

ALLEGATO 5

CAPITOLATO RELATIVO ALLA GARA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO DELLE COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE (C.O.)

INDICE

1. Premessa	3
2. Definizione della fornitura	4
2.1 Oggetto della fornitura	4
2.2 Durata e termine delle attività	5
2.3 Modalità di esecuzione della fornitura	5
2.4 Responsabilità, ruoli e controllo della fornitura	6
2.4.1 Organizzazione del Progetto	6
2.4.2 Responsabile del Fornitore.....	6
2.4.3 Gruppo di lavoro del Fornitore	6
2.4.4 Ruoli e responsabilità.....	7
2.4.5 Il controllo della fornitura	8
3. Obiettivi del Ministero – scenario di riferimento.....	9
3.1 Obiettivi.....	9
3.2 Architettura e funzionalità del Sistema Informatico C.O.....	10
3.3 Tipologia delle attività del servizio	13
4. Dettaglio dei servizi da erogare.....	14
4.1 Dominio transitorio	14
4.1.1 Supporto all’operatività del dominio transitorio.....	14
4.1.2 Manutenzione del dominio transitorio	14
4.2 XML Repository.....	15
4.2.1 Supporto all’operatività dell’XML Repository.....	16
4.2.2 Manutenzione dell’XML Repository	16
4.3 Nodo di Coordinamento Nazionale.....	16
4.3.1 Supporto all’operatività del Nodo di Coordinamento Nazionale.....	16
4.3.2 Manutenzione del Nodo di Coordinamento Nazionale.....	17
4.4 Manutenzione degli standard di classificazione	17
5. Caratteristiche generali della fornitura	18
5.1 Qualità	18
5.1.1 Requisiti di qualità dell’attività di progetto.....	18
5.1.2 Piano della Qualità per l’implementazione del Progetto	18
5.1.3 Pianificazione delle attività.....	19
5.1.4 Stato avanzamento lavori	19
5.1.5 Livelli di servizio e penali.....	19
5.1.6 Documentazione.....	21
5.2 Monitoraggio	21
5.3 Garanzia.....	22
5.4 Profili professionali richiesti	22
6. Riferimenti.....	24

1. Premessa

Il mercato del lavoro è una realtà altamente complessa tanto sul lato della domanda quanto su quello dell'offerta. La gestione di questa complessità richiede informazioni integrate e standardizzate e la capacità di utilizzarle al meglio (con strumenti tecnologici adeguati) da parte di tutti i soggetti che a vario titolo intervengono nel sistema.

Questo "nuovo mercato del lavoro", nel quale il Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali svolge le funzioni di governance che gli sono proprie per mandato istituzionale, necessita di linguaggi, strumenti, metodologie e tecnologie di integrazione. L'insieme di questi elementi costituisce la base logica, tecnica, e procedurale della Rete Nazionale dei Servizi per il Lavoro.¹

La Rete dei Servizi per il Lavoro diviene dunque l'infrastruttura tecnologica e organizzativa necessaria per lo sviluppo, il governo, la gestione, e l'analisi del mercato del lavoro in Italia.

Il complesso dei servizi che vanno a costituire la Rete rappresenta la risposta tecnica agli impegni presi dall'Amministrazione in sede comunitaria, attraverso il QSN 2007-2013, che recepisce pienamente gli obiettivi dell'Agenda di Lisbona e, con le parti sociali, attraverso l'accordo congiuntamente sottoscritto il 23 luglio 2007.

Via via che la Rete viene realizzata, essa consente la circolazione delle informazioni tra tutti i soggetti coinvolti, garantendo la gestione efficace dei servizi che travalicano i limiti regionali, consentendo una reale mobilità dei lavoratori nel territorio nazionale.

Si tratta di un sistema distribuito, non gerarchico, integrato, e unitario, in cui i sistemi informativi dei differenti attori cooperano.

L'implementazione completa della Rete Nazionale dei Servizi per il Lavoro consentirà il monitoraggio costante del mercato, delle competenze, dell'offerta e della domanda di lavoro, della mobilità interna e esterna al Paese, e il completamento dell'informatizzazione ed erogazione di servizi on line verso cittadini e imprese. Ottimizzerà inoltre il flusso delle informazioni attraverso l'integrazione tra servizi di diverse amministrazioni, garantendo sicurezza, aggiornamento e unicità dei dati, consentendo l'accesso telematico alle informazioni a tutti gli operatori e utilizzatori, ciascuno secondo il proprio ruolo e necessità.

L'obiettivo principale è garantire ai cittadini, alle imprese, ai decisori, agli operatori del "sistema lavoro", l'accesso efficace a un catalogo completo di informazioni e servizi per il lavoro disponibili, in un sistema informativo condiviso e cooperativo, aperto a tutti i soggetti pubblici e privati.

La Rete dei Servizi per il Lavoro risponde a queste esigenze con diversi strumenti applicativi e procedure già realizzati che ne rappresentano il fondamento stesso. In particolare di interesse per questo capitolato sono:

- **Il sistema degli standard** che permette ai diversi sistemi (Comunicazioni Obbligatorie, Borsa Lavoro, Sistemi Informativi del Lavoro regionali e provinciali, ecc.) di colloquiare garantendo le varie scelte organizzative sul territorio e una base dati informativa omogenea per le attività di servizio e di monitoraggio;
- **Il canale di interscambio dati** realizzato attraverso la progettazione del sistema di Cooperazione Applicativa e Interoperabilità, con cui il Ministero garantisce la connessione di tutti i sistemi locali.
- Il Sistema Informatico delle **Comunicazioni Obbligatorie** che costituisce la dorsale portante della rete dei servizi per il lavoro. Il Sistema Informatico delle Comunicazioni Obbligatorie, oggetto di questo capitolato, è stato attivato con l'entrata in vigore del Decreto Interministeriale del 30.10.2007, che – in attuazione delle disposizioni della Legge Finanziaria per il 2007 (legge 27 dicembre 2006, n. 296) - ha reso obbligatorio per i datori di lavoro, pubblici e privati, la comunicazione unica telematica ai Centri per l'Impiego, all'INPS, all'INAIL e al Ministero, delle informazioni relative ad assunzioni, proroghe, trasformazioni e cessazioni dei rapporti di lavoro. La cooperazione tra gli operatori si sviluppa a partire da sistemi regionali (e provinciali) autonomi, stabili, consolidati e interoperabili connessi al sistema del Ministero che funge così da snodo, coordinatore nazionale e supervisore del mercato del lavoro, nonché il sistema transitorio sviluppato in via sussidiaria così come previsto dal Decreto per la gestione di casi particolari e/o problematiche regionali;

¹ Riforma Titolo V° della Costituzione

È evidente quanto tale sistema delle Comunicazioni Obbligatorie abbia tutte le caratteristiche del servizio diretto all'utenza, e come la sua recente obbligatorietà d'uso lo renda fattore di standardizzazione e razionalizzazione amministrativa, gestionale, statistica.

Il presente capitolato contiene le informazioni necessarie per la formulazione di un'offerta tecnico economico per il servizio di conduzione del Sistema Informatico delle Comunicazioni Obbligatorie (C.O.) che costituisce la dorsale della Rete dei servizi per il Lavoro realizzata dall'ex Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale.

2. Definizione della fornitura

2.1 Oggetto della fornitura

Attraverso il presente bando di gara l'Amministrazione si propone di avviare un servizio di conduzione di tutte le applicazioni che costituiscono il **Sistema Informatico delle Comunicazioni Obbligatorie (C.O.)**, con l'obiettivo di migliorarne l'efficacia, garantire dei livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione.

La conduzione nel suo complesso si sostanzia nel supporto operativo alla gestione del sistema, degli standard e nella manutenzione (adeguativa, correttiva ed evolutiva) delle componenti del sistema CO, nel prosieguo distingueremo ulteriormente le diverse attività in relazione alle componenti citate.

L'attività dovrà svolgersi nell'esatto rispetto delle indicazioni fornite dai responsabili dell'Amministrazione.

La fornitura riguarda tre sistemi distinti e indivisibili descritti in dettaglio nel presente capitolato e di seguito indicati e le relative attività:

- Dominio transitorio delle CO – sistema sussidiario ministeriale per le regioni: Supporto all'operatività e Manutenzione Correttiva – MAC e Manutenzione Evolutiva - MEV
- XML repository: Supporto all'operatività e Manutenzione Correttiva – MAC e Manutenzione Evolutiva – MEV
- Nodo di Coordinamento Nazionale: Supporto all'operatività e Manutenzione Correttiva – MAC e Manutenzione Evolutiva – MEV

Ed inoltre il servizio di gestione degli standard: Manutenzione Correttiva – MAC e Manutenzione Evolutiva – MEV

E' richiesta pertanto la stesura di un progetto integrato relativo alle attività sopra descritte nel rispetto dei dettami del presente capitolato.

Non sono oggetto della presente fornitura tutti i servizi comunemente definiti di attività di conduzione sistemistica che rimangono nella completa gestione del centro servizi operativo presso il Ministero.

In via generale e non esaustiva le attività sistemistiche in carico al Centro Servizi e controllate direttamente dai responsabili dell'Amministrazione sono:

- Gestione dei Sistemi Operativi (Patch management, NLB, clustering, ecc.)
- Gestione della Sicurezza (sistema Antivirus e relativi aggiornamenti, hardening, security)
- Gestione del Network (configurazione, gestione firewall, switch, ecc.)
- Gestione sistemistica e sicurezza dei database
- Gestione dei backup

Il fornitore si dovrà quindi adeguare nell'erogazione dei servizi richiesti a tutte le politiche di gestione implementate e gestite dal Centro Servizi rispettandone gli standard di sicurezza e di gestione.

Tutti i cambiamenti da effettuare sull'ambiente da mantenere dovranno essere concordati con l'Amministrazione che provvederà alla loro approvazione.

2.2 Durata e termine delle attività

La società o il raggruppamento temporaneo di imprese che risulterà aggiudicataria della gara (denominata in seguito Fornitore), si assumerà l'onere di mantenere in esercizio l'ambiente applicativo e le componenti software che costituiscono l'infrastruttura tecnologica esistente per una durata di 18 mesi, oltre 12 mesi di garanzia.

Per i servizi oggetto della gara, sarà previsto sia nella fase iniziale che al termine del periodo contrattuale un periodo di transizione, (passaggio di consegne) della durata di 30 giorni solari, inserito nella durata contrattuale riconosciuto economicamente al Fornitore.

Durante il periodo di transizione il Fornitore avrà a disposizione personale dell'Azienda/e, attualmente incaricate dell'erogazione dei servizi per le operazioni di passaggio di consegne, le quali saranno comunque coordinate dal responsabile del Centro servizi dell'Amministrazione e dai responsabili tecnici della stessa.

2.3 Modalità di esecuzione della fornitura

I servizi di supporto all'operatività, manutenzione applicativa ed evolutiva dovranno essere erogati presso il Centro Servizi del Ministero, situato in ROMA Via Fornovo 8, Palazzina B, piano terreno.

Tutti gli altri servizi previsti dalla fornitura dovranno, in via generale, essere svolti presso la sede del fornitore.

L'amministrazione si riserva, in ogni caso (con preavviso di almeno ventiquattro ore), di richiedere la presenza del personale incaricato dal fornitore presso la sede ministeriale, citata nel capoverso precedente.

Qualora le attività sono svolte presso la sede del fornitore, le stesse potranno essere effettuate anche attraverso l'utilizzo di protocolli di accesso remoto che consentano – tramite una connessione sicura, dalla postazione remota del fornitore ai server del sistema - di effettuare le attività di manutenzione. Sarà onere dell'Amministrazione configurare opportunamente i sistemi per permettere l'intervento da remoto sui server che ospitano i software. Le modalità di connessione da remoto dovranno rispettare gli standard definiti dall'Amministrazione, che saranno comunicati allo stesso nella fase di avviamento del servizio, nel caso di attivazione della connessione remota il fornitore dovrà garantire ai responsabili tecnici incaricati dall'Amministrazione la possibilità di verificare anche la location fisica (locale adibito allo scopo e dedicato presso la sede del fornitore), dalla quale avverrà il collegamento, in ogni caso la stessa dovrà rispettare i requisiti minimi di sicurezza, (controllo accessi, infrastruttura di rete separata da quella "aziendale", ecc.) qualora gli stessi a seguito di verifica non siano ritenuti idonei il fornitore dovrà adeguarli secondo le indicazioni dell'Amministrazione. L'Amministrazione si riserva altresì la possibilità di effettuare visite periodiche per verificare che gli standard definiti vengano rispettati.

L'orario di lavoro relativo all'attività ordinaria che il fornitore dovrà garantire sarà il seguente:

Lunedì – Venerdì (non festivi) dalle 09.00 alle 18.00

Per tutte le attività straordinarie o che debbano essere effettuate per garantire i livelli minimi di servizio, ad esempio su errori bloccanti, tale orario non sarà considerato esaustivo per il fornitore e le penali sulla disponibilità dei sistemi applicativi, siano esse su base giornaliera, settimanale o mensile, non terranno conto dell'orario di lavoro ordinario ma dell'arco delle 24 ore 7 giorni su 7.

Nell'offerta tecnica dovranno essere indicati i livelli di servizio offerti, (in aggiunta a quelli definiti come minimali indicati al paragrafo 5.1.5 del presente capitolato).

2.4 Responsabilità, ruoli e controllo della fornitura

2.4.1 Organizzazione del Progetto

Per il coordinamento delle attività di controllo l'Amministrazione indicherà un Responsabile del Contratto, con funzioni di interfaccia con il Fornitore (Responsabile di Progetto) per il rispetto delle esigenze e priorità dell'Amministrazione e la supervisione ed il controllo dell'avanzamento della fornitura nelle sue diverse fasi. Il servizio dovrà essere erogato attraverso la costituzione di uno staff gestionale e tecnico che, coordinato dal Responsabile nominato dal fornitore e dal Responsabile dell'Amministrazione, coopererà operativamente e trasversalmente alle varie funzioni di gestione e supervisione definite dall'Amministrazione nello svolgimento delle attività di supporto all'operatività, garantendo così il ruolo di management dell'intero progetto.

2.4.2 Responsabile del Fornitore

Il Fornitore dovrà indicare nell'offerta tecnica il curriculum della figura professionale individuata come Responsabile del Progetto che dovrà possedere un'esperienza nel ruolo di almeno 10 anni cui verrà affidato il coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura dei Servizi di supporto all'operatività applicativa e di sviluppo.

Per ciascun Servizio di fornitura dovrà poi essere indicato dal Fornitore uno specifico Responsabile Tecnico della fornitura, cui l'Amministrazione potrà far riferimento per ogni aspetto tecnico ed organizzativo riguardante il Servizio di fornitura stessa.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesta una forte integrazione professionale e operativa tra le risorse impegnate nelle diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità e trasversalità nel supporto all'operatività e uniformità di comportamento nei confronti dell'Amministrazione.

2.4.3 Gruppo di lavoro del Fornitore

La pianificazione del Gruppo di lavoro di un progetto è elemento fondamentale per la sua buona riuscita. Determinare ruoli e responsabilità, lo schema di interazione tra di loro, oltre a fare chiarezza consente all'Amministrazione di valutare la capacità operativa ed organizzativa del team dello stesso Fornitore.

Ciò premesso, il Fornitore si impegna a definire, per poi mantenere per il periodo contrattuale richiesto, un gruppo di lavoro che dovrà essere altamente qualificato ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente Capitolato.

In particolare il Fornitore si impegna a:

- assicurare con continuità, per l'intero periodo contrattuale, la regolare posizione amministrativa e contrattuale del gruppo di lavoro (libro paga, contribuzioni, assicurazioni sul lavoro, ecc.);
- certificare le loro referenze professionali;
- salvaguardare l'Amministrazione da eventuali perdite di know-how nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti non derivanti da volontà del Fornitore, sostenendo a proprio carico il periodo di affiancamento necessario per l'acquisizione delle relative conoscenze e concordando con l'Amministrazione, il relativo piano di acquisizione delle competenze;
- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità

operative dell'Amministrazione e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

Le attività di conduzione saranno gestite essenzialmente da due gruppi di lavoro:

- Gruppo di management: prevede un supporto operativo e di supervisione trasversale ai vari ambiti di evoluzione del sistema delle CO attraverso il supporto di apposite figure professionali, quali coordinatori di progetto, tecnici, esperti del mercato del lavoro, ecc che saranno impegnati anche nelle attività di manutenzione, ma essenzialmente nel coordinamento e supporto al progetto ed al cliente.
- Gruppo di sviluppo: incentrato prevalentemente sulla manutenzione evolutiva, adeguativa ed eventualmente correttiva del sistema, prevede anche l'affiancamento alla componente di supporto operativo da parte di profili quali quelli del team di sviluppo, analisti, esperti di metodologie, di database ed interoperabilità

Inoltre il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la "continuità operativa", nel senso che pianificherà periodi di ferie e di formazione allo scopo di garantire sempre e comunque un "nucleo" operativo in grado di adempiere, nel rispetto dei livelli di servizio pattuiti, agli obiettivi pianificati.

2.4.4 Ruoli e responsabilità

Vengono di seguito riepilogati i ruoli (e le relative responsabilità) che Fornitore ed Amministrazione ricopriranno nel periodo contrattuale, relativamente allo svolgimento dei diversi Servizi ed Attività:

	Fornitore	Amm.ne
<i>Supporto all'operatività e Manutenzione del Dominio Transitorio, dell'XML Repository e del Nodo di coordinamento nazionale</i>		
Coordina il personale dedicato al servizio	X	X
Stabilisce i requirement di gestione		X
Propone cambiamenti	X	
Approva ed autorizza i cambiamenti		X
Notifica agli utenti coinvolti i tempi necessari e le implicazioni		X
Implementazione del cambiamento	X	
Verifica che il cambiamento soddisfi gli obiettivi e non abbia alcun impatto negativo	X	X
Rapporto sui risultati del cambiamento	X	
Gestione del controllo di qualità		X
Traccia e Rapporto sulle prove effettuate	X	
Coordina il personale dedicato al controllo e verifica del servizio	X	X
<i>Supporto all'operatività e Manutenzione degli standard di classificazione</i>		
Coordina il personale dedicato al servizio	X	X
Propone cambiamenti	X	X
Approva ed autorizza i cambiamenti		X
Notifica agli utenti coinvolti i tempi necessari e le implicazioni		X
Implementazione del cambiamento	X	
Verifica che il cambiamento soddisfi gli obiettivi e non abbia alcun impatto negativo	X	X
Gestione del controllo di qualità		X

2.4.5 Il controllo della fornitura

Il controllo del servizio in corso di erogazione deve consentire una conoscenza delle condizioni del Servizio erogato (Status), con evidenza delle eventuali aree che richiedono attenzione particolare. Il processo di monitoraggio e controllo fornirà un feedback che potrà poi consentire delle azioni di recupero e miglioramento sul livello del servizio stesso.

Ciò premesso, l'Amministrazione controllerà continuamente l'avanzamento dei lavori, tramite richiesta al Fornitore di specifici reports per :

- la verifica dei livelli di servizio prestabiliti;
- l'analisi dei singoli piani di attività/Servizio;
- riunioni di avanzamento lavori (SAL – Stato Avanzamento Lavori)

Per la **verifica dei livelli di servizio** si richiede al Fornitore di dotarsi di strumenti informatici opportuni (tipo “dashboard” o “semaforo”) per la produzione di reports (“cruscotti”) con l'evidenziazione dei livelli di “guardia” sui servizi erogati.

Tale informativa dovrà essere inoltrata mensilmente (entro il quinto giorno del mese successivo a quello di riferimento) al Responsabile Tecnico.

Il **controllo “pianificato”** del servizio in corso di erogazione deve avvenire invece su base settimanale.

Il Fornitore ha l'obbligo di aggiornare settimanalmente i piani di lavoro delle singole attività e del servizio nel suo complesso. I reports prodotti (Piani di lavoro) dovranno essere inviati, via posta elettronica, verso il Responsabile Tecnico o di chi sarà per lui delegato.

Inoltre, con frequenza mensile, saranno indette dall'Amministrazione **riunioni di verifica dell'avanzamento lavori (SAL)**.

Durante queste riunioni, che potrebbero eccezionalmente e su richiesta specifica da parte dell'Amministrazione, avere anche una diversa frequenza da quella stabilita, si esamineranno le problematiche relative alle attività in corso nonché saranno prese decisioni sul futuro avanzamento delle stesse attività (esigenze, nuova pianificazione, ecc.).

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere resa disponibile in un Repository, secondo specifiche da concordare (in fase di avvio del progetto) e comunque tenendo conto di alcune caratteristiche in seguito specificate.

La costituzione dell'ambiente tecnologico dovrà essere effettuata utilizzando prodotti software in linea con quelli utilizzati attualmente e che costituiscono l'infrastruttura tecnologica da mantenere.

2.4.5.1 Comunicazione tra Ministero e Fornitore

L'Amministrazione ha la necessità di garantirsi, con tempestività ed in modo appropriato, tutte le informazioni inerenti le attività svolte e da svolgersi nell'ambito dei servizi richiesti.

Il Fornitore, a tal proposito, dovrà predisporre un ambiente per la gestione generale del progetto.

Tale ambiente sarà alimentato dal fornitore per tutta la durata del contratto e dovrà prevedere:

- La verifica e il controllo in tempo reale di ogni attività progettuale;
- Le versioni dei software e, più in generale, del codice rilasciato con relativa documentazione;

- I risultati raggiunti;
- Le attività e le azioni di manutenzione;
- I report dei livelli di servizio;
- Tutti gli altri documenti relativi alla fornitura;
- Piano di gestione della comunicazione delle attività

Le informazioni dovranno essere rese disponibili attraverso un'interfaccia semplice ed intuitiva, con la possibilità di aggregare dati ed informazioni e "profilabile" a seconda dei vari tipi di utente.

Il sistema rappresenta quindi il Repository di tutte le informazioni e il fornitore dovrà indicare le modalità di gestione che ritiene più adatte per la gestione del progetto. Il fornitore dovrà prevedere modalità e automatismi che impediscano, per quanto possibile, la modifica non autorizzata dei documenti.

Inoltre si richiede che il Fornitore presenti un'appropriata pianificazione delle modalità di comunicazione, con chiara ed inequivocabile indicazione di coloro a cui essa è rivolta.

In particolare la comunicazione dovrà fornire:

- requisiti di comunicazione del Management
- informazioni da comunicare, incluso formato e livello di dettaglio;
- persona responsabile per la comunicazione delle informazioni;
- persona o gruppi che riceveranno l'informazione;
- metodi o tecnologie utilizzate per la trasmissione delle informazioni
- frequenza delle comunicazioni
- riferimenti (gestione dell'escalation - catena dei nominativi – verbali di riunione, ecc.)
- metodo di aggiornamento
- glossario

Tutte le comunicazioni ufficiali del fornitore in merito all'erogazione dei servizi, che dovranno essere cartacee e protocollate, dovranno essere indirizzate al Responsabile del Contratto.

Tutte le comunicazioni ufficiali dell'Amministrazione, che saranno anch'esse cartacee e protocollate, saranno indirizzate al Responsabile del Progetto.

Tutte le altre comunicazioni dovranno invece pervenire via posta elettronica ed indirizzate secondo i criteri definiti nel Piano di gestione delle Comunicazioni.

3. Obiettivi del Ministero – scenario di riferimento

3.1 Obiettivi

I servizi di conduzione (supporto operativo alla gestione del sistema, degli standard e la manutenzione - adeguativa, correttiva ed evolutiva - delle componenti del sistema CO) del Sistema Informatico C.O. – prevedono interventi su tutte le componenti software applicative che costituiscono il sistema. L'obiettivo è quello di garantire il corretto e costante funzionamento di tutti gli elementi del sistema, l'adeguamento alle evoluzioni della normativa e degli standard tecnici, l'ottimizzazione delle procedure e delle funzionalità sulla base delle esigenze che si manifesteranno.

Nel seguito del presente capitolato tecnico sono descritte le attività che riguardano i servizi che dovranno essere erogati, in modalità continuativa per tutta la durata del Contratto. Per tali attività vengono richiesti precisi profili professionali, in grado di espletare i compiti affidati con caratteristiche di autonomia e competenza operativa. In sede di presentazione dell'offerta i partecipanti alla gara dovranno inoltre documentare sia il possesso di certificazioni di qualità che di adeguate referenze per la tipologia di servizio richiesta.

Si sottolinea infine che tutte le attività svolte per la gestione della qualità dovranno essere opportunamente documentate e messe a disposizione dell'Amministrazione per la consultazione e validazione.

3.2 Architettura e funzionalità del Sistema Informatico C.O.

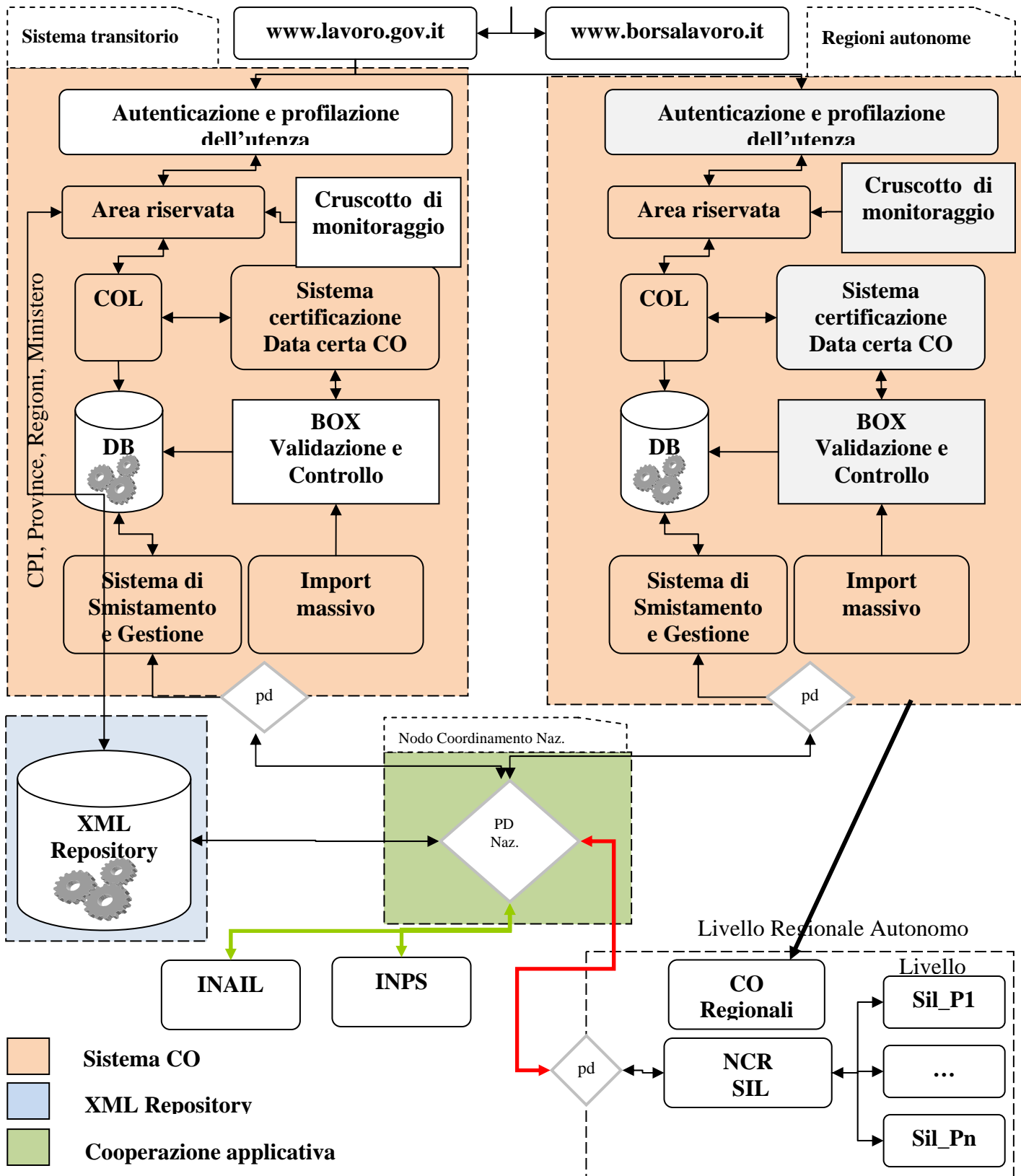
Il sistema nazionale delle comunicazioni obbligatorie consente a tutti i soggetti, obbligati e abilitati, di inviare ai servizi competenti le comunicazioni di assunzione, proroga, trasformazione e cessazione di rapporti di lavoro (UnificatoLAV e UnificatoSOMM), nonché le comunicazioni di assunzione con caratteristiche di urgenza (Modello UnificatoURG) e le trasformazioni/ trasferimenti aziendali (UnificatoVARDATORI), secondo i modelli unificati previsti dal Ministero.

Dal punto di vista dell'architettura, è un **sistema federato basato su una serie di nodi regionali ed un dominio transitorio nazionale che eroga servizi alle regioni sprovviste di sistema autonomo delle CO.** Tale sistema rappresenta il luogo virtuale dove inviare le comunicazioni dei datori di lavoro. La trasmissione dei dati avviene tramite i sistemi informatici messi a disposizione dai servizi competenti.

Qui di seguito si propone lo schema del sistema:



Aziende, Consulenti, Agenzie del lavoro, CPI, Province, Regioni, Ministero



La comunicazione viene indirizzata ai differenti destinatari che hanno titolo a riceverla (Enti previdenziali ed assicurativi, Ispettorati, il Ministero stesso ed eventuali altre Regioni di competenza) utilizzando l'infrastruttura di cooperazione realizzata dal Ministero e dalle Regioni: tale infrastruttura consente di connettere tutti i sistemi regionali, il dominio transitorio e di semplificare il rapporto con la Pubblica Amministrazione.

Il sistema è stato attivato in concomitanza con l'entrata in vigore del Decreto Interministeriale del 30.10.2007, che – in attuazione delle disposizioni della Legge Finanziaria per il 2007 (legge 27 dicembre 2006, n. 296) - ha reso obbligatorio per i datori di lavoro, pubblici e privati, la comunicazione unica telematica ai Centri per l'Impiego, all'INPS, all'INAIL e al Ministero, delle informazioni relative ad assunzioni, proroghe, trasformazioni e cessazioni dei rapporti di lavoro.

Il Sistema Informatico delle C.O. è costituito da un insieme di applicazioni software, che ne costituiscono i moduli funzionali:

- **Il dominio transitorio CO.** Si tratta di un sistema web-based – accessibile dall'indirizzo <http://www.lavoro.gov.it/co> - per l'invio delle comunicazioni obbligatorie, utilizzato dai soggetti obbligati e abilitati delle regioni che non hanno sviluppato un sistema autonomo per le C.O.. Ad oggi sono 7 le regioni che si avvalgono del sistema sussidiario ministeriale. Tale sistema prevede i seguenti componenti:
 - **Un'interfaccia utente** che consente l'accesso a due macro-tipologie di utenti:
 - Ai **soggetti obbligati e abilitati** (Aziende, Enti pubblici, agenzie per il lavoro, consulenti del lavoro, ecc.) viene data la possibilità di accedere alle funzionalità specifiche per l'inoltro delle comunicazioni obbligatorie.
 - Agli utenti della Pubblica Amministrazione - CPI, Province, Regioni e Ministero -, ai quali è consentita la visualizzazione delle comunicazioni obbligatorie inviate dai soggetti obbligati, opportunamente filtrate sulla base delle competenze del soggetto che ha effettuato l'accesso (livello circoscrizionale per i CPI / provinciale / regionale o nazionale).
 - **Il BOX di Validazione e Controllo**, che ha il compito di intercettare le CO inoltrate in maniera massiva da sistemi informativi esterni, e si occupa quindi di effettuare il controllo formale e di congruenza dei file XML rispetto agli standard ministeriali
 - **Il Sistema di Smistamento e Gestione Code**, che coordina la propagazione delle CO alla porta di dominio nazionale e quindi all'XML Repository gestendo quindi i "messaggi" inviati tramite CO.
- **L'XML Repository**, che rappresenta il sistema per la raccolta e la storicizzazione delle CO inviate dai soggetti obbligati e abilitati:
 - inoltrate tramite il sistema ministeriale CO;
 - inviate dai soggetti obbligati ai sistemi regionali e da questi transitati al nodo nazionale attraverso la porta di dominio nazionale.
- **Il Nodo di Coordinamento Nazionale (NCN)**, ovvero il sistema che – attraverso le tecnologie di cooperazione applicativa – garantisce l'inoltro e lo smistamento delle C.O. fra i sistemi regionali, il Ministero (XML Repository), gli enti previdenziali ed assistenziali e gli altri soggetti coinvolti. Il NCN è costituito dalla Porta di Dominio Nazionale (PDN) e da un'applicazione che consente di gestire la logica di smistamento delle C.O.

Lo scambio di dati - descritto nei paragrafi precedenti – fra il Nodo di Coordinamento Nazionale ed i Sistemi Regionali è basato su strumenti di cooperazione applicativa ed in particolare sulla tecnologia dei Web

Services. Gli standard tecnici di riferimento adottati sono conformi alle specifiche emanate dal Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione del CNIPA (SPCoop), ed il formato di scambio è quello della Busta di e-government.

Gli standard tecnici relativi alla struttura dei modelli per le comunicazioni, le classificazioni adottate, gli schemi XSD dei file XML da utilizzare per l'invio sono contenuti negli allegati tecnici al Decreto Interministeriale del 30.10.2007, e sono disponibili all'indirizzo www.lavoro.gov.it/co

Per quanto riguarda le tecnologie di sviluppo delle applicazioni:

- Il Dominio Transitorio è sviluppato sulla piattaforma Microsoft .NET v.2.0. La banca dati è stata realizzata con l'ambiente Microsoft SQL Server 2005
- L'XML Repository è anch'esso sviluppato sulla piattaforma Microsoft SQL Server 2005
- Il Nodo di Coordinamento Nazionale è basato sull'application server IBM WebSphere
- Le Porte di domino regionali sono anch'esse basate sull'application server IBM Websphere e OpenSource (JBoss).

Per garantire una piena interoperabilità e possibilità di scelta tra più "piattaforme" applicative l'Amministrazione ha anche effettuato lo sviluppo e la prima release (beta) per una porta di dominio basata sulla piattaforma Microsoft .NET (Toolkit per la Busta di eGovernment) che deve essere compresa nei processi di manutenzione ed evoluzione applicativa oggetto del presente capitolato.

Il Fornitore dovrà erogare le attività di supporto all'operatività e manutenzione negli ambienti applicativi che costituiscono il Sistema Informatico C.O. del Ministero.

3.3 Tipologia delle attività del servizio

Preme sottolineare che le attività di supporto all'operatività dovranno essere rese trasversalmente nell'ambito della gestione e supervisione del sistema informatico delle Comunicazioni Obbligatorie per tutta la durata del contratto.

I servizi di supporto all'operatività, avendo natura continuativa, dovranno essere valorizzati – ai fini economici – in termine di canone mensile, comprendendo tutte le figure professionali di cui al successivo paragrafo 5.4, indicando progettualmente l'effort stimato per ciascuna.

I servizi di **Manutenzione Correttiva (MAC)** si sostanziano in:

- **Manutenzione Migliorativa**, intendendo l'attività di manutenzione volta a garantire il costante perfezionamento delle procedure e dei programmi in funzione dell'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo.
- **Manutenzione Adeguativa**, intesa come l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione delle versioni software in utilizzo. Rientrano in tale ambito gli interventi necessari, ad esempio, per adeguamenti agli aggiornamenti di versioni del software di base in utilizzo.
- **Manutenzione Correttiva**, ovvero la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. Tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione / funzioni , oppure da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente.

Considerato il numero ridotto di interventi rilevati mensilmente dall'Amministrazione nel periodo di esercizio, per tali attività il costo unitario del punto funzione non può eccedere il 5% del valore unitario del punto funzione aggiudicato per le funzioni sviluppate (ADD).

Per quanto riguarda la **Manutenzione Evolutiva (MEV)**, essa comprende:

- gli interventi volti ad arricchire il prodotto software (nuove funzionalità o altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto.
- Lo sviluppo di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

Nel calcolo economico dei punti funzione che interessano le attività di manutenzione evolutiva, il Fornitore dovrà tener presente che il costo unitario per punto funzione delle funzioni modificate (CHG) e di quelle cancellate (DEL) è pari rispettivamente al 50% e al 10% del costo unitario per punto funzione delle funzioni sviluppate (ADD). Pertanto, nell'ambito delle attività di manutenzione nei casi in cui sarà necessario modificare o cancellare funzioni già esistenti, l'Amministrazione remunererà i relativi punti funzione applicando al prezzo unitario aggiudicato per le funzioni sviluppate (ADD) le percentuali suindicate.

4. Dettaglio dei servizi da erogare

4.1 Dominio transitorio

Il dominio transitorio è costituito dall'insieme dei servizi informatici delle Regioni che, secondo le previsioni della norma, hanno chiesto all'amministrazione la realizzazione e la gestione del sistema delle comunicazioni obbligatorie, in house presso il centro servizi del Ministero.

4.1.1 Supporto all'operatività del dominio transitorio

Nell'ambito del sistema "dominio transitorio", il supporto all'operatività è costituito da una serie di attività, di seguito esemplificate, di supporto all'Amministrazione per la realizzazione e la funzione di sussidiarietà nei confronti dei sistemi regionali.

Le aree di attività di questo servizio sono:

- Assistenza sistemistica al funzionamento del sistema e all'integrazione con le alte componenti (standard, xml repository e NCN)
- Assistenza specialistica all'amministrazione per la ricerca di soluzioni più performanti.
- Ausilio alle Regioni per l'integrazione del sistema nell'ambito del dominio regionale (trasferimento dell'applicazione in house presso le Regioni)
- Supporto (organizzativo e tecnico) all'amministrazione
- Help desk per il supporto tecnico operativo all'utenza esterna (soggetti obbligati ed abilitati) all'uso del sistema (gestione delle credenziali di accesso, compilazione moduli, invio file massivi, ecc)

4.1.2 Manutenzione del dominio transitorio

Le aree di attività del servizio riguardano tutti gli interventi ordinari e straordinari necessari a garantire il perfetto funzionamento delle componenti che costituiscono l'infrastruttura tecnologica software del Dominio Transitorio delle Comunicazioni Obbligatorie, in linea generale e non esaustiva si indicano di seguito gli elementi principali costituenti il servizio da erogare.

Il fornitore si obbliga comunque ad effettuare tutti gli interventi richiesti dall'Amministrazione atti a garantire il perfetto funzionamento del sistema.

Il servizio dovrà coprire i seguenti ambiti di attività di manutenzione ed aggiornamento:

- Sistema web-based per la richiesta e la gestione dell'accreditamento on-line di soggetti abilitati e obbligati
- Sistema web-based per la richiesta, la gestione e la pubblicazione di accentramento dell'invio di comunicazioni su uno dei sistemi regionali per soggetti abilitati e obbligati che operano in più di un ambito regionale
- Sistema web-based a disposizione del servizio di helpdesk per l'abilitazione dell'utenza a chi ne ha fatto richiesta e per la gestione delle segnalazioni pervenute dall'utenza e dei relativi feedback
- Sistema web-based per la gestione e l'invio on-line di comunicazioni obbligatorie (UNILAV, UNISOMM, URG, VARDATORI) su form web o massive
- Sistema di protocollazione delle comunicazioni obbligatorie conforme a quanto definito nel DPR 445/2000
- Sistema per l'elaborazione e lo smaltimento di comunicazioni massive prodotte ed inviate secondo gli standard previsti dai software gestionali proprietari dei soggetti abilitati ed obbligati
- Sistema per la gestione e l'esportazione delle comunicazioni obbligatorie di competenza di regioni, province e centri per l'impiego ed in generale dei soggetti pubblici competenti nella gestione del mercato del lavoro
- Sistema per l'inoltro delle comunicazioni obbligatorie pervenute al dominio transitorio tramite cooperazione applicativa con la porta di dominio nazionale
- Sistema di diagnosi e reportistica dello stato della cooperazione con porta di dominio nazionale
- Sistema di reportistica e monitoraggio del mercato del lavoro messo a disposizione dell'Amministrazione e agli organismi di vigilanza ed ispezione.

Qui di seguito si propongono alcuni esempi di manutenzione evolutiva:

- Estensione delle funzionalità di invio massivo di comunicazioni obbligatorie tramite sistemi di cooperazione applicativa
- Estensione delle funzionalità in supporto alla compilazione on-line delle comunicazioni obbligatorie,

In tutti gli ambiti sopra elencati dovranno essere garantiti:

- Il corretto funzionamento delle applicazioni web per la navigazione con i browser più diffusi
- La produzione di interfacce che soddisfino i principali criteri di web usability, mantenendo un'architettura coerente, intuitiva e funzionale;
- Adozione di tutte le procedure necessarie atte a garantire il rispetto dei requisiti di accessibilità (per tutte le interfacce web) previsti dalla normativa vigente;
- Performance ottimali di tutti i moduli software per una corretta erogazione del servizio;
- Compatibilità con gli standard definiti dal decreto interministeriale 30 ottobre 2007 e successive modifiche;

Al fine di una valutazione da parte dell'Amministrazione delle diverse offerte che dovessero pervenire, è richiesto al Fornitore di formulare una o più proposte di MEV volte a suggerire possibili miglioramenti del sistema delle Comunicazioni Obbligatorie. L'amministrazione si riserva la possibilità di implementare le proposte progettuali come indicato in offerta o di chiederne la modifica al Fornitore.

In via generale la gestione della manutenzione evolutiva sarà preceduta dalla definizione, da parte del fornitore, di un progetto di dettaglio e di un piano operativo di attuazione, comprensivi della stima del numero di giorni-persona da utilizzare per tipologia di risorsa professionale e dei tempi di sviluppo e messa in esercizio.

4.2 XML Repository

L'XML repository è la banca dati centralizzata che raccoglie le comunicazioni obbligatorie trasmesse dai sistemi regionali tramite gli strumenti di cooperazione applicativa alla porta di dominio nazionale.

Tale sistema costituisce la principale fonte di informazioni del sistema delle Comunicazioni Obbligatorie, aggiornata in tempo reale dalle comunicazioni inviate dai differenti sistemi regionali e consultata – oltre che dai servizi per l'impiego – anche dai soggetti quali Ispettorato del Lavoro, Ministero degli Interni ed altri soggetti pubblici competenti nella gestione del mercato del lavoro.

4.2.1 Supporto all'operatività dell'XML Repository

Nell'ambito del sistema "XML Repository", il supporto all'operatività è costituito da una serie di attività, di seguito esemplificate, di supporto all'Amministrazione per la gestione della banca dati e per il suo utilizzo, sia nei confronti degli ispettorati del lavoro sia per lo sviluppo di attività di reportistica e monitoraggio del sistema.

Le aree di attività di questo servizio sono:

- Assistenza sistemistica al funzionamento del sistema e all'integrazione con le alte componenti (standard, dominio transitorio e NCN)
- Assistenza specialistica all'amministrazione per la normalizzazione delle informazioni.
- Assistenza agli ispettorati del lavoro per l'uso delle informazioni
- Supporto (organizzativo e tecnico) all'amministrazione per l'esposizione dei servizi
- Help desk per il supporto tecnico operativo agli ispettori all'uso del sistema (gestione delle credenziali di accesso, estrazione dati, ecc)

4.2.2 Manutenzione dell'XML Repository

Deve essere garantita un'attività di manutenzione migliorativa, adeguativa e correttiva tale da garantire un elevato livello di servizio che, in termini di flusso di comunicazioni medio, può essere stimato in circa 150.000 comunicazioni giornaliere con picchi di oltre 500.000.

Nelle modifiche evolutive del sistema dovranno essere previste le funzionalità di:

- *Integrazione dei sistemi di monitoraggio delle comunicazioni obbligatorie* (funzionalità di cruscotto) al fine di ottimizzare gli strumenti esistenti ed implementarne di nuovi per valutare il mercato del lavoro da più punti di vista.
- *Adeguare le funzionalità di base della Porta di Dominio nazionale* per acquisire ulteriori informazioni per una più completa gestione del mercato del lavoro, in funzione delle nuove norme emanate e dei nuovi servizi messi a disposizione dell'utenza nel contesto della Rete dei Servizi per il Lavoro.

4.3 Nodo di Coordinamento Nazionale

Il nodo di coordinamento nazionale è costituito dalle tecnologie di cooperazione applicativa che consentono lo smistamento delle informazioni tra i servizi regionali e tra questi e gli enti previdenziali ovvero altre amministrazioni interessate.

4.3.1 Supporto all'operatività del Nodo di Coordinamento Nazionale

Nell'ambito del sistema "Nodo di Coordinamento Nazionale", il supporto all'operatività è costituito da una serie di attività, di seguito esemplificate, di supporto all'Amministrazione per la gestione della cooperazione applicativa ed il monitoraggio del sistema stesso..

Le aree di attività di questo servizio sono:

- Assistenza sistemistica al funzionamento del sistema e all'integrazione con le alte componenti (standard, dominio transitorio e xml repository)
- Assistenza specialistica all'amministrazione per la certificazione SPC delle PDD
- Assistenza alle Regioni per il miglioramento delle funzioni regionali di cooperazione applicativa
- Supporto (organizzativo e tecnico) all'amministrazione per il miglioramento delle funzionalità

- Help desk per il supporto tecnico operativo alle Regioni ed altri enti o amministrazioni coinvolte nella cooperazione (configurazione PDD, ricezione messaggi, gestione code, gestione errori, ecc)

4.3.2 Manutenzione del Nodo di Coordinamento Nazionale

Il nodo di coordinamento nazionale è costituito dall'infrastruttura software atta a garantire il corretto flusso informativo delle comunicazioni obbligatorie, della Borsa continua nazionale del lavoro e degli altri sistemi che l'Amministrazione svilupperà con la stessa logica.

Il nodo di coordinamento nazionale ha il compito di:

- Comunicare con i sistemi regionali, gli enti previdenziali / assistenziali (INPS, INAIL, ecc.) e con gli altri soggetti appartenenti alla Rete dei Servizi del Lavoro interessati allo scambio dati;
- Gestire le comunicazioni con i sistemi regionali e nazionali sulla base delle competenze territoriali ed istituzionali a garanzia del corretto aggiornamento dei sistemi informativi coinvolti.

Il fornitore dovrà evidenziare e dettagliare nella propria offerta le modalità di gestione del nodo di coordinamento nazionale, esplicitando le attività di MAC e MEV.

Nell'ambito della gestione il fornitore dovrà garantire (entro il termine di sei mesi dalla data di affidamento) l'upgrade all'ultima versione rilasciata al momento dell'aggiudicazione della presente gara delle versioni del software utilizzato come application server IBM Websphere in particolare l'aggiornamento dovrà portare il livello degli application server alla versione 6.1 per il quale l'Amministrazione è già in possesso delle relative licenze d'uso.

4.4 Manutenzione degli standard di classificazione

E' attualmente previsto un flusso di manutenzione degli standard di classificazioni in grado di garantire l'uniformità dell'informazione sull'intero territorio nazionale. Tale attività è gestita e coordinata con tutti i sistemi regionali definendo i periodi di validità/entrata in vigore degli aggiornamenti corrispondenti. A seguito di emanazione di nuove norme, di nuovi standard di catalogazione (es: ISTAT, ATECO, ecc.) o di segnalazioni effettuate dal Tavolo Tecnico SIL, potrà essere necessario intervenire sulle tabelle di classificazione terminologica del sistema, al verificarsi degli eventi e secondo le procedure descritte nell'Allegato D del DM del 30 ottobre 2007 relativo alla Scheda Anagrafico Professionale.

La modifica ai modelli prevede adeguamenti a nuove esigenze emerse successivamente all'entrata in vigore della normativa.

L'aggiornamento di modelli e classificazioni richiede una particolare cura nella gestione del pregresso, per questo deve essere previsto un servizio di transcodifica, cioè di raccordo tra le vecchie e le nuove classificazioni, che il Ministero deve mettere a disposizione dei soggetti pubblici e privati che operano nel mercato del lavoro.

Particolare importanza avrà la creazione di un sistema di definizione delle parole chiave del mercato del lavoro (thesaurus) che hanno in comune fra loro degli aspetti onomasiologici. Per questa attività il fornitore dovrà indicare un esperto di riferimento in grado di gestire le problematiche tecnologiche, ma anche quelle di contenuto e di approccio metodologico.

Nell'offerta tecnica, il fornitore dovrà illustrare le metodologie che intende adottare per:

- La modalità di aggiornamento degli standard (proposte di coesistenza di vecchi e nuovi modelli, gestione della cooperazione applicativa, ecc)
- Implementazione delle procedure sulla base degli accordi presi
- Interfaccia di amministrazione per l'aggiornamento degli standard
- Gestione delle modifiche da apportare ai sistemi coinvolti.

Al fine di migliorare la comunicazione e la collaborazione tra le parti, si dovranno esplicitare nell'offerta tecnica le metodologie adottate per controllare l'intero processo di aggiornamento:

1. **definizione di un centro raccolta segnalazioni/modifiche**, possibilmente attraverso la costituzione di un sistema di segnalazione on line (accessibile solo ai referenti regionali del progetto ed ai soggetti dell'amministrazione)
2. **Modalità di comunicazione delle attività di manutenzione**
3. **Definizione del versioning della Documentazione**, dei sistemi informativi, degli XSD e degli standard di cooperazione applicativa
4. **Pianificazione degli aggiornamenti**
5. **Definizione della compatibilità con le versioni precedenti.**

5. Caratteristiche generali della fornitura

5.1 Qualità

5.1.1 Requisiti di qualità dell'attività di progetto

Il Fornitore dovrà essere in possesso della certificazione ISO 9001:2000. Nel caso di raggruppamento di imprese, la certificazione dovrà essere posseduta da tutte le aziende costituenti il raggruppamento.

Nell'offerta tecnica dovranno essere descritte le metodologie di controllo qualità che si intende utilizzare, dimostrando la capacità di recepire pienamente le esigenze dell'Amministrazione specificando, con maggior dettaglio, il coordinamento e la correlazione con gli altri aspetti di supporto all'operatività tecnica e funzionale per i quali l'Amministrazione provvede in proprio o con altri.

Il Fornitore dovrà evidenziare la possibilità di poter effettuare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni dei servizi erogati e descrivere i programmi adottati internamente per la gestione della qualità. Tutte le attività svolte per la gestione della qualità dovranno essere opportunamente documentate.

5.1.2 Piano della Qualità per l'implementazione del Progetto

La qualità dovrà essere assicurata dal Fornitore e descritta nel Piano della Qualità. Tale Piano dovrà essere allegato all'offerta tecnica.

Il piano della qualità dovrà affrontare almeno le seguenti tematiche:

- > **Funzionalità.** Come vengono soddisfatte le esigenze dell'utenza e le modalità di verifica, come viene garantita l'adeguatezza e l'accuratezza all'interno dei valori soglia.
- > **Affidabilità.** Come viene garantita la stabilità dei sistemi e delle applicazioni nel tempo, nonché la limitazione delle soglie di difettosità.
- > **Manutenibilità.** Come viene garantito l'aggiornamento dei sistemi rispetto ai tempi, alla semplicità ed economicità e come viene garantita la modificabilità dei prodotti.
- > **Portabilità.** Come viene garantita la possibilità di passare, eventualmente, da un ambiente ad un altro.
- > **Efficienza.** Come viene assicurato il giusto rapporto tra risorse impegnate e risultati ottenuti.

Dovranno essere messi in luce ed evidenziate:

- > Le metodologie utilizzate nelle varie fasi (analisi, progettazione, sviluppo, test, deploy)

- > L'organizzazione del team di lavoro con l'indicazione dei ruoli, delle responsabilità e della metodologia per garantire il corretto mix di professionalità nel progetto
- > La gestione dei requisiti e l'individuazione delle criticità e delle procedure per l'accettazione
- > Metriche di controllo della qualità durante la gestione e il rilascio delle componenti
- > Documentazione di progetto e gestione versioning
- > Customer satisfaction

Il Piano della Qualità dovrà essere sottoposto all'approvazione del Ministero all'inizio del progetto.

5.1.3 Pianificazione delle attività

La pianificazione iniziale delle attività (Piano di lavoro con attività, tempi, stime di impegno) dovrà essere predisposta dal Fornitore nei seguenti momenti:

- all'inizio della fornitura;
- all'attivazione dell'intervento di tipo progettuale (MEV), e concordata con l'Amministrazione tramite una continua attività di condivisione.

Il Piano di lavoro concordato potrà essere autorizzato con modalità diverse (verbale di riunione, lettera, fax, e-mail, ecc), escludendo comunque l'approvazione verbale.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con l'Amministrazione ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di lavoro. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale.

Il Piano di lavoro e le sue modifiche rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato dall'Amministrazione, su stime, pianificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.

5.1.4 Stato avanzamento lavori

Sono fissati con frequenza mensile, **riunioni di verifica dell'avanzamento lavori (SAL)**. A tali incontri saranno coinvolti gli utenti di riferimento dell'Amministrazione. Saranno riunioni "specifiche", cioè con il coinvolgimento della sola utenza interessata dall'argomento.

Durante queste riunioni, che potrebbero eccezionalmente e su richiesta specifica dell'Amministrazione, avere anche una diversa frequenza da quella stabilita, si esamineranno le problematiche relative alle attività in corso nonché saranno prese decisioni sul futuro avanzamento delle stesse attività (esigenze, nuova pianificazione, ecc.).

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere resa disponibile in un Repository, secondo specifiche da concordare e comunque tenendo conto di alcune caratteristiche in seguito specificate.

5.1.5 Livelli di servizio e penali

Il Fornitore dovrà indicare all'interno della documentazione della Qualità gli obiettivi fissati e le metodologie di misurazione dei parametri indicati nel seguito per ogni servizio.

Resta inteso che il Fornitore potrà indicare parametri aggiuntivi da utilizzare come paragone ulteriore della qualità del servizio.

Servizi di assistenza ordinaria ed help desk

LDS	Ambito di riferimento	Indicatore	Parametro	Valore soglia	Periodo di osservazione
AD1	Supporto all'operatività	Presenza in carico delle richieste in caso di indisponibilità totale delle applicazioni	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	<=30 minuti	Mensile

LDS	Ambito di riferimento	Indicatore	Parametro	Valore soglia	Periodo di osservazione
AD1/2	Supporto all'operatività	Tempo di risoluzione della problematica rilevata indicatore AD1	Tempo massimo di risoluzione nel 90 % dei casi	2 ore	Mensile
AD2	Supporto all'operatività	Presa in carico delle richieste in caso di indisponibilità di alcune funzioni non bloccanti delle applicazioni	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	<=1 ora	Mensile
AD2/1	Supporto all'operatività	Tempo di risoluzione della problematica rilevata indicatore AD2	Tempo massimo di risoluzione nel 90% dei casi	4 ore	Mensile

Il calcolo del livello di servizio deve tener conto di ogni richiesta di intervento, assegnata nel periodo di osservazione, in cui si sia reso necessario un intervento di ripristino dell'operatività.

Si precisa che in caso di problematiche di particolare rilevanza potranno essere concordate modalità e tempi di ripristino diversi da quanto indicato. Tali modalità verranno discusse in sede di approvazione del Piano della Qualità del fornitore.

MAC

Il Fornitore dovrà rimuovere l'errore/malfunzionamento secondo i seguenti obiettivi "minimi":

Applicazione	Descrizione dell'ambito di riferimento	Parametri di riferimento	Tempi intervento	Tempi ripristino
Dominio transitorio	Funzionalità di invio delle comunicazioni obbligatorie secondo gli standard definiti dal DM 30 ottobre 2007	Grave - Bloccante: Grave - Non bloccante: Non Grave	20 min lavorative 3 ore lavorative 4 ore lavorative	2 ore lavorative 24 ore lavorative 40 ore lavorative
XML Repository	Ricezione delle CO provenienti dal Nodo di coordinamento nazionale, funzionalità del cruscotto di monitoraggio.	Grave - Bloccante: Grave - Non bloccante: Non Grave	50 min lavorative 3 ore lavorative 4 ore lavorative	8 ore lavorative 24 ore lavorative 40 ore lavorative
Nodo di Coordinamento Nazionale	Cooperazione applicativa	Grave - Bloccante: Grave - Non bloccante: Non Grave	30 ore lavorative 3ore lavorative 4 ore lavorative	4 ore lavorative 24 ore lavorative 48 ore lavorative
Standard di classificazione	Aggiornamento degli standard e adeguamento degli applicativi del Ministero	Grave - Bloccante: Grave - Non bloccante: Non Grave	4 ore lavorative 6 ore lavorative 12 ore lavorative	48 ore lavorative 60 ore lavorative 120 ore lavorative

Manutenzione Evolutiva

Rispetto alla manutenzione evolutiva e, per quanto applicabile, anche alla manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa, dovranno essere esplicitati i riferimenti qualitativi specifici che verranno adottati. Si dovranno tenere in considerazione almeno i seguenti elementi:

- Valori soglia di difettosità massima che si intende garantire
- Strutturazione del codice e metodi per garantire assenza di codice inerte
- Copertura dei test e, più in generale, testabilità del software
- Densità di commenti

- Prestazioni
- Valori soglia di scostamento rispetto alle stime

In via generale, per i servizi richiesti in questo Capitolato, per quanto applicabile, si deve fare riferimento al “Linee Guida CNIPA e sulla qualità dei beni e servizi ICT” (si veda il sito <http://www.cnipa.gov.it>) per la definizione e il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione alla voce “Classi di fornitura per manutenzione migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC), sviluppo e MEV di software ad hoc (SSW) e gestione sistemi (GGSI) per quanto riguarda i livelli di servizio offerti e la rendicontazione da fornire all’Amministrazione riguardo i livelli di servizio effettivamente erogati.

A fronte del non rispetto dei livelli di servizio offerti, sempre nel rispetto dei minimi richiesti, l’Amministrazione potrà applicare penali di 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento o relativi riproporzionamenti ad ore o numero di funzioni.

La rilevazione delle misure necessarie a valutare il rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio durante il periodo di validità del contratto sarà a carico del fornitore, ove non diversamente specificato.

La valutazione del rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio è effettuata dall’Amministrazione.

Si sottolinea come il Ministero garantirà al Fornitore il supporto formativo sul sistema delle CO nelle prime fasi progettuali. In particolare, al fine di fornire le informazioni necessarie, saranno erogate specifiche attività di formazione in merito alle applicazioni:

- architettura applicativa, con descrizione dei moduli applicativi
- archivi, con descrizione della base dati e della sua architettura,
- servizi resi all’utente.

per i quali l’Amministrazione produrrà opportuno materiale documentale tratto dalla documentazione in suo possesso.

5.1.6 Documentazione

Per tutta la durata del contratto si prevede il rilascio di documentazione esplicativa delle varie fasi, che sarà utilizzata come riscontro dell’attività svolta.

Questa documentazione dovrà essere costantemente aggiornata da parte del Fornitore e messa a disposizione dell’Amministrazione anche in formato elettronico.

L’aggiornamento della documentazione potrà avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

In particolare dovranno essere prodotti i documenti citati nel presente capitolato:

- Piano di Lavoro
- Piano di Qualità

5.2 Monitoraggio

L’Amministrazione dovrà 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 anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare.

Il Fornitore si impegna a fornire tutti i documenti necessari all’attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività, nei formati dei file intermedi e su supporti ottici. La funzione di monitoraggio sarà svolta dall’Amministrazione stessa o da soggetto da essa incaricato.

Inoltre il Fornitore potrà essere oggetto di verifiche ispettive effettuate dall'Amministrazione tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011.

5.3 Garanzia

Il Fornitore dovrà assicurare la garanzia dei prodotti forniti per un periodo minimo di 12 mesi dalla conclusione del contratto. Si precisa che saranno a carico del Fornitore, nel citato periodo di garanzia, tutti gli oneri derivanti dal ripristino della funzionalità dell'intero sistema dovuto a cause accidentali. Sono esclusi i costi relativi a materiali di consumo, nel caso di negligenza, colpa o dolo nell'utilizzo da parte del personale dell'Amministrazione.

Nel dettaglio, la Garanzia dovrà coprire le attività di manutenzione correttiva del software applicativo e della relativa documentazione.

5.4 Profili professionali richiesti

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione risorse specialistiche sui vari ambienti operativi informatici. Le risorse coopereranno operativamente tra di loro e con l'Amministrazione nello svolgimento delle attività oggetto della fornitura.

Nel prospetto seguente vengono individuati i profili di massima delle figure professionali, che dovranno essere messe a disposizione dal Fornitore per tutto il periodo contrattuale. Nell'offerta tecnica dovrà essere pertanto indicato lo staff che il fornitore metterà a disposizione per l'esecuzione delle attività previste ed i relativi *curricula* dei soggetti.

Rif.	Figura Professionale	Descrizione
COORD 1	Coordinatore di progetto	Almeno 10 anni di esperienza nella conduzione di progetti e sistemi di complessità medio-alta del mercato del lavoro attraverso il coordinamento di tutte le fasi, delle risorse, e delle attività necessarie al buon esito del progetto comprese le risorse ad esso assegnate. Capacità di esecuzione di progetti attraverso conoscenze tecniche, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti, capacità di pianificazione delle attività previste ed allocazione delle risorse relativamente all'area di propria competenza. Competenze legate alla definizione del piano di qualità e al coordinamento finalizzato ad assicurare che tutte le attività siano svolte in aderenza al Piano Capacità di gestione delle fasi di collaudo e rilascio del sistema, con relativa stesura di documentazione e di analisi a supporto del controllo di consuntivazione del progetto.
COORD. TECNICO	Coordinatore tecnico	Almeno 10 anni di esperienza nella gestione di progetti distribuiti su rete geografica utilizzando tecnologie web-oriented. Esperienza per tutti gli aspetti gestionali e tecnici relativi alla conduzione di progetti di complessità/strategicità medio-alta coordinando tutte le fasi e attività necessarie al buon esito del progetto e le risorse ad esso assegnate. Possiede capacità tecniche, organizzative, decisionali e manageriali,

		<p>insieme ad una spiccata capacità d'iniziativa ed è in grado di comprendere le potenzialità dei suoi gruppi di lavoro e quindi di organizzare al meglio il lavoro tecnico.</p> <p>Dovrà agire in stretta collaborazione con il coordinatore di progetto per la risoluzione di tutte le problematiche di carattere tecnico e organizzativo che dovessero insorgere in fase di esecuzione e dovrà redigere le relazioni periodiche sullo stato di avanzamento lavori.</p>
ESPERTO 1	Esperto del mercato del lavoro	<p>Almeno 5 anni di esperienza.</p> <p>Conoscenza approfondita del nuovo contesto normativo e operativo dei servizi per l'impiego, del mercato del lavoro e delle modalità di intervento italiane ed europee di politica attiva del lavoro.</p> <p>Esperienza maturata negli anni in materia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • occupabilità, di placement e dell'incontro domanda/offerta di lavoro; • formazione professionale e continua • politica e fondi comunitari per i servizi per l'impiego • assistenza alle imprese e agli enti pubblici in materia di politiche del lavoro.
TEAM 1	Team leader	<p>Almeno 5 anni di esperienza. Formazione di tipo tecnico altamente specialistico, unita a competenze manageriali e specializzazione nella gestione di progetti complessi.</p> <p>Competenze sulle tecniche e l'uso di strumenti software di ausilio al project e risk management, sulle metodologie di pianificazione operativa, di analisi dati, architetture e sistemi software.</p> <p>Esperienza pluriennale nella conduzione di progetti complessi.</p>
TEAM 2	Analyst senior	<p>Competenze nell'instaurazione di rapporti produttivi con il cliente, nella comprensione di problemi e richieste; conoscenza della logica e dei linguaggi di programmazione; competenze nello sviluppare adeguate metodologie per i test; nello stendere documentazione con sintesi e chiarezza relativamente ai procedimenti tecnici. In possesso di flessibilità; capacità di analisi; capacità di operare in team.</p> <p>Competenze legate al supporto alla fase di realizzazione del progetto al fine di verificare e aggiornare le specifiche in seguito a cambiamenti di requisiti nel progetto.</p>
TEAM 3	Esperto data base	<p>Almeno 5 anni di esperienza nella progettazione e nella gestione dei sistemi di conservazione dei dati (database) al fine di organizzare le informazioni raccolte negli archivi e renderle funzionali per gli utenti.</p> <p>Competenza nella progettazione di una banca dati dal punto di vista logico e fisico; installazione, configurazione e gestione di sistemi Client/Server in rete;</p> <p>Conoscenze di gestione degli account, dei server remoti e distribuiti; di configurazione degli accessi al database, delle autorizzazioni agli utenti e dell'implementazione di sistemi di sicurezza;</p> <p>Esperienza nella manutenzione di server e nella definizione di procedure di memorizzazione (backup) e di ripristino (restore) dati.</p>
TEAM 4	Esperto di interoperabilità e cooperazione applicativa	<p>Esperienza nella progettazione e nella gestione di sistemi per la cooperazione applicativa tra applicazioni distribuite su rete geografica utilizzando tecnologie web-oriented (web services).</p> <p>Conoscenza delle infrastrutture di rete e delle problematiche</p>

		<p>connesse alla comunicazione e alla sua sincronizzazione tra sistemi eterogenei</p> <p>Competenze nella gestione dell'elaborazione e della manipolazione dei dati, del flusso di controllo di validità, storicizzazione e diagnostica.</p>
TEAM 5	Esperto di Metodologie	<p>Almeno 5 anni di esperienza nella risoluzione delle problematiche complesse effettuata attraverso base razionale della ricerca, analisi degli standard e applicazione di criteri che il metodologo utilizza per interpretare i dati e per pervenire alle conclusioni. Capacità di formulare le ipotesi e di definire il grado di conferma necessario per decidere se respingere o meno un'ipotesi.</p>
ELEMENTI DI GRUPPO	Team di sviluppo e assistenza	<p>Esperienza pluriennale nella progettazione, sviluppo e gestione di sistemi informativi web, e più nel dettaglio di sistemi di cooperazione applicativa e Sistemi Informativi Lavoro. Conoscenze approfondite delle applicazioni distribuite su rete geografica utilizzando tecnologie web-oriented analoghe a quelle utilizzate nel sistema informatico CO. Conoscenza delle infrastrutture di rete e delle problematiche connesse alla comunicazione e alla sua sincronizzazione tra sistemi eterogenei. Competenze nella gestione dell'elaborazione e della manipolazione dei dati, del flusso di controllo di validità, storicizzazione e diagnostica.</p> <p>Figure professionali previste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analista software • Sviluppatore software • Tester • Web Designer • Progettista di interventi formativi / formatore • Operatore help desk

6. Riferimenti

In caso di dubbi o necessità di informazioni l'offerente potrà richiedere informazioni specifiche all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Disciplinare di gara.