamento in PF) o



presenti all'interno di strumenti informatici (es. funzioni di CMS, FTP, http, ecc.) non concorrono a formare il corrispettivo totale da corrispondere al Fornitore.

Sono stati presi in considerazione il tempo medio impiegato nella lavorazione, il caricamento e la profilazione dei documenti nonché tutti quei fattori che, al crescere del numero di documenti, consentono economie di scala. La formula tiene in considerazione il fattore di correzione calcolata come sotto indicato. L'Istituto potrà richiedere, comunque, lo sviluppo di una procedura automatica che consente di caricare e profilare velocemente i documenti al fine di evitare operazioni di tipo manuale. Il Fornitore è tenuto su richiesta dell'Istituto a fornire, senza alcun onere aggiuntivo, gli elementi necessari per valutare la soluzione ottimale da adottare (ad es. il numero di Punti Funzione della procedura automatica).

Per il calcolo del corrispettivo relativo alla componente "Documenti da caricare" la formula da utilizzare è la seguente:

$$\text{DOC} = \text{CG}_{\text{mix}} * \text{N}_{\text{doc}} * \text{PFA}_{\text{doc}\%}$$

Di seguito vengono descritte le sigle presenti all'interno della formula per consentire l'attribuzione corretta del valore da associare:

- N_{doc} è il numero di documenti da caricare
- CG_{mix} è il corrispettivo giornaliero del mix medio per Sviluppo, MEV e MAC di siti WEB. Infatti tale mix deve essere utilizzato anche per il caricamento e la profilazione dei documenti
- $\text{PFA}_{\text{doc}\%}$ è il fattore di correzione del prezzo per singolo caricamento. Essa viene calcolata secondo il numero dei documenti da caricare nel seguente modo:

Numero Documenti	$\text{PFA}_{\text{doc}\%}$
$\text{N}_{\text{doc}} \leq 24.600$	$2,73 - \text{N}_{\text{doc}} / 20.000$
$\text{N}_{\text{doc}} > 24.600$	1,5

Dove:

- **24.600** è dato dal valore medio di documenti, stimato su base storica, presenti in un sito web di alta complessità. Oltre tale cifra il fattore di correzione rimane costante.
- **2,73** è la costante di utilizzo del mix di risorse per le attività inerenti il caricamento e profilazione di un documento.
- **1,5** è la percentuale massima di decremento dell'utilizzo del mix di risorse per le attività inerenti il caricamento e la profilazione di un documento.



In fase di offerta economica sarà utilizzato, in forma cautelativa, come fattore di correzione il valore più alto (2,73 %), indipendentemente dal valore annuo di documenti.

3.1.2.6 PUNTI FUNZIONE (PF)

Per “PF” si intende la misurazione del SW attraverso l’utilizzo delle linee guida IFPUG 4.3.

Nell’elenco sottostante vengono riportati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l’elenco di possibili sviluppi di funzioni e/o servizi online:

- creazione di una pagina contenente un servizio di ricerca online, assistenza, sondaggio, registrazione;
- implementazione di un servizio di autenticazione;
- realizzazione di forum, newsletter, blog, calendari eventi, bacheche personali, wiki, rss, tag-cloud, ecc.;
- sviluppo di procedure batch automatiche e schedulabili per il reperimento o il salvataggio di dati.

L’unità di misura dei PF è definita all’interno delle norme di conteggio correnti emanate da IFPUG e costituisce quindi lo standard maggiormente diffuso sul mercato IT per il dimensionamento del software.

Nella stima del massimale i PF indicati si assumono di tipo “Add” (previsione cautelativa ai fini dell’offerta economica).

Il calcolo dei Punti Funzione riporterà i PF effettivi di ADD, CHG e DEL. Si precisa che ai fini della remunerazione i PF di tipo “Change” e i PF di tipo “Delete” corrispondono rispettivamente al 50% e 10% della tariffa unitaria del PF di tipo ADD così come contrattualmente previsto.

L’applicazione delle regole standard per il conteggio dei PF prevede che siano chiaramente definite e documentate le Specifiche Funzionali di dettaglio delle funzioni/servizi web da realizzare. Ciò significa che devono essere noti tutti i tracciati di output, le maschere di input, la struttura degli archivi logici fino a livello di campi elementari, elementi disponibili solo al termine della fase di analisi, così come dettagliato nell’Appendice “CVPFO”.

3.1.3 Dimensioni del servizio di sviluppo, migrazione e MEV di siti web

Il servizio di Sviluppo, migrazione e MEV di siti web è dimensionato in un massimale per l’intera fornitura di bozzetti grafici, template, pagine, documenti e Punti Funzione.

Si ipotizza di sviluppare/migrare un nuovo sito per ogni anno di fornitura (es. intranet INAIL) e di avvalersi della Manutenzione Evolutiva per i siti già in essere (es. Portale INAIL, Portali Regionali).

Il massimale stimato per tale servizio considerato per tutta la durata del contratto è:

- relativamente ai Bozzetti grafici: **420** di cui **216** di alta complessità, **168** di media complessità e **36** di bassa complessità;



- relativamente ai Template: **684** di cui **324** di alta complessità, **192** di media complessità e **168** di bassa complessità;
- relativamente alle Pagine: **4.080**;
- relativamente ai Documenti: **50.400**;
- relativamente ai PF (ipotesi cautelativa di tipo ADD): **62.400**.

Le dimensioni sopra esposte comprendono:

- quota parte (prevalente) corrisponde agli Obiettivi elencati in Appendice “**FATFO**”, stimati su base esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;
- quota parte (residua) costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo.

3.1.4 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per la componente del servizio di Sviluppo, migrazione e MEV di siti web si riporta il mix medio delle figure professionali, che devono essere rispondenti a quanto previsto nell'appendice “Profili Professionali - PPRFO1”, da utilizzarsi calcolato sulla base dell'esperienza pregressa ed in funzione degli obiettivi previsti.

Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dall'Istituto. Nel caso in cui tali variazioni comportino una riduzione del corrispettivo giornaliero determinato in offerta economica, tale nuovo importo dovrà essere utilizzato nella determinazione del corrispettivo dell'obiettivo.

Sviluppo, migrazione e Manutenzione Evolutiva di siti web	
Figura Professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	5%
Analista Funzionale	40%
Analista Programmatore	45%
Specialista di Tematica	5%
Specialista di Tecnologia/Prodotto	5%

3.1.5 Riuso

Il fornitore é tenuto a sviluppare le applicazioni in maniera modulare, in coerenza con le “Linee guida per la progettazione e lo sviluppo di servizi” e le “Linee guida per lo sviluppo” elaborate da INAIL e rese disponibili al Fornitore successivamente alla stipula del contratto. Ciò al fine di favorire il riutilizzo delle componenti applicative che risultano specializzate per alcune funzionalità che sono di interesse comune tra molteplici ambiti applicativi. Nel contempo, in fase di progettazione di un nuovo applicativo, il fornitore è tenuto a riutilizzare



i moduli applicativi già presenti nel patrimonio applicativo dell'Istituto riducendo così il costo della progettazione ed i costi di manutenzione.

3.2 Manutenzione Correttiva (MAC) dei siti web

3.2.1 Descrizione e requisiti

Il servizio in oggetto comprende le attività di Manutenzione Correttiva degli sviluppi afferenti a Siti Web realizzati (template e codice) in precedenti forniture non coperte da garanzia ovvero presi in carico ad inizio contratto, nell'ottica di assicurare la piena operatività dei siti e dei servizi web beneficiari.

Sono coperti da garanzia per l'intera durata del contratto e pertanto NON rientrano nel servizio di manutenzione correttiva di siti web, tutti gli oggetti software realizzati e/o modificati dal Fornitore nell'intera durata contrattuale.

Altresì saranno eliminati dal servizio di manutenzione correttiva, ed entreranno a far parte della garanzia contrattuale, tutti quei FP e template costituenti la baseline che il fornitore modificherà a causa di attivazioni del servizio di MAC o su richiesta dell'Istituto.

Pertanto dovrà essere aggiornata, almeno con cadenza trimestrale, la baseline del parco software affidato al servizio di MAC.

È definita Manutenzione Correttiva l'insieme delle attività direttamente volte ad eliminare i malfunzionamenti del software e le cause che li hanno determinati; tali malfunzionamenti sono rilevati o ritenuti prevedibili in base alle analisi effettuate sul sistema.

Il servizio dovrà, dunque, risolvere tutti quei difetti derivanti dal codice prodotto come:

- malfunzionamenti od anomalie, ivi compresa la documentazione a corredo;
- problemi, potenziali o manifesti, derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica con componenti hardware e software utilizzati a supporto.

La manutenzione correttiva è volta ad agire sul sistema già affetto da un qualunque tipo di malfunzionamento, in modo da riportarlo nello stato di completa funzionalità nel più breve tempo possibile.

La categoria dei malfunzionamenti è assegnata dall'Istituto ed è così definita:

- categoria 1: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso del sito web, di una o più funzioni in esso presenti o da esso utilizzate oltre a tutte le problematiche di sicurezza e cooperazione applicativa;
- categoria 2: sono i malfunzionamenti per cui è impedito in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input) l'uso di una funzione necessaria al funzionamento del sito o utilizzata dal sito stesso;
- categoria 3: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale;



- categoria 4: sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati.

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva le seguenti attività:

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- rilascio della soluzione modificata negli ambienti di collaudo ed esercizio secondo le politiche di sicurezza definite dall'Istituto.

Per i livelli di servizio di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento si veda l'Appendice "INQFO1".

Nel corso della fornitura l'Istituto potrà richiedere il servizio di MAC sui siti web realizzati da altre forniture e non coperti da garanzia. Il Fornitore è tenuto a calcolare, senza alcun onere aggiuntivo, per ciascuno di essi la baseline web allo scopo di poter individuare con esattezza le componenti (template di bassa, media e alta complessità e PF) richieste per la determinazione del corrispettivo relativo ai siti web effettivamente mantenuti dal Fornitore nel periodo richiesto.

Le quote MAC saranno riconosciute al Fornitore trimestralmente, per tutta la durata per cui è richiesto tale servizio. Nel caso in cui, per attività di Manutenzione Evolutiva la baseline web dovesse subire variazioni (normalmente in diminuzione), il Fornitore è tenuto a ricalcolare il nuovo dimensionamento e l'Istituto provvederà opportunamente ad adeguare il canone MAC da corrispondere.

La Manutenzione Correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione/sito, o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente. I malfunzionamenti imputabili a **difetti** presenti nei template e/o codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di Base Dati o nella documentazione, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di vita o in collaudo, sono risolti dal servizio di Manutenzione Correttiva con la correzione dei template e/o codice sorgente.

Nel caso di software in garanzia da parte di un precedente Fornitore, il servizio di Manutenzione Correttiva consiste nell'affidare a tale Fornitore la correzione, il test, l'assistenza al collaudo e alla messa in esercizio secondo le politiche di sicurezza definite dall'Istituto.

3.2.2 Formula per la determinazione del canone MAC dei siti web



Alla presa in carico dei servizi/siti il Fornitore dovrà calcolare la baseline in Punti Funzione e Template nonché tutti gli elementi che compongono il sito. Dopo l'approvazione dell'Istituto il corrispettivo annuale relativo a ciascun sito verrà determinato con la seguente formula:

$$f = [(10 * TP_a * CG_{mix} + 6 * TP_m * CG_{mix} + 4 * TP_b * CG_{mix}) + (PF * CU_{pf})] * 10\%$$

Il risultato della formula rappresenta la quota annuale che verrà divisa per 4 per ottenere il corrispettivo trimestrale.

Di seguito vengono descritte le sigle utilizzate all'interno della formula per consentire l'attribuzione corretta del valore da associare:

- CG_{mix} è il corrispettivo giornaliero del mix medio per Sviluppo, MEV e MAC di siti WEB
- TP_a è il numero di template da mantenere di alta complessità;
- TP_m è il numero di template da mantenere di media complessità;
- TP_b è il numero di template da mantenere di bassa complessità;
- PF è il numero di Punti Funzione da mantenere afferenti a servizi e funzionalità di supporto al sito web presi in carico ad inizio fornitura e non modificati o dismessi
- CU_{pf} è la tariffa unitaria offerta dal Fornitore attribuito alla singola componente PF di tipo ADD.

Durante l'erogazione del servizio, qualora venissero effettuate modifiche in diminuzione sugli elementi Template e Punti Funzione dei siti affidati al servizio di manutenzione correttiva siti web. Il Fornitore è obbligato ad aggiornare tempestivamente la baseline e comunque con frequenza minima trimestrale. Il relativo aggiornamento del canone avverrà trimestralmente secondo quanto previsto dal contratto.

In nessun caso potranno essere remunerati PF e template non affidati trimestralmente al servizio, pertanto dovranno essere escluse le dismissioni/cancellazioni/modifiche dei relativi oggetti sw.

3.2.3 Dimensione del servizio MAC dei siti web

La dimensione massima del servizio di Manutenzione Correttiva è 12 canoni trimestrali la cui entità è commisurata agli effettivi oggetti software (PF e Template) affidati trimestralmente al servizio.

Ai fini del calcolo del massimale contrattuale del servizio si riporta nella seguente tabella il numero massimo (stima cautelativa) di template e di PF, non in garanzia, che si stima saranno affidati nel corso di tutta la durata del contratto relativamente ai siti web.

Massimale dei Template e dei PF da affidarsi al servizio di Manutenzione Correttiva - siti web				
Anno	Template alta	Template media	Template bassa	PF
2013	300	180	140	43.000



2014	270	160	125	39.000
2015	240	150	110	35.000
TOTALE	810	490	375	117.000

Sono stati riportati i valori presunti nei tre anni assumendo una diminuzione annua di circa il 10% a fronte di dismissioni e/o modifiche del parco applicativo.

Il fornitore è tenuto a ricalcolare, almeno trimestralmente, la baseline dei FP ed del numero di template ai fini del calcolo del corrispettivo dovuto.

Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate sulle applicazioni oggetto del servizio di Manutenzione Correttiva.

In nessun caso questi valori stimati potranno essere considerati un vincolo per il Committente.

Il conteggio della baseline web iniziale da affidarsi al servizio di Manutenzione Correttiva sarà effettuato dal Fornitore entrante entro 3 mesi dall'inizio fornitura senza alcun onere aggiuntivo e sarà sottoposto ad approvazione dell'Istituto.

Nel piano di subentro dovrà essere data evidenza delle modalità e dei tempi di consegna delle baseline suddivise per singolo sito con l'obiettivo di consentire all'Istituto (o personale da essa delegato) un controllo efficace ed efficiente.

Nel caso in cui nel corso della fornitura l'Istituto richieda la presa in carico di altre applicazioni/siti, il termine si riduce ad 1 mese dall'attivazione del servizio.

Durante l'erogazione della fornitura, il numero derivante da tale conteggio potrà subire variazioni, sia in aumento (solo in fase iniziale in corrispondenza del termine della garanzia del Fornitore uscente o derivanti da altri contratti) sia in diminuzione (in tutti i casi di modifica o cancellazione), che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone trimestrale.

3.2.4 Composizione dei gruppi di lavoro

Per la componente del servizio Manutenzione Correttiva di siti web si richiede l'utilizzo del medesimo mix indicato nel servizio di sviluppo, migrazione e mev di siti web e sotto riportato. Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dall'Istituto.

Manutenzione Correttiva di siti web	
Figura Professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	5%
Analista Funzionale	40%
Analista Programmatore	45%
Specialista di Tematica	5%
Specialista di Tecnologia/Prodotto	5%



Nel caso in cui tali variazioni comportino una riduzione del corrispettivo giornaliero determinato in offerta economica, tale nuovo importo dovrà essere utilizzato nella determinazione del corrispettivo dell'obiettivo.

3.3 Supporto applicativo

3.3.1 Descrizione e requisiti

Il servizio di Supporto applicativo è svolto da risorse professionali del Fornitore ed è orientato all'esercizio dei siti, delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti. Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni affidate in gestione, lavorare in sinergia con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso. Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza, che si attende una risposta tempestiva.

Il Supporto applicativo può modificare la consistenza del parco applicativo misurato in template e Punti Funzione (PF) per i siti web e in PF per le applicazioni: il Fornitore è tenuto, senza oneri aggiuntivi, a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline su richiesta dell'Istituto.

Per il servizio di Supporto applicativo si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività elencate:

Gestione delle funzionalità in esercizio:

- risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente (escluse malfunzionamenti su SW già affidato al servizio di manutenzione correttiva od in garanzia);
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione dei servizi di Manutenzione Correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- ripristino di Base Dati;
- ottimizzazione del posizionamento dei siti web nei motori di ricerca (SEO)
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;



- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di Supporto applicativo (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.) in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- gestione della configurazione.

Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:

- schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- presa in carico dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- gestione della nuova configurazione.

Assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni:

- affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle nuove funzionalità.

Supporto agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso:

- preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità, generale o di obiettivo, al fine di facilitare l'addestramento dell'utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
- predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. Base Dati, utenze specifiche, ecc.).

Pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione), in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Istituto:

- movimentazione giornaliera dei batch, analisi dei log, controllo di web services;
- disponibilità del servizio online;
- controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
- pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Istituto.

Affiancamento alle attività di collaudo:



- affiancamento al responsabile amministrativo per le operazioni di collaudo e di certificazione. Tale fase richiede la preventiva acquisizione di know-how organizzata e gestita nell'ambito delle attività relative al servizio di Sviluppo, migrazione e MEV.

Affiancamento per il trasferimento di Know-how necessario al corretto svolgimento del servizio:

- affiancamento operativo. L'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati dall'Istituto, finalizzata a trasmettere il Know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio.

Prodotti/servizi:

- realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel Sistema Informativo e che, di norma, non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento puntuale di correzione di una banca dati (non a fronte di malfunzionamenti) o la realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta".

Piccoli interventi:

- realizzazione di software, che farà parte stabile del parco applicativo, in condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi contenuti (es. la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, la modifica di una segnalazione, ecc.). I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline.

Content Management di siti web:

- gestione della presentazione: template, fogli di stile, architettura informativa, navigazione, ecc.;
- supporto alla migrazione di contenuti da siti e/o archivi già esistenti;
- creazione e gestione di workflow editoriali per l'approvazione e modifica dei contenuti;
- creazione e supporto alla gestione della tassonomia di contenuti;
- attivazione di servizi di collaborazione (es. forum, wiki, ecc);

Monitoraggio e Tuning

- profiling e personalizzazione: gestione del processo di registrazione e del database utenti registrati, gestione profili e gruppi di utenti;



- gestione delle pagine del sito o portale: servizi nativi di “portal builder” e/o supporto all’integrazione con altri portali; compatibilità con le portlet standard Java (JSR 168); supporto per JSR 170 (API Java 2 Standard per l’accesso a “contentrepositories”);
- servizi e strumenti di verifica della qualità dei contenuti;
- gestione di siti multipli e/o distribuiti (home page multiple con accesso a contenuti condivisi e/o contenuti su più siti distribuiti);
- analisi e reporting: analisi dei log e generazioni di report sul traffico e sull’uso del sito da parte degli utenti;
- storicizzazione ai fini di revisione e controllo (p.e., controversie legali, ecc.);
- sicurezza: controllo di accesso, gestione autorizzazioni, resistenza ad attacchi esterni, certificazione dell’integrità di contenuti da fornitori esterni.

3.3.2 Dimensione del servizio di Supporto applicativo

Il servizio di Supporto applicativo è dimensionato in un massimale di GGPP stimato quale sommatoria delle necessità delle singole applicazioni/siti e sulla base delle previsioni di utilizzo durante l’intera fornitura.

Il massimale del servizio per tutta la durata della fornitura è di **5.280** Giorni Persona che comprende la stima degli interventi da effettuarsi in **reperibilità** previsti e valutati in circa **200 GGPP**.

Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata.

I valori stimati relativamente agli interventi in reperibilità non sono in alcun caso vincolanti per l’Istituto ma rappresentano la miglior stima disponibile alla data.

Si precisa inoltre che per gli interventi in reperibilità verranno remunerate solo le ore effettivamente prestate on site ed in nessun caso verrà remunerata la sola disponibilità telefonica.

3.3.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di Supporto Applicativo il Fornitore dovrà impiegare mediamente il mix di figure professionali, che devono essere rispondenti a quanto previsto nell’appendice “Profili Professionali - PPRFO1”, riportato nella tabella seguente:

Supporto applicativo	
Figura Professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	5%
Analista Funzionale	40%
Analista Programmatore	45%
Specialista di Tecnologia/Prodotto	10%



Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal Referente dell'Istituto. L'Istituto remunererà le risorse effettivamente impiegate sulla base dei consuntivi attività predisposti dal Fornitore e da essa opportunamente approvati.

Per il trasferimento di Know-how, al fine dell'individuazione dei massimali e dei mix di riferimento, si applica il mix di Supporto applicativo fatta salva una diversa formazione del gruppo di lavoro che verrà concordata tra l'Istituto ed il Fornitore.

Il Fornitore dovrà impiegare nella reperibilità gli Analisti Funzionali del servizio di Supporto applicativo. Qualora, in accordo con l'Istituto, venisse approvato un piano di lavoro che presenti risorse in reperibilità con diversa figura professionale, ai fini della remunerazione verrà utilizzata la tariffa corrispondente (proporzionalmente alle ore effettivamente prestate). Si precisa che verranno remunerate solo le ore effettivamente svolte on-site. La reperibilità telefonica è compresa nel corrispettivo globale della fornitura.

3.4 Supporto Specialistico

3.4.1 Descrizione e requisiti

Il servizio di Supporto Specialistico è svolto da risorse specialistiche del Fornitore operanti per obiettivi la cui responsabilità è del Fornitore.

Per il servizio di Supporto specialistico si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività elencate:

Know-how specialistico e sistemistico

- assistenza operativa diretta presso l'utente per la soluzione di problematiche di alto livello;
- supporto al servizio di supporto applicativo per le problematiche di alto livello;
- supporto specialistico per l'utilizzo di prodotti software e di tematica (ad es. multimedia, social web, motori di ricerca);
- supporto specialistico per la predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, per la redazione di documenti di architettura, l'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc..

Attività di analisi

- supporto tematico per la redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- analisi dei processi;



- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- esecuzione di sperimentazioni per il confronto e/o l'integrazione fra prodotti.

Interventi specialistici

- segmentazione degli utenti;
- conduzione di sedute di card sorting;
- conduzione di test di usabilità;
- progettazione dell'architettura informativa;
- progettazione della navigazione del sito;
- progettazione del sistema di web/social analytics.

Redazione documentazione

- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo;
- redazione di presentazioni;
- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, di brochure, di bozzetti grafici, template, ecc.;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Istituto per supportare gli utenti delle applicazioni per la rilevazione e analisi dei dati ;
- individuazione delle modifiche da apportare agli strumenti di formazione utilizzati nel corso dei contratti precedenti;
- supporto per le fasi di produzione dei report, di interpretazione e analisi dei risultati, di presentazione e discussione degli stessi;
- predisposizione e distribuzione del materiale (anche di tipo multimediale) che si renderà necessario per la diffusione dei sistemi e delle metodologie sottese.

3.4.2 Dimensione del servizio di Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto specialistico è dimensionato in un massimale di GGPP stimato in base alle necessità previste per le singole applicazioni/siti.

Il massimale stimato per l'intera durata della fornitura per il servizio di Supporto Specialistico è di **6.240 GGPP**.

Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impegnate, in quantità e qualità, il dimensionamento potrà essere rivisto ed aggiornato, come regolato a contratto.

3.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro



Per il servizio di Supporto Specialistico il Fornitore dovrà impiegare mediamente il mix di figure professionali, che devono essere rispondenti a quanto previsto nell'appendice "Profili Professionali - PPRFO1", riportato nella tabella seguente:

Supporto Specialistico	
Figura Professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	10%
Analista Funzionale	40%
Analista Programmatore	10%
Specialista di Tematica	15%
Specialista di Tecnologia/Prodotto	25%

Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal Referente dell'Istituto. L'Istituto remunererà le risorse effettivamente impiegate sulla base dei consuntivi attività predisposti dal Fornitore e da essa opportunamente approvati.

3.5 Referenti Lotto 1

Il Fornitore dovrà indicare per il lotto 1 Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC) per l'intera fornitura, cui l'Istituto, nella persona del Responsabile Unico del Progetto (RUP) o di persone da lui delegate, farà riferimento per gli aspetti generali, o interpellare per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Sono inoltre richieste le seguenti figure:

- un Referente sull'utilizzo dei Punti Funzione certificato IFPUG 4.3, esperto in tutti gli ambienti;
- un Referente esperto sulla sicurezza;
- un Referente esperto sull'accessibilità di siti e applicazioni web.

Tutti i suddetti referenti non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per l'Istituto e, pertanto, non faranno parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

E' facoltà del Fornitore prevedere altri referenti (ad esempio di area, di tematica, ecc.), nel qual caso dovrà darne disponibilità in sede di offerta.

Il responsabile unico delle attività contrattuali, coadiuvato dagli eventuali ulteriori referenti di cui sopra, dovrà riferire all'Istituto su tematiche contrattuali, quali ad esempio:



- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura (comprensivo delle attività inerenti il trasferimento di know-how);
- correttezza e tempestività dell'utilizzo delle soluzioni a supporto della fornitura;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle competenze e conoscenze possedute dalle risorse impiegate;
- eventuali azioni correttive a fronte dei risultati della customersatisfaction;
- presidio al trasferimento di know-how coadiuvato dai singoli referenti del servizio.

Dovrà inoltre svolgere le seguenti attività:

- favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle singole erogazioni realizzando tutte le possibili sinergie;
- fornire all'Istituto la visione integrata su tutti i servizi erogati;
- pianificare e schedare risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- garantire, nei casi eccezionali di criticità e di urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva dei malfunzionamenti aperti;
- gestire le criticità e i rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team impiegati nella fornitura. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- stabilire un costante colloquio con il Responsabile dell'Istituto (RUP) al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità al fine di prevedere e predisporre eventuali Piani di potenziamento delle risorse impiegate;
- identificare possibili aree d'intervento per semplificare i processi; suggerire e concordare con l'Istituto possibili interventi organizzativi e/o evolutivi da intraprendere per migliorare in generale le attività degli utenti finali;
- monitorare i livelli di servizio contrattualmente richiesti e la qualità complessiva della fornitura;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sui progetti in corso;



- coordinare l'aggiornamento dei documenti di progetto e garantire la tempestiva comunicazione al RUP;
- verificare la completezza ed il corretto avanzamento dei piani di lavoro comunicati all'Istituto.

Inoltre, per i servizi a carattere progettuale:

- garantire che tutti gli obiettivi in corso siano realizzati in un'ottica di completa integrazione e di corretta sincronizzazione;
- interfacciare i Capi progetto dell'Istituto, coinvolgendo ove nominato il responsabile di obiettivo, nella fase di recepimento dei requisiti utente ed in tutte le fasi di progettazione e realizzazione;
- collaborare con i Capi progetto dell'Istituto nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- coordinare gli obiettivi di Manutenzione Evolutiva, collaborando con il Responsabile di obiettivo, garantendo una completa integrazione tra i diversi obiettivi e una pianificazione ottimale degli stessi, avvalendosi a tal fine del Piano di lavoro riepilogativo;
- per gli obiettivi di Manutenzione Evolutiva, assicurare la correttezza, accuratezza ed affidabilità del calcolo delle stime in linea con quanto disciplinato dal presente Capitolato.

Per i servizi a carattere continuativo:

- interfacciare il RUP per l'ottimale svolgimento dei servizi svolti in modalità continuativa e per ottemperare agli obblighi di pianificazione e rendicontazione attività e risorse;
- garantire:
 - la rilevazione ed il monitoraggio dei livelli di servizio relativi ai servizi continuativi;
 - garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle anomalie aperte;
 - garantire l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del gruppo di lavoro.

Tale figura dovrà essere operativa sin dall'inizio della fornitura e dovrà rispettare almeno la seniority, le competenze ed esperienze professionali richieste per il profilo del Capo Progetto (vedi Appendice "PPRFO1").

Il RUAC dovrà essere presente presso la sede indicata dall'Istituto per almeno il **20%** del tempo di servizio e recarsi in loco su chiamata, dovrà comunque essere **sempre reperibile telefonicamente**. La mancata reperibilità telefonica o presenza in sede per almeno il 20% del tempo di servizio su base mensile comporterà l'emissione di una nota di rilievo sulla fornitura



per ciascuna situazione di inadempimento e la eventuale richiesta di sostituzione per inadeguatezza del ruolo coperto.

Sulle attività svolte a modalità progettuale si sottolinea il ruolo fondamentale dei capi progetto che il Fornitore intende impiegare.

Il capo progetto dovrà riferire all'Istituto (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza anche svolti in autonomia, le attività di valutazione e contenimento dei rischi.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nello sviluppo e quelle impiegate nella gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

Il Referente dei Punti Funzione (RPF) dovrà assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai capi progetto, nonché l'affidabilità delle successive misurazioni.

Il RPF dovrà inoltre fungere da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza del calcolo.

I Referenti esperti sulla sicurezza e accessibilità dei siti web dovranno fungere da centro di competenza ed assicurare la correttezza, completezza ed affidabilità delle applicazioni web sia in fase di sviluppo che durante la gestione.

Tutte le risorse di cui sopra dovranno possedere le caratteristiche professionali necessarie allo svolgimento delle funzioni cui sono preposte.

In caso di inadeguatezza di un Referente, l'Istituto si riserva di chiederne tempestiva sostituzione.

3.6 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

Il fornitore è obbligato ad utilizzare standards e tools/prodotti già in uso presso l'Istituto, così come ogni ulteriore tool che sarà adottato dall'Istituto durante la vigenza contrattuale.

3.6.1 Requisiti per il Test

Il Fornitore dovrà disporre di una propria test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di **test management** con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (test proceduralizzato). Il prodotto dovrà garantire la possibilità di integrarsi



completamente con il prodotto di test management adottato in Istituto (**IBM RationalQuality Manager**).

Con tale prodotto è possibile progettare i test, monitorare il grado di copertura degli stessi, verificare la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti, controllare l'esecuzione e memorizzare i risultati, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

L'utilizzo della metodologia di test e dello strumento indicato è previsto nel caso di nuovi sviluppi, diMEV, di manutenzione adeguativa e correttiva. Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già utilizzato un prodotto di test management per la progettazione dei test, questi dovranno essere riutilizzati, aggiornati e riconsegnati a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

Il Fornitore non è obbligato ad adottare IBM RationalQuality Manager; tuttavia, nel caso in cui scelga un prodotto diverso, sarà suo obbligo, entro tre mesi dalla data di stipula del contratto, acquisire sul proprio prodotto tutti i test proceduralizzati elaborati precedentemente dall'Istituto utilizzando IBM RationalQuality Manager.

Nel caso in cui il Fornitore scelga come prodotto di test management un prodotto diverso da IBM RationalQuality Manager dovrà garantire la portabilità del software di test (script, ecc...) generato con il proprio prodotto con IBM RationalQuality Manager.

In ogni caso il Fornitore dovrà consegnare all'Istituto la **base dati** su cui ha eseguito i test nell'ambito della propria test factory.

La test factory del fornitore, dovrà essere operativa all'avvio della fornitura: l'Istituto si riserva di verificare la rispondenza ai requisiti espressi sotto l'aspetto architettuale, funzionale, di risorse, ecc..

Il Fornitore all'attivazione del primo obiettivo di tipo progettuale dovrà rendere disponibili all'Istituto, tramite internet, tutte le informazioni contenute negli strumenti di test management, permettendo al personale dell'Istituto di verificare lo stato d'avanzamento del progetto. L'accesso deve essere garantito per ogni obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita.

Il fornitore dovrà garantire che una parte dei test proceduralizzati previsti nell'ambito del servizio di Sviluppo e MEV, siano anche automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

L'automazione dei test (**test automatizzato**), obbligatorio solo per gli obiettivi di dimensioni superiori a 300 PF, deve essere realizzata con modalità determinate in fase di pianificazione, di concerto con il capo progetto dell'Istituto, e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto. La scelta dei test da automatizzare verrà effettuata di concerto con il Capo Progetto dell'Istituto.

Dovranno essere resi automatizzati **almeno il 15 % dei casi di test** progettati per l'obiettivo. I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dal fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati dall'Istituto, e con caratteristiche di autoconsistenza, quindi oggettivi, ripetibili nell'ambiente dell'Istituto, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue.



Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo.

Per quello che riguarda i test legati ad aspetti prestazionali sarà utilizzato lo strumento di load and stress test posseduto dall'Istituto, **IBM Rational Performance Tester**.

3.6.2 Strumento per l'inventario funzionale del software

Il Fornitore dovrà utilizzare lo strumento "IBM Rational Requirement Composer" di modo che possa, ad inizio fornitura, registrare l'inventario delle baseline Web di pertinenza dei siti e dei Punti Funzione della baseline relative ad applicazioni e tutte le relative variazioni che intercorreranno durante il periodo di validità contrattuale. Tale strumento dovrà contenere tutti i dati relativi alle baseline di inizio contratto **entro 3 mesi dalla data di decorrenza contrattuale**.

Si precisa che il Fornitore è tenuto a gestire attraverso tale strumento l'inventario di tutto il software che l'Istituto intende sviluppare, gestire e mantenere durante la fornitura, compreso quello in garanzia.

Lo strumento dovrà essere utilizzato al fine di permettere di mantenere la storia degli interventi e della dimensione, quindi di estrarre la situazione ad una certa data mantenendo le informazioni risalenti a prima di una determinata modifica. Dovranno, pertanto, essere mantenute sulla base informativa tutte le informazioni relative agli elementi costituenti l'inventario (obiettivi/interventi, applicazioni, funzione, elementi funzione, dati ed elementi dato, nonché template e la relativa complessità).

Il mantenimento in Base Dati di tutti gli interventi che si sono succeduti a carico di un elemento dell'inventario consente di estrarre informazioni sull'andamento nel corso del tempo dei valori dimensionali, di fotografare i valori relativi all'applicazione/sito ad una certa data, di visualizzare l'insieme degli elementi che hanno costituito un certo Obiettivo/intervento del passato.

Se nel corso della fornitura l'Istituto si dotasse di un diverso strumento, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati storici sul nuovo strumento. Se richiesto dall'Istituto, il Fornitore dovrà altresì garantire l'integrazione con eventuali strumenti esistenti che tengono conto solo di baseline misurate in PF.

3.6.3 Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura

Il Fornitore dovrà rendere disponibile in esercizio **entro la data di inizio attività** lo strumento di supporto per il monitoraggio delle attività oggetto della fornitura atto a produrre in formato Excel, o altri formati di uso comune indicati dall'Istituto, una reportistica per effettuare un'analisi degli andamenti degli indicatori a livello di servizi e di intera fornitura.

Tale reportistica dovrà essere prodotta automaticamente nella prima settimana di ogni mese e dovrà:

- riportare i dati del mese precedente, allo scopo di facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, di anticipare la gestione degli scostamenti, di ottimizzare le attività di monitoraggio;



- rappresentare i dati elementari e gli indicatori di obiettivo, servizio e di fornitura calcolati e, sulla base di essi, dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento;
- rendere disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato in ciascun obiettivo/servizio/fornitura, fornendo anche aggregazioni per figura professionale e grado di utilizzo;
- consentire un'analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni allo scopo di monitorare le attività afferenti alla fornitura e agli aspetti di qualità del contratto quali il controllo e la verifica degli indicatori previsti.

L'accesso dovrà essere via Web e l'Istituto, con opportuni livelli di profilatura, deve essere abilitata a funzionalità di consultazione e aggiornamento.

La soluzione proposta per il monitoraggio dei servizi e della fornitura dovrà essere basata su un prodotto open source (è escluso l'utilizzo di prodotti soggetti da licenze libere, cioè non virali) e dovrà, al momento della conclusione del contratto, rimanere di proprietà dell'Istituto (comprensivo di Base Dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione).

È bene precisare che, se nel corso della fornitura l'Istituto dovesse dotarsi di uno strumento analogo, il Fornitore è tenuto ad assicurare il trasferimento dei dati sul nuovo strumento.

3.6.4 Customer satisfaction

Al fine di poter rilevare attraverso questionari web, il grado di soddisfazione da parte dell'Amministrazione dei servizi prestati nell'ambito di questa fornitura, il Fornitore dovrà predisporre, **entro 3 mesi** dalla data di inizio attività, uno strumento di rilevazione. Tale strumento dovrà basarsi su un prodotto open source e dovrà, al momento della conclusione del contratto, rimanere di proprietà dell'Amministrazione (comprensivo di Base Dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione). Attraverso tale prodotto, l'Amministrazione dovrà essere in grado di attivare periodicamente i questionari di rilevazione e, conseguentemente, produrre in formato elettronico la reportistica necessaria per analizzare e verificare il grado di soddisfazione conseguito attraverso l'utilizzo dei servizi presenti in questo Capitolato.

Tale strumento dovrà consentire anche la raccolta e l'elaborazione dei dati necessari ad una preventiva analisi delle reali esigenze dell'utenza, come prevede l'art. 7 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) per dimensionare coerentemente i servizi della fornitura.

4. LOTTO 2: SERVIZI REDAZIONALI PER SITI WEB

4.1 Descrizione, requisiti

La redazione centrale web dell'I.N.A.I.L. ha il compito di gestire l'intero ciclo di pubblicazione on line (contenuti, news, strumenti e servizi; internet, intranet e mobile) nel portale istituzionale disegnato e strutturalmente orientato secondo specifiche priorità:



- forte personalizzazione del rapporto con l'utenza (interna ed esterna);
- progressiva digitalizzazione/ottimizzazione delle procedure di servizio ;
- ampia offerta di contenuti/applicazioni in cataloghi componibili;
- progressiva offerta di dati in formati aperti;
- valorizzazione delle dinamiche e delle reti interattive (interne ed esterne).

La redazione centrale web è nel suo insieme intesa come luogo attivo e creativo per la mediazione, costruzione e diffusione di contenuti e servizi, capace di interloquire efficacemente con il livello direzionale anche nella scelta e nell'implementazione delle soluzioni editoriali.

Una diffusa e alta capacità di lettura e di valorizzazione delle fonti interne dovrà accompagnarsi alla capacità di produrre soluzioni e di rimodulare contenuti nei diversi formati, affiancando la prevista rete dei referenti e dei responsabili interni dei contenuti.

I servizi redazionali da erogare saranno organizzati prevedendo:

- un coordinamento editoriale che dovrà garantire una conduzione integrata dei diversi canali e delle diverse attività;
- aree a contenuto "verticale" sulle specifiche tematiche (lavoratori, aziende, servizi on line, intranet, corporate, canali dedicati ecc);
- aree a contenuto "orizzontale" (social, community, news, mobile);
- aree per servizi trasversali come ad esempio la produzione multimediale ;
- gruppo degli "editors " (testi, social e multimedia) a cui è affidato in particolare lo scambio e la circolarità delle informazioni.

Il servizio redazionale per siti web richiesto prevede l'impiego delle seguenti figure professionali:

- Project manager;
- Content manager;
- Multimedia specialist;
- Community manager;
- Social Media manager;
- Multimedial editor;
- Web editor;
- Social media editor.

che a titolo indicativo e non esaustivo, svolgeranno le attività di seguito elencate.

PROJECT MANAGER

- Collabora con la direzione e il coordinamento della redazione centrale INAIL, raccogliendo i feedback delle azioni di monitoraggio della qualità del Comitato editoriale
- È l'interfaccia del team di sviluppo tecnico per segnalare i bug di sistema o le nuove esigenze editoriali suggerite dalle redazioni tematiche



- Garantisce la pianificazione delle attività per la corretta alimentazione dei contenuti gestendo anche il raccordo con l'organizzazione interna e suggerendo modifiche organizzative che possano favorire il superamento di eventuali criticità
- Garantisce la coerenza complessiva dei contenuti e dell'informazione sulle diverse piattaforme, attraverso un'azione di coordinamento con i responsabili delle varie aree del portale
- Si relaziona con i Project manager e/o referenti degli altri canali tematici INAIL (Sala stampa, Sicurezza, Superabile, ecc.)
- Garantisce l'efficacia, l'efficienza e la tempestività delle attività inerenti il contratto, fornendo report periodici

CONTENT MANAGER

- Si occupa della coerente gestione delle diverse aree tematiche, nel programmare l'utilizzo di testi, grafica, formati audio e video;
- cura l'organizzazione delle informazioni in funzione dei percorsi di navigazione previsti per le sezioni tematiche del Portale;
- supervisiona i contenuti editoriali prodotti dai redattori e/o dai web editor specializzati sul mobile;
- cura la messa a punto di guide e supporti specifici ed è responsabile della correttezza grammaticale e della coerenza stilistica in relazione al manuale di stile adottato dalla redazione centrale del Portale istituzionale dell'INAIL;
- è l'interfaccia tra i referenti delle Direzioni centrali e territoriali di INAIL e le redazioni tematiche, garantisce l'integrazione e la coerenza nella diffusione dei contenuti;
- cura la coerenza e l'integrazione dei contenuti di Portale con i contenuti degli altri canali tematici INAIL (Sala stampa, Sicurezza, Superabile, ecc.);
- cura il monitoraggio web per individuare nuove tendenze, spunti di innovazione e di miglioramento

MULTIMEDIA SPECIALIST

- È responsabile dei contenuti multimediali di Portale e Sala Stampa ed in particolare coordina tutte le fasi di lavorazione delle produzioni video;
- organizza e garantisce il supporto redazionale per gli sviluppi di tipo interattivo e progetta il corredo ipertestuale
- interagisce con i referenti INAIL (Portale e Sala stampa) nelle fasi di condivisione previste (individuazione, selezione e creazione dei contenuti video e pubblicazione online);
- gestisce le integrazioni dei contenuti multimediali sulle varie piattaforme (sito web, profili social, mobile, ecc.);

COMMUNITY MANAGER



- Coordina e controlla la strategia di animazione della comunità virtuale e gli strumenti di comunicazione interattiva (wiki, blog, chat, forum, newsgroup, mailing list, rubrica l'esperto risponde, videoconferenze, ecc.), in coerenza con le linee guida definite dall'istituto;
- si relaziona con i referenti INAIL e i referenti di Portale per dare e ricevere supporto nell'individuazione dei temi di discussione;
- effettua il monitoraggio dei dati di performance relativi alla community;
- coordina l'attività dei redattori impegnati sui contenuti degli strumenti di comunicazione interattiva.

SOCIAL MEDIA MANAGER

- Coordina e controlla la strategia di animazione delle comunità virtuali sui principali social media, in coerenza con le linee guida definite dall'istituto;
- si relaziona con i referenti di Portale per dare e ricevere supporto nell'individuazione dei temi di discussione;
- effettua il monitoraggio dei dati di performance relativi ai network sociali;
- coordina l'attività dei redattori impegnati sui contenuti social;
- cura il monitoraggio del mercato digitale per individuare nuove tendenze, spunti di innovazione e di miglioramento nei social media.

EDITOR MULTIMEDIALI

- Conosce metodologie e strumenti di pubblicazione e gestione di contenuti per il web, in particolare dei formati audiovideo (software di pre e post-produzione);
- è responsabile della realizzazione di servizi foto, audio e video;
- su indicazione del responsabile del servizio predispone gli approfondimenti testuali e predispone gli sviluppi ipertestuali dei contenuti multimediali;
- compone e organizza le gallery fotografiche e audiodisive del Portale;
- utilizza il sistema di content management e gli altri sistemi di gestione adottati da INAIL per il Portale istituzionale.

WEB EDITOR

- Ricerca, seleziona e produce news, testi, contenuti, anche multimediali;
- interagisce costantemente con l'organizzazione interna INAIL e con il Content manager per l'individuazione, la selezione e la elaborazione dei contenuti;
- indicizza e ottimizza le pagine;
- utilizza il sistema di content management adottato da INAIL per il Portale istituzionale;
- redige testi e contenuti destinati alle piattaforme di community (blog, wiki, webinar, ecc.), secondo gli standard e i principi fissati dal Project manager, dal Community manager e dal Content manager;



- suggerisce nuovi contenuti web dando input al Community manager ed al Content manager;

SOCIAL MEDIA EDITOR

- Redige testi e contenuti destinati ai social networks, secondo gli standard e i principi fissati dal Project manager, dal Social media manager e dal Content manager;
- suggerisce nuovi contenuti web dando input al Social media manager ed al Content manager.
-

Le risorse messe a disposizione dal fornitore dovranno lavorare nei locali dell'Istituto ubicati in Roma, salvo diversa indicazione.

4.2 Dimensione del servizio redazionale per siti web

Il servizio redazionale per siti web è dimensionato in un massimale di GGPP per figura professionale stimato sulla base delle previsioni di utilizzo durante l'intera fornitura.

Il massimale del servizio per tutta la durata della fornitura è di **13.650** Giorni Persona che comprende la stima degli interventi da effettuarsi in **reperibilità** previsti e valutati in circa **50 GGPP**.

I valori stimati relativamente agli interventi in reperibilità non sono in alcun caso vincolanti per l'Istituto ma rappresentano la miglior stima disponibile alla data.

Il Fornitore dovrà impiegare nella reperibilità le figure di Content manager e Web editor. Qualora, in accordo con l'Istituto, venissero richieste in reperibilità delle diverse figure professionali, ai fini della remunerazione verrà utilizzata la tariffa corrispondente (proporzionalmente alle ore effettivamente prestate).

Si precisa inoltre che per gli interventi in reperibilità verranno remunerate solo le ore effettivamente prestate on site ed in nessun caso verrà remunerata la sola disponibilità telefonica.

Il suddetto massimale dei giorni persona da prevedere nella fornitura del servizio è così ripartito tra le figure professionali richieste:

Servizi redazionali per siti web	
Figura Professionale	GG/PP
Project manager	630
Content manager	3990
Multimedia specialist	630
Community manager	630
Social Media manager	630
Multimedia editor	840
Web editor	5040
Social media editor	1260



Totale	13650
---------------	--------------

Le figure professionali messe a disposizione dal Fornitore devono essere rispondenti a quanto previsto nell'appendice "Profili Professionali - PPRFO02".

Le quantità di giorni persona sia complessivi sia per singola figura professionale sono stimati e non sono in alcun caso vincolanti per l'Istituto ma rappresentano la miglior stima disponibile alla data.

4.3 Referenti Lotto 2

Il Fornitore dovrà indicare per il lotto2 il Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC) per l'intera fornitura, cui l'Istituto, nella persona del Responsabile Unico del Progetto (RUP) o di persone da lui delegate, farà riferimento per gli aspetti generali, o interpellierà per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Il RUAC non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per l'Istituto e, pertanto, non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi al servizio oggetto della fornitura.

Il responsabile unico delle attività contrattuali, dovrà riferire all'Istituto su tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
- problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle competenze e conoscenze possedute dalle risorse impiegate.

Dovrà inoltre svolgere le seguenti attività:

- fornire all'Istituto la visione integrata sul servizio erogato;
- pianificare e schedare risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- garantire, nei casi eccezionali di criticità e di urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle problematiche;
- gestire le criticità e i rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team impiegati nella fornitura. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- stabilire un costante colloquio con il Responsabile dell'Istituto (RUP) condividendo la previsione dei periodi di picco o di particolare criticità al fine di prevedere e predisporre eventuali Piani di potenziamento delle risorse impiegate;



- verificare la completezza ed il corretto avanzamento dei piani di lavoro comunicati all'Istituto;
- gestire le risorse del servizio.

Tale figura dovrà essere operativa sin dall'inizio della fornitura, dovrà rispettare almeno la seniority, le competenze ed esperienze professionali richieste per il profilo del Project Manager (vedi Appendice "PPRFO2").

Il RUAC dovrà essere presente presso la sede indicata dall'Istituto ove necessario e comunque su chiamata dell'Istituto. Dovrà comunque essere **sempre reperibile telefonicamente**. La mancata reperibilità telefonica comporterà l'emissione di una nota di rilievo sulla fornitura per ciascuna situazione di inadempimento e la eventuale richiesta di sostituzione per inadeguatezza del ruolo coperto.

5. MODALITÀ DI ESECUZIONE

5.1 Premessa

L'Istituto si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare eventuali standard, metodologie e/o linee guida, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli Obiettivi/attività/servizi.

L'Istituto si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dall'Istituto stesso, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). L'Istituto si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale dell'Istituto nello svolgimento di tali attività.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto in tutte le attività il rispetto degli standard e delle linee guida presentati all'interno del Piano della qualità; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Al Fornitore è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti predisposti dall'Istituto per l'interfacciamento con le strutture tecniche.

5.2 Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività

Al fine di descrivere chiaramente le **modalità di esecuzione** dei servizi oggetto della fornitura, di seguito si espone la matrice di corrispondenza tra i servizi stessi e le modalità di esecuzione:



Servizi	Lotto	Metrica	Modalità	Ciclo di sviluppo	Sede
Sviluppo, Migrazione e MEV di siti web	1	Web ¹	Progettuale a corpo	Tutti	Fornitore ²
Manutenzione Correttiva per siti web	1	-	Continuativa a canone	-	Fornitore ²
Supporto applicativo	1	GGPP	Continuativa a consumo	-	Istituto
			Progettuale a corpo	Fase unica	Fornitore ²
Supporto Specialistico	1	GGPP	Progettuale a corpo ³	Fase unica o altri tipi di ciclo	Fornitore ²
Servizi redazionali per siti web	2	GGPP	Continuativa a consumo	-	Istituto

5.2.1 Descrizione modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività (solo Lotto 1)

Per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di sviluppo, alle fasi progettuali e ai contenuti informativi dei principali prodotti da consegnare si rimanda all'Appendice "CVPFO".

Si precisa, inoltre, che, per tutti i servizi richiesti, deve essere garantito dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi, il supporto sistemistico alle proprie risorse, al fine di assicurare, in particolare:

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle Base Dati;
- l'analisi e l'eventuale modifica di configurazioni delle componenti SW architetturali allo scopo di ottenere file di log statistici leggibili, contenenti informazioni complete;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.;
- la configurazione, l'installazione e la manutenzione delle postazioni di lavoro (PDL) assegnate dal Fornitore stesso alle proprie risorse.

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

¹ Tale metrica prevede l'utilizzo di bozzetti grafici, template, pagine, documenti e PF come espresso nel paragrafo 3.1.2

² In alternativa presso le sedi dell'Istituto su richiesta dell'Istituto stesso

³ Può essere prevista, per attività particolarmente semplici e ripetitive, l'applicazione della modalità continuativa a consumo



- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per l'Obiettivo e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati dall'Istituto per concordare aspetti tecnici specifici;
- l'assistenza, rivolta a personale amministrativo (o a terzi da essa designati) per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo, alle attività di tuning e test prestazionali e all'avvio in esercizio.

5.3 Modalità Progettuale (solo lotto 1)

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale saranno scomposti in Obiettivi a cui saranno attribuiti una dimensione ed un tempo di esecuzione. Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più **fasi**, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. Le fasi sono delimitate da eventi (milestone), che sono gli atti, formali o sostanziali, indicati nella tabella seguente:

	Milestone	Attore	Descrizione
Definizione	Richiesta stima	Istituto	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'Obiettivo ⁴
	Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo
	Autorizzazione	Istituto	Autorizzazione all'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi
Durata	Attivazione	Istituto	Individuazione del ciclo di vita ed avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi (di fase) che finali
		Istituto	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	Approvazione	Istituto	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
	Accettazione	Istituto	Validazione dei prodotti finali, previo collaudo e verifica del software consegnato

⁴ Su richiesta dell'Istituto, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche all'interno del servizio di Supporto applicativo



Il termine “durata” dell’Obiettivo è usato nel presente documento come sinonimo dell’intervallo di tempo decorrente tra le milestone Attivazione e Accettazione.

Segue una tabella che collega queste milestone con l’inizio e la conclusione delle varie fasi dell’Obiettivo, con indicazione dei cicli di sviluppo che le prevedono o meno.

L’approvazione del Disegno, in caso di ciclo completo di sviluppo, può essere sostituita dalla semplice consegna, qualora il responsabile di progetto dell’Istituto lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità e tipologia dell’Obiettivo considerato.

Attore	Milestone	Fasi	Ciclo di vita		Ciclo Fase unica	Ciclo Web	Altre tipologie di cicli
			Completo	Ridotto			
Istituto	Richiesta stima		Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Stima	Definizione	Si	Si	Si	Si	Si
Istituto	Autorizzazione		Si	Si	Si	Si	Si
Istituto	Attivazione		Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Analisi	Si	Si	Si	Si	Si
Istituto	Approvazione		Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Disegno	Si	Si	No	Si	Da definire
Istituto	Approvazione		Si	Si	No	Si	Da definire
Fornitore	Consegna	Realizzazione	Si	Si	Si	Si	Si
Istituto	Accettazione	Collaudo	Si	Si	Si	Si	Si
Istituto	Approvazione	Messa in esercizio	Si	Si	Si	Si	Si

Nota: per i siti web, con l’applicazione dello specifico ciclo di vita, le milestone di approvazione potranno essere più di una per ogni fase, a seconda dei cicli necessari e a seconda di quanto presentato nel piano di progetto.

Nell’individuare il ciclo di sviluppo più appropriato, è necessario applicare i seguenti criteri:



		Dimensione in PF			
		< 70	< 200	200 ÷ 300	>300
Durata	< 1 mese	Fase unica	Fase unica	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Fase unica	Ridotto	Ridotto	Completo/web/r idotto
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto	Completo/web/rid otto	Completo/web/r idotto
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo/web/rid otto	Completo/web

Non applicabile significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata. Non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Il miglior ciclo di sviluppo pertanto verrà concordato nella fase di Definizione.

Per gli obiettivi dimensionati in giorni persona la precedente tabella non si applica. Il ciclo da adottare sarà concordato in fase di definizione.

Il ciclo a fase unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 3 mesi e di dimensioni ridotte; anche in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi. Tale ciclo viene, generalmente, adottato dagli interventi progettuali derivanti da esigenze del servizio di Supporto applicativo.

I servizi di Sviluppo e MEV di siti web dovranno assicurare al Capo progetto dell'Istituto il supporto all'avviamento in collaudo ed in esercizio della soluzione realizzata, nonché all'eventuale esecuzione dei test proceduralizzati ed automatizzati. Dovranno essere, dunque, ricomprese in tali servizi almeno le attività elencate di seguito e raggruppate per tipologia di supporto:

- supporto alle attività di collaudo e testingproceduralizzato ed automatico:
 - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di collaudo e di testingproceduralizzato ed automatico (definizione e caricamento della Base Dati, installazione del software applicativo e/o dei siti web, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test, ecc.);
 - presenza on site, su chiamata, **entro 1 giorno lavorativo** delle rispettive e competenti figure professionali;
 - passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate;
 - training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
 - altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo, richiesta dall'Istituto per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio.
- supporto alla consegna in gestione volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne ai Servizi di Gestione, formalizzato nel Piano di lavoro dell'obiettivo:



- illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio di siti e/o del software in esame;
- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica;
- supporto alle attività di passaggio in esercizio:
 - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della Base Dati, installazione del software applicativo e/o siti web, personalizzazione del software di base) che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
 - configurazione di web server, application server e predisposizione delle statistiche sugli accessi di siti/applicazioni;
 - training on the job durante i primi giorni di avviamento in esercizio o come concordato con l'Istituto.

Per le attività svolte in modalità progettuale, si sottolinea il ruolo fondamentale dei capi progetto che il Fornitore intende impiegare.

Il capo progetto avrà il compito di:

- interfacciare il responsabile dell'Istituto nella fase di recepimento dei requisiti utente ed in tutte le fasi della progettazione e realizzazione per la revisione dei requisiti, recepire le osservazioni ed aggiornare i documenti di progetto;
- collaborare con il responsabile dell'Istituto nell'individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- collaborare con le strutture tecniche dell'Istituto nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al responsabile dell'Istituto incaricato;
- assicurare la correttezza, accuratezza ed affidabilità del calcolo delle baseline di concerto con il Referente preposto, che deve sottoscrivere i corrispondenti report.

Si ribadisce che il capo progetto dovrà riferire all'Istituto (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test.

Anche i servizi di Supporto specialistico sono suddivisi in Obiettivi, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità. In particolare, per attività legate a sperimentazioni e produzione di prototipi, si potrà applicare un ciclo di sviluppo "ad hoc" definito in funzione delle specifiche caratteristiche delle attività da espletare e dei prodotti da realizzare; potranno essere previste iterazioni di fase o dell'intero ciclo e i prodotti potranno essere realizzati in versioni successive.



Eccezionalmente, qualora si richieda una stretta collaborazione degli specialisti di tematica con l'Istituto, il servizio potrà essere attivato e gestito in modalità continuativa e si potranno applicare le indicazioni sull'estensione dell'orario di servizio previste per il servizio di Supporto applicativo.

5.4 Modalità Continuativa a consumo

I servizi da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi e sono riconducibili al Supporto applicativo, in casi eccezionali anche per al Supporto specialistico ove l'Istituto preveda attività di stretta collaborazione continuativa (Lotto 1), ed al servizio redazionale per siti web (Lotto 2).

L'attivazione è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine attività, salva ed impregiudicata la facoltà dell'Istituto di sospendere e/o interrompere il servizio.

La regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo risorse impegnate) è in giorni/persona, con modalità a tempo e spesa.

L'erogazione del servizio dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Pertanto è prevista la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro per il servizio soggetto all'approvazione dell'Istituto.

In particolare, ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con l'Istituto, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi e alla qualità dei prodotti.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

Il diretto e assiduo contatto con l'utente richiede alle risorse dedicate al servizio una elevata capacità di analisi, al fine di individuare la soluzione più idonea a risolvere le esigenze dell'utente. E' inoltre indispensabile la capacità di relazione con le diverse strutture al fine di coinvolgere i supporti più adeguati, anche creando sinergie con gli altri gruppi coinvolti nelle attività.

E' essenziale perciò da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze. In particolare si sottolinea l'importanza della presa in carico delle attività ad inizio fornitura e la capacità di acquisire conoscenze funzionali ed operative nel corso dell'erogazione del servizio.

Per il lotto 1 il servizio di Supporto applicativo comprende sia la presa in carico e la risoluzione delle richieste degli utenti, sia le attività che sono pianificabili già ad inizio fornitura ed altre che, in funzione delle esigenze che si verranno a definire nel periodo di



durata della fornitura stessa, potranno aggiungersi man mano (come ad esempio l'avviamento in esercizio di una nuova applicazione).

Per il lotto 1, le attività estemporanee, che posseggono carattere di urgenza (esempio prodotti/servizio e piccoli interventi), verranno comunicate dall'Istituto secondo la modalità più idonea (e-mail, telefono, ecc.) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 2 giorni lavorativi dalla richiesta. Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza.

5.4.1 Orario di Servizio, Reperibilità, Disponibilità

La copertura del servizio di Supporto applicativo per il Lotto 1 deve essere garantita, senza interruzione, dalle ore **9:00** alle ore **18:00**, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (orario di servizio), secondo una distribuzione delle presenze da concordare con l'Istituto. Si precisa che ogni applicazione/sito potrà avere una copertura temporale differente da concordare con il diretto Referente dell'Istituto.

Per quanto riguarda il Servizio Redazionale (Lotto 2) la copertura del servizio deve essere garantita, senza interruzione, dalle ore **9:00** alle ore **19:00**, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (orario di servizio). Pertanto la copertura dell'orario necessario per il servizio redazionale sarà garantito attraverso una distribuzione adeguata delle risorse sull'orario previsto. Tale distribuzione è da concordare con l'Istituto.

Per **festività** devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

E' responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di turnazione in funzione dello specifico piano di lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, ecc.).

Il RUAC (o altro Referente proposto) dovrà farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio. Ogni variazione al team di lavoro precedentemente istituito dovrà essere opportunamente e preventivamente concordato con l'Istituto.

Estensione programmata dell'orario di servizio

Può essere necessario, in relazione a esigenze specifiche dell'Istituto (es. rilascio di nuove funzionalità, versioni del software, pubblicazioni particolari, ecc.), un prolungamento dell'orario di servizio o la disponibilità di servizio il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi.



In questi casi il RUAC dovrà garantire la disponibilità di tutti i team che operano sulla soluzione che ha richiesto l'estensione.

Il Fornitore dovrà produrre un rendiconto mensile del servizio esteso e degli interventi on-site (di seguito trattati) prestati quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi continuativi a consumo, che dovrà essere approvato dall'Istituto. Il numero di ore verrà retribuito alla tariffa base oraria della figura professionale utilizzata.

Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, il preavviso minimo sarà il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: **1 ora**;
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: **2 ore**.

L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta dall'Istituto via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità dovrà tenere conto dell'orario esteso.

Reperibilità ed interventi on-site

Per **attività in reperibilità** si intende il complesso delle attività così erogate:

- a) disponibilità ad intervenire in caso di problemi, su chiamata telefonica, oltre l'orario di servizio previsto fino al complemento delle 24 ore giornaliere;
- b) disponibilità agli interventi di cui al precedente punto a) garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica e/o festivi.

La prestazione consistente nella disponibilità agli interventi di cui al punto a) e al punto b) deve essere erogata da risorse che svolgono le attività dei servizi continuativi a consumo.

La persona reperibile dovrà essere sempre raggiungibile sul telefono di reperibilità ed intervenire, se richiesto presso la sede dell'Istituto al massimo **entro 1 ora** dalla chiamata.

Tale reperibilità deve essere garantita per un numero minimo di 1 persona (con ovvie sostituzioni in caso di assenza per malattia, corsi, ferie, ecc.).

La reperibilità potrà essere erogata in maniera continuativa o su richiesta dell'Istituto (ad esempio in concomitanza di specifiche situazioni/eventi).

La reperibilità telefonica non è remunerata ma è da considerare inclusa nel corrispettivo globale della fornitura.

Le ore di presenza effettivamente prestate come interventi on-site in reperibilità saranno remunerate alla tariffa oraria base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione.

Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio prestato quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi di gestione, che dovrà essere approvato dall'Istituto.



5.5 Modalità Continuativa a canone (solo lotto 1)

La modalità Continuativa si applica per i servizi di Manutenzione Correttiva di Siti web.

In particolare per i servizi di Manutenzione Correttiva, anche se attivati su uno specifico evento, si intendono erogati in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

I servizi da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi; l'attivazione è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine attività, salva ed impregiudicata la facoltà dell'Istituto di sospendere e/o interrompere il servizio.

Pertanto i servizi di manutenzione correttiva siti web possono essere attivati e/o interrotti per singolo sito web e/o applicazione. Il Fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a fornire tutti gli elementi necessari a determinare l'esatto dimensionamento dei servizi attivi. La regolamentazione contrattuale dei suddetti servizi è a **canone**.

5.5.1 Manutenzione Correttiva

Le modalità di esecuzione dei servizi di MAC di siti web sono le seguenti.

Ogni segnalazione di malfunzionamento dovrà essere opportunamente tracciata sullo strumento di tracciatura degli interventi utilizzato dall'Istituto e classificata secondo procedure indicate nel piano di qualità.

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata dall'Istituto sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione (ad esempio contenuti della Base Dati), dai controlli effettuati durante l'attività amministrativa. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica e, in nessun caso, l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nell'Appendice "INQFO1" o come migliorati in offerta tecnica.

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sullo strumento di tracciatura degli interventi fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software/template che potrà essere consegnato all'Istituto solo dopo l'esito positivo di tutti i test programmati e/o alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi.

La fine delle attività di correzione del software/template verrà comunicata all'Istituto, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate a software/template, documentazione e Base Dati. Diverse modalità di accettazione del servizio potranno essere congiuntamente concordate.

Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software/template dal



punto di vista utente, l'Istituto genererà un "Riciclo correttivo" ed i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di entrambi gli interventi.

Le modalità di esecuzione descritte ed i livelli di servizio previsti dal Piano della Qualità Generale si applicano anche agli interventi in garanzia.

Come per i servizi di Supporto applicativo, anche per la Manutenzione Correttiva si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema ad inizio contratto, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.

5.5.2 Orario di Servizio

I servizi di Manutenzione Correttiva siti web sono attivati durante l'orario di servizio di Supporto applicativo, anche in orario esteso, e dovranno essere organizzati e strutturati dal Fornitore in modo da rispettare i livelli di servizio esplicitati in Appendice "INQFO1" o come migliorati in offerta tecnica. Eccezionalmente, in caso di specifici periodi di criticità e previa comunicazione dell'Istituto, i servizi di Manutenzione Correttiva potranno essere attivati anche durante la reperibilità.

5.6 Ambienti di Sviluppo e Luogo di Lavoro

I posti di lavoro presso le sedi dell'Istituto possono essere attrezzati o non attrezzati.

I posti di lavoro non attrezzati consistono in locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet. Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro (secondo le indicazioni dell'Istituto) dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio prodotti per lo sviluppo di software applicativo. Qualora il fornitore sia tenuto ad attrezzare dei posti di lavoro dell'Istituto con PC, monitor e stampanti, questi dovranno essere in possesso dell'etichetta EPA Energy Star. Non è permesso al Fornitore di utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Ethernet e remotamente via modem. L'Istituto metterà a disposizione un pool di stazioni di lavoro da cui il Fornitore potrà accedere a Internet. L'Istituto, se lo riterrà necessario, renderà disponibile al Fornitore il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su propri server.

L'Istituto si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro non attrezzati presso le proprie sedi, dandone comunicazione al Fornitore.

Ogni eventuale variazione del numero di posti di lavoro attrezzati disponibili presso le sedi amministrative sarà comunque concordata tra le parti.

Le sedi di lavoro delle risorse sui servizi del presente Capitolato sono site in Roma presso le sedi dell'Istituto e saranno comunicate ad inizio fornitura.



Si segnala, comunque, che potrebbe esserci la necessità di interventi in sedi diverse da quelle inizialmente indicate, che saranno tempestivamente comunicate dall'Istituto e comunque ubicate nel comune di Roma.

Per il lotto 1, i posti di lavoro necessari al Fornitore presso le proprie sedi dovranno essere dotati, a proprio carico, del necessario corredo HW e SW, sia di base che di sviluppo. Sarà cura del Fornitore predisporre gli ambienti di sviluppo e manutenzione compatibili con gli ambienti di collaudo ed esercizio. Per le attività di sviluppo e manutenzione effettuate su elaboratori dell'Istituto, a inizio fornitura verrà concordato con il Fornitore il fabbisogno, in funzione della numerosità del gruppo di lavoro. Nel caso in cui sia necessario predisporre prodotti software diversi da quelli in uso, se concordati, l'Istituto provvederà a renderli disponibili al Fornitore. Rimangono comunque a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione di tali prodotti nei propri ambienti.

5.7 Gestione della Fornitura

5.7.1 Gestione degli Obiettivi (solo lotto 1)

5.7.1.1 STIMA - FASE DI DEFINIZIONE

L'Istituto richiede la stima di un Obiettivo comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di definizione (impegno espresso in GGPP; nel caso in cui l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà riassorbito nei costi dell'Obiettivo).

La richiesta è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Obiettivo, quali ad esempio:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- data limite richiesta per il completamento della fase di Definizione;
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.).

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre il termine di consegna concordato con l'Istituto.

5.7.1.2 ATTIVAZIONE OBIETTIVI

Al termine della fase di Definizione, previa autorizzazione da parte dell'Istituto alla prosecuzione dell'Obiettivo, anche in considerazione del Piano di Lavoro e della stima di costo proposti dal Fornitore, l'Istituto procederà all'approvazione dei prodotti della fase di Definizione (attivazione) e ne darà comunicazione al Fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno.

5.7.1.3 VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI DEGLI OBIETTIVI



Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, utilizzando l'opportuna metrica di riferimento (formula per lo sviluppo di siti web). A richiesta dell'Istituto, il dimensionamento degli Obiettivi potrà essere effettuato in Giorni Persona, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare.

Tale dimensionamento consentirà di variare la baseline dell'applicazione, sito o software oggetto dell'Obiettivo.

Obiettivi Misurati con la formula di sviluppo dei siti web

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati con la formula di sviluppo dei siti web dovrà avvenire, nei seguenti momenti:

- Stima iniziale - in fase di Definizione;
- Stima di revisione - al termine della fase di Analisi o analoga fase (stima di Analisi)
- Stima di progettazione - al termine della fase di Progettazione per ciclo web; in caso di altri cicli di sviluppo si faccia riferimento alle analoghe fasi;
- Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione.

La stima iniziale, da effettuarsi senza alcun onere aggiuntivo, va effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione.

Qualora la stima di Analisi o la stima di Progettazione sia maggiore della stima iniziale, nel caso in cui i requisiti funzionali restino invariati, il Fornitore dovrà motivare lo scostamento e, se tali motivazioni saranno accettate dall'Istituto, nel limite di uno scostamento massimo del 15% rispetto alla stima iniziale, la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario, ai fini della fatturazione, si utilizzerà la stima iniziale.

In caso di altri cicli di sviluppo si faccia riferimento alle analoghe fasi.

Si precisa che lo scostamento tra la stima iniziale e la stima finale sarà confrontata sul valore economico dato dalla formula utilizzata.

Al termine della fase di Realizzazione, dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio della formula di sviluppo dei siti web. Nel caso in cui i requisiti restino invariati nel corso dell'obiettivo e se le motivazioni dello scostamento saranno accettate dall'Istituto, ai fini della fatturazione, lo scostamento non potrà superare il 5% della stima di Analisi. In caso di altri cicli di sviluppo si faccia riferimento alle analoghe fasi.

Dunque ai fini della fatturazione, il valore definitivo della stima di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di Revisione (stima di Analisi o analoga fase per gli altri cicli) variata del 5%.

Nel caso di ciclo a fase unica la variazione percentuale tra consuntivo e stima iniziale, ai fini della fatturazione, non potrà superare il 15%.

Si precisa inoltre che l'Istituto si riserva la possibilità di richiedere una stima aggiornata in ogni momento durante tutto il ciclo di vita dell'obiettivo ed un nuovo conteggio del consuntivo anche durante il collaudo.



Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi alla stima iniziale risultino inferiori alla stima/misurazione precedente, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la stima iniziale. Dunque, In nessun caso potranno essere addebitati all'Istituto oneri per Punti Funzione non realizzati anche se le stime precedenti erano state accettate dall'Istituto stesso.

La stima di progettazione deve essere sempre prodotta anche se non viene utilizzata ai fini della fatturazione del Fornitore.

La stima dei Function Point dovrà essere effettuata con l'ausilio della tecnica Early&QuickFunction Point v3. Il conteggio standard delle dimensioni in Function Point degli obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG 4.3 e nel rispetto degli standard dell'Istituto.

Obiettivi Misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di Definizione. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi imprevisti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte dell'Istituto.

5.7.1.4 CANCELLAZIONE OBIETTIVI

Nel caso di abbandono dell'obiettivo per cause imputabili al Fornitore (ivi compreso collaudo con esito negativo), nulla è dovuto al Fornitore e pertanto le anticipazioni sulle fasi concluse dovranno essere completamente restituite mediante compensazione ovvero saranno trattenute mediante ritenuta sulla cauzione.

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione, e quindi di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, sarà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo da impiegare, specificato dall'Istituto, per effettuare la fase di Definizione.

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro, per cause non imputabili al Fornitore, sarà riconosciuto l'effort calcolato sulla base della seguente formula:

stima economica = stima economica dell'obiettivo cancellato x % avanzamento cumulativo

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa alla ultima fase completata al momento della cancellazione secondo la tabella riportata:



Fase	Impegno ⁵	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	20%	30%
Disegno o Progettazione	10%	40%
Realizzazione	35%	75%
Collaudo	20%	95%
Documentazione ed avvio in esercizio	5%	100%

Ciò non vale, come sopra già evidenziato, nel caso in cui la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte dell'Istituto di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore. A tal fine si precisa che i corrispettivi maturati per le fasi di definizione/analisi/disegno-progettazione/realizzazione/collaudo sono da considerarsi come parti del corrispettivo finale.

5.7.1.5 MODALITÀ DI GESTIONE DEL CAMBIAMENTO DEI REQUISITI FUNZIONALI IN CORSO D'OPERA

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o Manutenzione Evolutiva può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate. Si possono distinguere i seguenti casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità o l'aumento del numero di Bozzetti grafici, Template, Pagine di navigazione, documenti e/o funzioni, tali elementi saranno contati in aggiunta riapplicando nuovamente la formula web sul totale complessivo;
- nel caso di modifica dei requisiti, in qualsiasi fase dell'obiettivo, se questa rientra nel volume degli elementi stimati indipendentemente dall'entità del cambiamento, non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo. Se invece il volume stimato risulta aumentato, il corrispettivo sarà ricalcolato sulla base del nuovo dimensionamento;
- nel caso di requisiti nuovi, ma cancellati in corso di progetto, sarà riconosciuto l'effort calcolato sulla base della seguente formula:

$$\text{stima economica} = \text{stima economica dell'obiettivo cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa alla ultima fase

⁵Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di sviluppo a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di sviluppo;



completata al momento della cancellazione secondo la tabella riportata nel paragrafo 5.7.1.4.

5.7.2 Collaudo ed accettazione (solo lotto 1)

Ogni singolo obiettivo realizzato dal Fornitore sarà sottoposto a collaudo o verifiche di accettazione secondo le modalità concordate e nei termini previsti dal Piano di Lavoro; delle operazioni di collaudo verrà redatto relativo verbale. Nel caso in cui emergano anomalie tali (sia per numerosità che per gravità) da ritenere invalidante la soluzione consegnata, l'Istituto potrà decidere, a discrezione del responsabile del Progetto, di interrompere il collaudo richiedendo al Fornitore di provvedere alla correzione delle difettosità riscontrate. Per ogni giorno di sospensione, come indicato da contratto, verrà applicata una penale.

L'Istituto inoltre si riserva di effettuare verifiche funzionali periodiche (almeno trimestrali) delle realizzazioni e/o dei prodotti sviluppati e consegnati, per tutta la durata della fornitura e, solo per il software rilasciato e/o modificato nel corso dell'ultimo anno, per ulteriori 12 mesi. A fronte di tali verifiche verrà redatto un verbale. In caso di esito negativo della verifica sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati. Il Fornitore dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, all'eliminazione degli eventuali vizi, malfunzionamenti e difformità riscontrati durante le operazioni di collaudo, secondo i tempi di ripristino concordati e comunque entro i termini indicati nell'ultimo piano di lavoro obiettivo approvato dall'Istituto, pena l'applicazione delle penali previste contrattualmente.

L'esito positivo del collaudo o della verifica sarà formalizzato in un verbale di accettazione.

5.7.3 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'Istituto conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale tutta. Sono notificati al Fornitore tramite comunicazione formale, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o a peggioramenti degli IP, secondo quanto previsto nelle Appendici "INQFO1" e "INQFO2" e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal responsabile del contratto dell'Istituto, dai responsabili di progetto e/o di servizio e/o da strutture dell'Istituto preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo (inviata via mail, ecc.).

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Istituto un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo.



5.7.4 Pianificazione e Consuntivazione

5.7.4.1 PIANO DI LAVORO (SOLO LOTTO 1)

Per ogni servizio previsto a contratto, dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro Generale contenente attività, tempi e impegno, con le seguenti articolazioni:

- Il piano di subentro a inizio fornitura;
- Il piano di trasferimento del Know-how (quando richiesto);
- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni servizio;
- per i servizi a carattere progettuale, un piano per ogni Obiettivo e un piano riepilogativo di tutti gli obiettivi. I piani di lavoro di obiettivo dovranno essere indirizzati a ciascun capo progetto

Il Fornitore dovrà indicare, nei Piani di Lavoro, per i servizi a carattere continuativo (supporto applicativo) qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse nonché le risorse impegnate nella reperibilità ed i riferimenti telefonici.

Per i servizi a carattere progettuale, per ogni obiettivo il Fornitore dovrà produrre un Piano di Lavoro specifico in cui la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le **2 settimane solari**; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste **milestone** intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

Qualsiasi pianificazione sarà approvata sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare una **riplanificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando all'Istituto il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi su prodotti di fase.

In qualunque momento l'Istituto può richiedere la consegna del Piano di Lavoro: questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore, e accettati dall'Istituto, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

A livello aggregato, secondo criteri da definire congiuntamente a inizio lavori, potrà essere richiesta la predisposizione ed il mantenimento di piani riepilogativi di sintesi che permettano una vista integrata d'insieme di un set definito di servizi ed obiettivi.



5.7.4.2 PIANO DI LAVORO (SOLO LOTTO 2)

Per ogni servizio previsto a contratto, dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro Generale contenente attività, tempi e impegno, con le seguenti articolazioni:

- Il piano di subentro a inizio fornitura;
- Il piano per il servizio redazionale;

Piano di subentro a inizio fornitura

Il piano di Subentro ad inizio fornitura conterrà il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

In particolare, coerentemente con le caratteristiche offerte dal Fornitore e concordate con l'Istituto, il Piano riporterà:

- codice, nome, descrizione delle attività di subentro;
- date di inizio e fine, previste ed effettive delle attività di subentro;
- impegno in gp, stimato ed effettivo, ove applicabile suddiviso per mese e figura professionale;
- un gantt delle attività.

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Il piano per il servizio redazionale

Il Piano di lavoro contiene la tempificazione e le stime di impegno.

L'aggiornamento dello stato di avanzamento delle attività, su richiesta dell'Istituto, determina una nuova versione del documento.

Coerentemente con le caratteristiche delle singole attività e con lo stato temporale (piano iniziale o aggiornamento), il Piano di lavoro riporterà:

- codice, nome, descrizione dell'attività e relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- elenco delle attività con relative date di inizio e fine, previste ed effettive;
- prodotti di fornitura delle singole attività, con relative date di consegna, previste ed effettive (ove applicabili);
- impegno, stimato ed effettivo per figura professionale;
- un gantt delle attività.

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;



- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Qualsiasi pianificazione sarà approvata sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare una **ripianificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando all'Istituto il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi su prodotti di fase.

In qualunque momento l'Istituto può richiedere la consegna del Piano di Lavoro: questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore, e accettati dall'Istituto, su stime e tempi di esecuzione delle attività.

5.7.4.3 STATO AVANZAMENTO LAVORI

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente ai Piani di Lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

5.7.4.4 CONSUNTIVAZIONE

La consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascun servizio.

Il Consuntivo Attività deve essere corredato dal Rendiconto Risorse.

Per il lotto 1, la consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli piani di obiettivo sia nel piano riepilogativo evidenziando le fasi chiuse e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

5.7.5 **Addestramento a Inizio Fornitura**

A partire dalla decorrenza contrattuale entro un periodo massimo **45 giorni solari**, il Fornitore, sulla base del piano di subentro approvato dall'Istituto, dovrà addestrare il personale che sarà impiegato nell'erogazione della presente fornitura, predisporre le soluzioni necessarie all'avvio delle attività, ivi compresi - per il lotto 1 - eventuali trasferimenti di applicazioni/siti dagli ambienti del Fornitore uscente/Istituto.

Per il subentro sulle attività attualmente gestite attraverso i contratti SPC (stipulati tra DigitPa e l'Istituto) il fornitore uscente supporterà il Fornitore entrante nella migrazione dei servizi offerti in base al Contratto Quadro e ai relativi Contratti Esecutivi di fornitura. Massima attenzione dovrà essere posta nella pianificazione e nell'esecuzione del subentro al fine di assicurare la continuità della prestazione dei servizi.



Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività ed i servizi oggetto della presa in carico ed in nessun caso sono previsti costi di trasferta.

5.7.6 Comunicazione Formale

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto, eventualmente anticipata per posta elettronica, dovrà essere indirizzata all'attenzione del Referente dell'Istituto (responsabile di contratto, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.).

La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione scritta al responsabile di progetto dell'Istituto (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato). Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

5.8 Gestione della Configurazione (solo lotto 1)

La gestione della configurazione è un processo che ha lo scopo di assicurare la conoscenza, la completezza, l'integrità, la consistenza e la correttezza delle componenti software di un sistema, in particolare in relazione alle dipendenze esistenti tra le stesse, attraverso la registrazione della configurazione iniziale e la conoscenza dello stato delle modifiche proposte, della loro motivazione, della loro approvazione, della loro attuazione e della loro evoluzione.

La gestione della configurazione dovrà essere realizzata dal Fornitore utilizzando lo strumento **CA CMDB** messo a disposizione dall'Istituto.

Al Fornitore è richiesta la conoscenza e l'utilizzo del prodotto di configuration management in quanto dovrà essere utilizzato per tutte le attività di propria competenza, da parte di tutte le risorse impiegate nei servizi realizzativi e di Supporto applicativo.

L'Istituto si riserva di poter cambiare, durante il periodo di durata contrattuale, lo strumento utilizzato per assicurare la gestione della configurazione. In questo caso il Fornitore dovrà garantire il corretto trasferimento dei dati verso il nuovo strumento.

Il Fornitore, per il software di siti e/o applicazioni ancora non gestito dal prodotto di configurazione, dovrà garantire la prima alimentazione del repository per tutte le componenti software costituenti il sistema, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto.



Il Fornitore è tenuto alla gestione della configurazione dell'intero Sistema Informativo anche per software realizzato e/o in garanzia da parte di un altro fornitore. Pertanto, quando richiesto dall'Istituto, il Fornitore, dovrà rilasciare il software sotto controllo di configurazione all'altro fornitore per poi rimettere sotto configurazione, a valle del collaudo positivo, il software modificato.

5.9 Prodotti della Fornitura

5.9.1 Elenco dei Prodotti di fase (solo lotto 1)

I prodotti di fornitura previsti dai cicli di vita sono descritti in Appendice "CVPFO".

La tabella che segue riporta i prodotti della fornitura, adottati per le attività svolte in modalità progettuale.

La colonna "ambito" esprime la copertura del documento:

- nel caso di documento riferito ad una determinata applicazione/sito esso dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento/obiettivo indipendentemente dal ciclo di vita adottato, tale documento sarà pertanto unico;
- nel caso di documento riferito al singolo obiettivo, esso verrà prodotto ed aggiornato durante il ciclo di vita dell'obiettivo stesso ed i suoi contenuti dovranno essere integrati, organici e congrui con i contenuti degli altri prodotti di area o applicazione previsti dal ciclo di vita utilizzato.

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita		
		Completo	Ridotto	Web
Piano di Lavoro dell'Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano della Qualità dell'Obiettivo	Obiettivo	Eventuale	Eventuale	Eventuale
Specifiche Requisiti - Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI
Specifiche Requisiti - Applicazione	Applicazione	SI	SI	SI
Specifiche dell'intervento	Obiettivo ⁶	n.a	SI	n.a
Specifiche funzionali - Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI
Specifiche funzionali - Applicazione	Applicazione	SI	SI ⁷	SI
Prototipo	Obiettivo	Su richiesta	Su richiesta	SI
Piano di test	Applicazione	SI	SI	SI

⁶ Deve aggiornare comunque il documento di Specifiche Funzionali ed il documento di disegno di dettaglio

⁷ Il documento deve essere previsto nella fase di documentazione



Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita		
		Completo	Ridotto	Web
Flussi di pubblicazione	Obiettivo	NO	NO	SI
Campione tecnico	Obiettivo	Su richiesta	Su richiesta	Su richiesta
Convalida sulla tecnologia	Obiettivo	SI	Su richiesta	SI
Codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Software di corredo al codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Documentazione utente	Applicazione	SI	SI	SI
Documento di sintesi	Applicazione	SI	SI	SI
Manuale di gestione applicazione	Applicazione ⁸	SI	SI	SI
Manuale di gestione server	Applicazione	SI	SI	SI
Modello concettuale dati	Applicazione ⁹	SI	SI	SI
Disegno di dettaglio	Applicazione ¹⁰	SI	SI	SI
Lista oggetti software	Obiettivo	SI	SI	SI
Conteggio Baseline	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano adeguamento ambienti	Obiettivo	SI	SI	SI
Rapporto Indicatori di Qualità Obiettivo ¹¹	Obiettivo	SI	SI	SI

La tabella ha valore indicativo e non è esaustiva nella casistica. Eventuali altri prodotti potranno essere previsti e concordati di volta in volta, a seconda delle specifiche esigenze dell'Obiettivo. In caso di Manutenzione Adeguativa, in aggiunta o sostituzione dei documenti previsti in tabella, potranno essere previsti, ad esempio:

- analisi di impatto;
- analisi di performance;
- studi comparativi.

⁸ O per Area Applicativa nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Istituto

⁹ O per Area Applicativa nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Istituto

¹⁰ O per Area Applicativa nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Istituto

¹¹ Per ogni fase incrementale.



Il prodotto di fase “Convalida della tecnologia” deve essere sempre previsto salvo diversa indicazione recepita nel piano di qualità generale per singola applicazione o nel piano di qualità dell’obiettivo.

L’Istituto si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell’Appendice “CVPFO”, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura aggiornando il Piano di Qualità Generale.

5.9.2 Modalità di Consegna dei Prodotti (solo lotto 1)

Di seguito vengono descritte le modalità di consegna dei prodotti software e della documentazione. L’adozione di modalità diverse da quelle concordate con l’Istituto equivale a ritardo o mancata consegna dei prodotti.

5.9.2.1 CONSEGNA DEI PRODOTTI SOFTWARE

Il software deve essere consegnato all’Istituto su supporto magnetico/ottico accompagnato dal documento di lista oggetti software (LOS) e caricato nel prodottodiconfiguration management adottato, salvo diversa indicazione da parte dell’Istituto.

5.9.2.2 CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE

Salvo diversa indicazione dell’Istituto, il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale realizzata su un supporto digitale (cd, dvd, ecc.) in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...), firmata digitalmente e accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo, salvo diversa indicazione dell’Istituto. La lettera di consegna dovrà contenere l’elenco della documentazione consegnata (codice, versione, tipologia di documento) e il rationale di consegna nel caso di documenti con versioni successive alla prima.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti (vedi ad es. documento piano di test). Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

La documentazione, che può essere anticipata per posta elettronica, dovrà essere accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo, salvo diversa indicazione dell’Istituto.

5.9.2.3 ASSENZA DI VIRUS

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. L’Istituto si riserva di verificare l’assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.



5.9.3 Vincoli Temporalì sulle Consegne

5.9.3.1 PIANI DELLA QUALITÀ

Per ciascun lotto, il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro **10 giorni lavorativi dalla data di decorrenza contrattuale**.

Per il lotto 1, il Piano della Qualità Obiettivo, qualora necessario, dovrà essere consegnato in fase di Definizione.

Nel caso in cui l'Istituto formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità sia Generale che di Obiettivo i documenti aggiornati dovranno essere consegnati **entro 5 giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi.

5.9.3.2 PIANI DI LAVORO

Il Piano di Lavoro Generale, comprensivo del piano di subentro, dovrà essere consegnato **entro 10 giorni lavorativi** dalla data di decorrenza contrattuale.

Tale piano dovrà includere, relativamente ai servizi continuativi, le modalità e la tempistica di installazione delle postazioni a carico del Fornitore, organizzazione, formalizzazione procedure e staffatura dei servizi stessi in termini di profili professionali, certificazioni e percentuali di impiego.

Per le attività svolte in modalità progettuale (Lotto 1) il Piano di Lavoro di Obiettivo dovrà essere consegnato entro la fase di Definizione o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Dovrà contenere, in fase di Definizione, l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento ai curriculum vitae (CV), alla figura professionale, alla % stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato dall'Istituto.

Mensilmente, **entro 5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro Generale, con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai servizi continuativi del mese di riferimento, predisporre la sezione Consuntivo Attività del mese in chiusura (per tutte le attività). Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte dell'Istituto, unitamente al Rendiconto Risorse.

Ogni scostamento rispetto al piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il relativo Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con l'Istituto, dovrà essere riconsegnato **entro 5 giorni lavorativi** dal relativo verbale.

Per il lotto 1, qualora richiesto dall'Istituto, il Fornitore dovrà consegnare il Piano di Lavoro relativo al trasferimento di Know-how **entro 5 giorni lavorativi**.

5.9.3.3 PRODOTTI DI FASE (SOLO LOTTO 1)



Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono, ad eccezione, ad esempio, di:

- manuali di gestione, procedure di definizione e caricamento delle tabelle, documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, che dovranno essere consegnati almeno **20 giorni lavorativi** prima della fine della fase di realizzazione;
- piano adeguamento ambienti (sezione di esercizio), che dovrà essere allegato alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche almeno **8giorni lavorativi** prima della fine della fase di collaudo;
- campione tecnico, quando previsto, che dovrà essere consegnato all'interno della fase di disegno, in data da concordare, in quanto sia il disegno di dettaglio che la casistica di test dipendono dai riscontri fatti a fronte del campione tecnico stesso.

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase sarà riportata nel Piano di Lavoro.

5.9.3.4 INVENTARIO FUNZIONALE APPLICATIVO E DI SITI (SOLO LOTTO 1)

Il Fornitore dovrà produrre e registrare su uno strumento adeguato (di cui al §3.6.2), l'inventario per il conteggio dimensionale delle applicazioni e dei siti web per tutte le fasi in cui la stima o consuntivo sono previsti dal ciclo di vita. La mancata consegna non permetterà la chiusura della fase corrispondente (sia del documento sia del caricamento sullo strumento): lo slittamento rispetto al pianificato viene misurato da apposito indicatore. La consegna è valida solo se relativamente alla misurazione dei PF il documento è firmato dal Referente Punti Funzione del Fornitore, gli altri dati devono essere firmati dal Capo Progetto. L'Istituto provvederà al controllo, anche a campione, ed in caso di anomalie nel calcolo che determinano oneri maggiori per l'Istituto, verranno emessi rilievi sulla fornitura e potrà essere richiesta la sostituzione per inadeguatezza sia del Capo Progetto sia degli eventuali Referenti coinvolti.

Per i siti web la metrica di riferimento è data dall'insieme delle componenti Bozzetti grafici, Template, Pagine Web, Documenti e PF. Per le componenti relative ai Bozzetti grafici e ai Template dovranno essere indicate le quantità prodotte con il relativo livello di complessità (alta, media, bassa). Per le Pagine web e i documenti dovrà essere fornito il solo elemento quantità. Per la componente applicativa sviluppata misurabile in PF, il conteggio dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG 4.3.

5.9.3.5 CUSTOMERSATISFACTION (SOLO LOTTO 1)

Il Fornitore, utilizzando lo strumento di cui al § 3.6.4 è tenuto a effettuare la rilevazione della CustomerSatisfaction trimestralmente e dunque a predisporre un piano di attività da



sottoporre all'approvazione dell'Istituto al fine di rispettare la scadenza richiesta dagli indicatori di qualità.

Si sottolinea che la rilevazione sulla CustomerSatisfaction è finalizzata sia alla determinazione degli indicatori di qualità previsti nell'Appendice "INQFO1", sia ad una preventiva valutazione delle esigenze dell'utenza in relazione ad attività connesse ai servizi di sviluppo e gestione di siti web,

In entrambi i casi il Fornitore è tenuto a predisporre, senza alcun onere aggiuntivo, i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi all'Istituto per verifica e condivisione. Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con l'Istituto.

5.9.3.6 RAPPORTO INDICATORI DI QUALITÀ DI FORNITURA

Trimestralmente, **entro 10 giorni lavorativi** dalla fine del trimestre di riferimento, in ottemperanza a quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di Qualità della fornitura.

Solo per il lotto 1, per ciascun obiettivo e per ciascuna fase, in ottemperanza a quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di Qualità di obiettivo. Tale rapporto deve essere consegnato **entro 10 giorni lavorativi** dal termine della fase di riferimento.

5.10 Assicurazione Qualità

5.10.1 Assicurazione qualità lotto 1

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione; eventuali violazioni dei suddetti requisiti comporteranno l'emissione di rilievi sulla fornitura;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità dei singoli Obiettivi approvati e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità Obiettivo definisce quelle specifiche relative alla singola attività o del singolo intervento o le eventuali deroghe dal Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Obiettivo non dovrà essere prodotto se non esistono specificità dell'Obiettivo o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo saranno disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice "CVPFO" e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.



Per quanto riguarda le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta, il Piano della Qualità Generale o di Obiettivo, dovrà descrivere le modalità realizzative e garantirne l'adeguatezza rispetto agli obiettivi durante tutta la fornitura.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo saranno sottoposti all'approvazione dell'Istituto.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Istituto ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

5.10.2 Assicurazione qualità lotto 2

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale approvato dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il piano della Qualità è il documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità di un determinato prodotto, progetto, o contratto.

Il Fornitore dovrà predisporre un piano della qualità che:

- fornisca lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagli i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità; o a procedure sviluppate per lo specifico contratto, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, il committente, l'eventuale organismo di ispezione accreditato dall'Amministrazione.

5.10.2.1 PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE

Il Piano della Qualità Generale costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo del piano della qualità

(Contiene le finalità del Piano della Qualità)



2. Documenti applicabili e di riferimento
(Contiene l'elenco sia di tutti i documenti contrattuali applicabili e sia di tutti i documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità)
3. Glossario
(Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità)
4. Organizzazione della fornitura
Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto con l'identificazione del responsabile utente finale ed ufficio di riferimento, dei responsabili delle varie attività della fornitura e in particolare dei referenti.
A ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate)
5. Ciclo di erogazione dei servizi
(Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre)
6. Requisiti di qualità
 - 6.1. Identificazione dei requisiti di qualità
(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità.)
 - 6.2. Procedura per la valutazione della qualità
(Riporta o riferenzia la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi.)
7. Registrazioni della qualità
(Riporta l'elenco di tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità)
8. Verifiche ispettive
(Definisce o riferenzia le modalità con cui effettuare le visite ispettive interne sulle attività della fornitura)
9. Riesami, verifiche e validazioni
(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati)
10. Segnalazione di problemi ed azioni correttive
(Riporta o riferenzia le specifiche procedure previste per la gestione di problemi. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte)
11. Controllo dei sub-fornitori
(Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori)



12. Formazione ed addestramento

(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del Fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti)

13. Gestione dei rischi

(Contiene la metodologia e le modalità operative di identificazione e controllo dei rischi)

14. Analisi dei dati per il miglioramento

(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno).

Il Piano della Qualità Generale sarà sottoposto all'approvazione dell'Istituto.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Istituto ogni qualvolta lo reputi opportuno. Deve essere riconsegnato aggiornato a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

5.10.3 Gestione della sicurezza

Il Fornitore si impegna a rispettare tutti gli adempimenti richiesti dall'Istituto per la gestione della sicurezza. In particolare l'Istituto potrà adottare i criteri di controllo degli accessi, identificazione ed autenticazione, gestione delle utenze e tracciatura delle operazioni finalizzati a garantire la sicurezza logica del sistema.

5.10.4 Trasferimento di Know-how (solo lotto 1)

L'attività di trasferimento di know-how consiste nel passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) all'Istituto o a terzi da essa designati nei tempi concordati. Potrà essere richiesto dall'Istitutosia durante la fornitura sia al termine della stessa; in quest'ultimo caso essa **non sarà superiore ai 2 mesi**.

Ciò dovrà consentire al Fornitore subentrante a fine fornitura di prendere in consegna tutti i sistemi/applicazioni e siti predisposti o gestiti nell'ambito della presente fornitura.

Il trasferimento richiede la predisposizione da parte del Fornitore di un piano di lavoro che dovrà essere approvato dall'Istitutoe dovrà evidenziare le risorse professionali impegnate nelle attività. Il Fornitore potrà offrire una figura di program manager per le attività di trasferimento; in alternativa tale ruolo sarà assegnato al RUAC.

Il piano predisposto dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti fasi/documenti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singolo sito e/o applicazione;
- estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;



- estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- predisposizione di quadri di sintesi architetture e funzionali di livello superiore al documento di sintesi;
- predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento sia sugli ambienti tecnologici, sia funzionali e tecnici;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura.

Il trasferimento di know-how comporta un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine all'affiancamento per il trasferimento di conoscenza, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze secondo quanto concordato nel piano predisposto per il trasferimento.

Durante la fase di trasferimento il Fornitore è tenuto ad affiancare il personale indicato dall'Istituto nell'operatività quotidiana relativa principalmente ai servizi di Manutenzione Correttiva eSupporto applicativo; la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore.

Il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dall'Istituto qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Non sarà contenuto del trasferimento di Know-how l'aggiornamento della documentazione di siti e/o applicazioni come ad esempio documenti di sintesi, manuali utente, manuali di gestione (applicativa e di server), specifiche funzionali, documenti di disegno, piani di test, ecc. Essi difatti sono prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di Know-how.

5.11 Garanzia (solo lotto 1)

Deve essere garantita, come parte integrante dei tutti i servizi che realizzano/modificano software, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software (comprensivo di siti web) nuovi e/o modificati nel corso della presente fornitura;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione.

Con gli stessi livelli di servizio previsti per la Manutenzione Correttiva secondo la seguente tempistica:

- per i primi **36 mesi** di erogazione dei servizi, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente);



- per i **12 mesi** successivi, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nel corso dei 12 mesi precedenti: garantendo la rimozione della difettosità residua sui template e sui PF dei siti/software operando attraverso il Fornitore che subentra nel servizio.

Con gli stessi livelli di servizio, previsti nell'Appendice "INQFO1" relativa agli Indicatori di qualità della manutenzione correttiva così come recepiti dal piano della qualità.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo l'Istituto restare estranea ai rapporti tra l'Impresa e le ditte fornitrici.

6. DIREZIONE LAVORI

6.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione e non comporterà la ripianificazione della fase, nel caso di obiettivi. La mancata approvazione comporterà l'emissione delle sanzioni applicabili (IP, penali, rilievi) previste dagli Indicatori di qualità.

6.1.1 Piani della Qualità

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli Indicatori di qualità presenti in Capitolato, eventualmente migliorati dall'offerta.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili dell'Istituto, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente.

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti dalle norme contrattuali.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva le osservazioni notificate dall'Istituto, questa si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT.

Per il lotto 1, l'approvazione del Piano della Qualità Generale non implica approvazione dei Piani della Qualità Obiettivo, che saranno oggetto di valutazione singola all'interno degli Obiettivi di pertinenza.

6.1.2 Piani di Lavoro

L'Istituto dovrà approvare tutti i Piani di Lavoro richiesti. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando all'Istituto il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali stabiliti. I Piani di Lavoro così aggiornati dovranno essere approvati dall'Istituto anche sotto forma di verbale.



Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati dall'Istituto, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

6.1.3 Prodotti di Fase per servizi progettuali (solo lotto 1)

Non è prevista l'approvazione per tacito assenso. La non approvazione sarà formalizzata attraverso una lettera di rilievo (che potrà contenere rilievi multipli). I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti **entro massimo 5 giorni lavorativi**.

I rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia, qualora siano riscontrate anomalie, si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata **entro 5 giorni lavorativi** dalla data di emissione della lettera di rilievo.

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente dall'Istituto, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

6.2 Verifiche di conformità

Ove previsto contrattualmente, il Direttore di Esecuzione, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al fornitore.

6.3 Valutazione risorse

Il Fornitore garantisce per tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, la rispondenza ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato e ai profili indicati nelle specifiche appendici.

A tal fine il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone all'Istituto per la valutazione i Curriculum Vitae del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Deve essere presentato almeno un Curriculum Vitae per ogni figura professionale richiesta, da impiegare nei diversi servizi dove sono richieste figure professionali che collaborano in attività di tipo continuativo, per le figure di Capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti ed eventualmente per altre figure indicate dall'Istituto.

Per l'accettazione del personale proposto, l'Istituto si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel Curriculum.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'Istituto procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto.



6.4 Indici di prestazione

Nella fornitura sono fissati specifici indici di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato.

Essi sono legati di volta in volta al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità.

Nelle Appendici “INQFO1” e “INQFO2” sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui è legato l’indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell’indice/i stesso/i.

Per alcuni indici di prestazione, la “% Quota” si intende maturata con il contemporaneo raggiungimento dei valori di soglia degli indicatori di qualità ai quali sono correlati.

In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia anche di un solo indicatore di qualità comporterà il mancato raggiungimento dell’indice di prestazione correlato. Ciò avrà efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento.

Per il lotto 1, nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso i “valori di raggiungimento indice” degli indici di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

Per il lotto 1, il piano della Qualità Generale dovrà tenere conto degli indicatori di qualità aggiuntivi e/o migliorati; diversamente non sarà approvabile.

6.5 Monitoraggio

L’Istituto si riserva di verificare lo stato di avanzamento delle attività e la qualità dei servizi erogati.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dall’Istituto o da soggetto da essa incaricato.

Il Fornitore si impegna a consegnare tutti i documenti necessari all’attività di monitoraggio nei formati richiesti.

Solo nel caso di lotto 1, l’Istituto si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall’art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/93 secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001 nei riguardi del Fornitore.

Il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad incontri/visite dell’Istituto o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software/sito, del test, dell’effettivo utilizzo del mix di figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

7. INDICATORI DI QUALITÀ



Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti rispettivamente nell'Appendice "INQF01" per il Lotto 1 e nell'appendice INQF02 per il Lotto 2.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità (IQA) rispetto a quelli previsti dall'Istituto, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi ai servizi continuativi dovrà tenere conto dell'orario di servizio e dell'orario esteso. Il non rispetto delle indicazioni sopra riportate costituirà rilievo della fornitura.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato dall'Istituto.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici.

Inoltre, per il lotto 1, per gli obiettivi di sviluppo migrazione e MEV il Fornitore dovrà consegnare a fine realizzazione e contestualmente al sito/software, opportune metriche, prodotti dagli strumenti indicati in sede di offerta o da quelli proposti dall'Istituto.

Fermo restando l'obbligo su entrambi i lotti di rendicontare i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità, per il lotto 1, il fornitore potrà proporre uno strumento per potenziare la fruizione dei rapporti indicatori di qualità in offerta tecnica. Se offerto, la rendicontazione dovrà essere effettuata con il suddetto strumento

Per il lotto 1, il piano della qualità generale dovrà recepire le modalità, gli strumenti, le metodologie e gli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore per garantire un elevato livello di qualità e manutenibilità del software/sito realizzato e successivamente rilasciato.

7.1 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Istituto; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di pubblicazione della documentazione di gara e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L'Istituto ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.



7.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna ad utilizzare strumenti eventualmente indicati dall'Istituto e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.