



*Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

## **CAPITOLATO TECNICO**

**RELATIVO ALLA GARA PER L'ACQUISIZIONE DI UN  
"SISTEMA DOCUMENTALE" PER GLI UTENTI DEL  
MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA  
SOCIALE**



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CONTESTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>REQUISITI DEL SISTEMA DOCUMENTALE .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>REQUISITI TECNOLOGICI .....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>REQUISITI FUNZIONALI DEL SISTEMA .....</b>	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>PIANO DI PROGETTO .....</b>	<b>17</b>
<b>8</b>	<b>PIANO DI QUALITA' .....</b>	<b>18</b>
<b>9</b>	<b>FORMULAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA .....</b>	<b>19</b>
<b>10</b>	<b>MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SISTEMA OFFERTO .....</b>	<b>20</b>
<b>11</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI .....</b>	<b>21</b>



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

## **1 PREMESSA**

Il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale intende, attraverso questa gara acquisire un sistema “documentale” da mettere a disposizione dei propri utenti.

Il sistema dovrà essere reso disponibile e gestito in “housing” presso la sede del fornitore. Il sistema documentale dovrà supportare il personale del Ministero nelle attività istituzionali, attraverso la messa a disposizione di una banca dati documentale in materia di lavoro pubblico e privato di appalti pubblici e sostenere adeguatamente il processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione anche attraverso l'utilizzo di strumenti “paperless” che possono essere utilizzati per disporre on line dei documenti di lavoro necessari.

Le informazioni inserite nel Capitolato tecnico rappresentano la base minima che le aziende partecipanti dovranno mettere obbligatoriamente a disposizione dell'Amministrazione, i concorrenti hanno la possibilità di offrire servizi aggiuntivi allo scopo di arricchire la base informativa sulla quale si baserà il sistema documentale offerto. I servizi aggiuntivi costituiranno titolo preferenziale nell'assegnazione del punteggio tecnico.

Con il termine “Ministero” o “Amministrazione” va inteso di seguito il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale (MLPS).

Con il termine “Fornitore” va intesa la società aggiudicataria della Fornitura.

**Il Contratto avrà la durata di 24 mesi a partire dalla data di efficacia.**

L'Amministrazione si riserva eventualmente di estendere il contratto secondo i “quinti d'obbligo” previsti dalla legge.

**La fornitura si considera del tipo “chiavi in mano”.**

**Ove siano necessarie attività dell'Amministrazione determinanti per la realizzazione del progetto da parte del fornitore queste devono essere chiaramente esplicitate nell'offerta tecnica.**

Il capitolato è inteso come “raccolta di requisiti da soddisfare”; ogni capoverso deve essere considerato come un requisito; la sua “specificità” deve essere fornita nell'offerta tecnica, da considerarsi come una “raccolta di specifiche”.

**Deve essere fornita, garantita ed evidenziata nell'offerta tecnica la tracciabilità “requisito-specifica”.**



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

## **2 CONTESTO**

Negli ultimi anni le attività del Ministero del lavoro hanno visto accrescere i servizi on line sia verso gli utenti esterni che verso gli uffici propri, cercando attraverso la disponibilità di servizi on-line si abbattano le barriere territoriali e si aumenta la conoscenza, che sta alla base di erogazione di servizi al cittadino più efficienti e mirati.

Obiettivo del Ministero è acquisire un sistema documentale adeguato alle proprie esigenze e compiti istituzionali da mettere a disposizione di tutti gli utenti attraverso la rete Intranet.

Questo è auspicabile per una serie di fattori che di seguito si sintetizzano:

- la dislocazione territoriale delle sedi dell'Amministrazione: più di cento sedi sparse nel territorio nazionale e 4 sedi per l'Amministrazione centrale dentro la città di Roma;
- l'esiguità degli spazi destinati ad archivi e biblioteche;
- l'esiguità delle risorse finanziarie destinate ad abbonamenti a riviste;
- l'evolversi veloce della normativa e della giurisprudenza;
- il notevole numero di banche dati disponibili in materia di appalti e lavoro (pubblico e privato), relazioni sindacali, vigilanza e igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- l'aumento dei compiti istituzionali e dei settori di intervento;
- l'incremento dei rapporti con le Regioni in materia di lavoro.

Tali fattori mettono in luce il ruolo strategico che l'Amministrazione "statale" svolge nella riforma delle politiche del lavoro: un ruolo di coordinamento e di intervento in materia ispettiva, che richiede informazioni sempre aggiornate e con i mezzi informatici più evoluti, nonché di promozione delle politiche del lavoro, che richiede competenze e conoscenze in tale materia sempre più aggiornate ed evolute, sia con riferimento ai rapporti Stato – Regioni, nell'ambito della Riforma del Titolo V, sia con riferimento all'Unione Europea.

Da non sottovalutare infine la normale attività d'ufficio che necessita di normativa e interventi giurisprudenziali sempre aggiornati.

La fornitura di un tale sistema per via telematica è ormai possibile grazie ad una architettura informatica dei sistemi informativi, riassunta nel riquadro che segue, che da' la possibilità ai circa 8.000 utenti dell'amministrazione di utilizzare una rete Intranet che li unisce in un'unica rete di dati, informazioni e servizi comuni.

## **Organizzazione del ministero**



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

Il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale è articolato su sedi sia centrali che distribuite sul territorio nazionale, presso i capoluoghi di Provincia e di Regioni, dove sono collocate le Direzioni Provinciali e Regionali del Lavoro.

Queste sedi, in totale 109, sono collegate al Centro Servizi del Ministero con connessioni SPC di diversa velocità, dimensionate in funzione del volume di traffico generato dalle varie Direzioni. Attraverso il Centro Servizi Informatici del Ministero, che svolge funzioni di centro stella della rete dell'Amministrazione, il personale delle Direzioni territoriali del Lavoro usufruisce dei servizi di posta elettronica, di accesso alla rete intranet del Ministero ed ad internet e di una serie di servizi comuni sia volti alle attività di ufficio (protocollo informatico, gestione del mandato informatico) sia volti a migliorare le attività istituzionali (sistema informatico delle comunicazioni obbligatorie, sistema informatico per la compilazione del modulo per le dimissioni volontarie, sistema informatico per il rilascio delle "quote" annuali di lavoratori extracomunitari ammessi al lavoro in Italia).

Attualmente, il personale del Ministero utente dei servizi di cui sopra è di circa 8000 unità, di cui circa 6.000 collocate presso le Direzioni territoriali.

Di seguito, sono dettagliate le strutture organizzative centrali, che utilizzeranno il sistema documentale oggetto del presente capitolato.

## **Ministro:**

- Uffici di diretta collaborazione (Gabinetto, Ufficio legislativo, Ufficio relazioni con il pubblico....)
- Uffici dei Sottosegretari di Stato

## **Segretariato Generale:**

- Uffici del Segretario generale

## **Direzioni Generali:**

- Direzione generale del mercato del lavoro
- Direzione generale degli ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione
- Direzione generale della tutela delle condizioni di lavoro
- Direzione generale per l'innovazione tecnologica e la comunicazione
- Direzione generale delle risorse umane e affari generali
- Direzione generale per l'attività ispettiva



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

- Direzione generale per le politiche per l'orientamento e la formazione
- Direzione generale per le politiche previdenziali

L'Organigramma delle Unità Organizzative del Ministero del lavoro e della previdenza sociale è disponibile anche sul sito internet [www.lavoro.gov.it](http://www.lavoro.gov.it). Sul medesimo sito è possibile visionare le aree tematiche ed alcune sezioni rivolte all'erogazione di servizi esterni.

## **Uffici territoriali**

### **Direzioni Regionali del Lavoro**

- L'Aquila
- Potenza
- Reggio Calabria
- Napoli
- Bologna
- Trieste
- Roma
- Genova
- Milano
- Ancona
- Campobasso
- Torino
- Bari
- Cagliari
- Firenze
- Perugia
- Aosta
- Venezia

### **Direzioni Provinciali del Lavoro**

- Chieti
- Pescara
- Teramo
- Avellino
- Benevento
- Caserta



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

- Napoli
- L'Aquila
- Matera
- Potenza
- Catanzaro
- Cosenza
- Crotona
- Reggio Calabria
- Vibo Valentia
- Bologna
- Ferrara
- Forlì
- Modena
- Parma
- Piacenza
- Ravenna
- Reggio Emilia
- Rimini
- Gorizia
- Pordenone
- Trieste
- Udine
- Frosinone
- Latina
- Rieti
- Roma
- Viterbo
- Genova
- Imperia
- La Spezia
- Savona
- Bergamo
- Brescia
- Como
- Cremona
- Lecco
- Lodi
- Mantova
- Milano
- Pavia
- Sondrio
- Varese
- Ancona
- Ascoli Piceno
- Macerata
- Pesaro
- Campobasso
- Isernia
- Alessandria
- Asti
- Biella
- Cuneo
- Novara
- Torino
- Verbania
- Vercelli
- Bari
- Brindisi
- Foggia
- Lecce
- Taranto
- Cagliari
- Nuoro
- Oristano
- Sassari
- Arezzo
- Firenze
- Grosseto
- Livorno
- Lucca
- Massa
- Pisa



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

- Pistoia
- Prato
- Siena
- Perugia
- Terni
- Aosta
- Belluno
- Padova
- Rovigo
- Treviso
- Venezia
- Verona
- Vicenza





# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

### **3 OGGETTO DELLA FORNITURA**

E' necessario integrare e mettere a fattor comune degli utenti che operano sul territorio una piattaforma unica di consultazione di informazioni utili ai compiti istituzionali che si evincono dal sito [www.lavoro.gov.it](http://www.lavoro.gov.it). Per "**piattaforma unica di consultazione**" si intende una singola applicazione web oriented che offra un unico ambiente di consultazione e nella quale la normativa e gli altri documenti siano ricercabile mediante un'unica maschera di ricerca.

Il sistema documentale deve pertanto strutturarsi in una piattaforma unica di consultazione che dia la possibilità all'utente di cercare il documento di cui ha bisogno senza dover consultare diverse banche date.

Il sistema deve offrire informazioni riguardanti le seguenti macroaree:

1. Area "Lavoro": settore pubblico e privato
2. Area "Ispezioni": settore vigilanza in materia di lavoro, vigilanza "tecnica" e igiene e sicurezza del lavoro
3. Area "Appalti": settore appalti di forniture e servizi
4. Area "legale": settore giuridico - legislativo

Il presente capitolato tecnico fornisce successivamente gli elementi necessari alla definizione di un'offerta tecnico-economica.



# Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

## 4 REQUISITI DEL SISTEMA DOCUMENTALE

Questo paragrafo fornisce i requisiti dei contenuti che il sistema documentale oggetto della presente fornitura deve offrire e veicolare.

Le caratteristiche tecniche ed i servizi richiesti sono dettagliate nei paragrafi successivi.

Per ciascuna area tematica deve essere fornita la descrizione dettagliata delle informazioni offerte.

Per ciascuna area tematica richiesta di seguito vengono indicate le informazioni minime che il concorrente deve mettere a disposizione in sede di predisposizione dell'offerta.

Per ogni requisito deve essere fornito un indice e la descrizione dettagliata al massimo livello possibile (**specifica del requisito**) delle funzionalità offerte.

### 1. Area “Lavoro”

*Diritto del lavoro; Igiene e sicurezza del lavoro; Previdenza; Rapporto di lavoro, pubblico e privato; calcolo del costo del lavoro*

In quest'area deve essere disponibile:

- la legislazione vigente comunitaria, nazionale e la principale normativa regionale. Con riguardo alla legislazione nazionale, deve essere fornito sia il testo vigente che quello storico.
- la giurisprudenza della Corte Costituzionale, della Corte di Cassazione, delle Corti d'appello, dei Tribunali amministrativi regionali.
- tutti i contratti collettivi di lavoro a livello nazionale, territoriale ed interconfederale, sia nella parte giuridica che nella parte economica

### 2. Area “Ispezioni”:

In quest'area deve essere disponibile:

- la legislazione vigente comunitaria, nazionale e la principale normativa regionale;
- Tutta la prassi amministrativa degli enti coinvolti (Inps, Inail, Enpals, Inpdap,.....);
- la principale giurisprudenza in materia di tutte le corti;
- Tutta la normativa tecnica di settore in *abstract*.



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

La suddetta normativa deve riferirsi anche alla tematica dell'ambiente strettamente connessa con quella dell'igiene e della sicurezza.

### **3. Area "Appalti"**

Il contenuto di questa banca dati deve consentire all'utente di avere a disposizione un archivio completo e funzionale della normativa che regola le materie oggetto del sistema e di essere aggiornato tempestivamente sull'evoluzione legislativa, giurisprudenziale e tecnica.

In quest'area deve essere disponibile:

- la legislazione vigente comunitaria, nazionale e la principale normativa regionale;
- la giurisprudenza emanata dalla Corte di Giustizia, dalla Corte Costituzionale, dalla Corte di cassazione, dal Consiglio di Stato e dai Tribunali Amministrativi Regionali;
- Tutta la normativa tecnica di settore (UNI e CEI) in *abstract*.

### **4. Area "legale "**

*Diritto amministrativo, Diritto civile e processuale, Diritto delle obbligazioni e dei contratti*

In quest'area deve essere disponibile:

- la normativa vigente, comunitaria e nazionale
- legislazione vigente Regionale e delle Province Autonome, almeno a decorrere dal 2002 e, comunque, con riferimento alla tipologia "legge regionale".
- la giurisprudenza della Corte di Giustizia, della Corte Costituzionale, della Corte di Cassazione, del Consiglio di Stato e dei Tribunali Amministrativi Regionali



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

## **5 REQUISITI TECNOLOGICI**

Il progetto prevede l'integrazione del sistema richiesto con il Ministero del Lavoro attraverso la possibilità di rendere disponibile la connessione da parte degli utenti attraverso un collegamento che dalla rete intranet consenta la raggiungibilità del sistema.

Ogni utente degli 8000 previsti deve poter accedere al sistema.

Deve essere garantito l'accesso di almeno 400 postazioni di lavoro concorrenti.

La raggiungibilità del servizio dovrà essere garantita da tutti gli ip address "sorgenti" indicati dall'Amministrazione al fornitore in sede di implementazione del servizio.

La consultazione dovrà essere assicurata 24 ore su 24 – 7 giorni su 7.

Le modalità di collegamento potranno essere di due tipologie (VPN o Internet) come specificato nel seguito, in sede di offerta il fornitore dovrà indicare quale delle due intende adottare, inoltre si dovrà garantire la possibilità di connessione in "mobilità" (senza vincolo di provenienza) da parte di 30 utenti di fascia alta.

### **Modalità di collegamento tramite VPN**

Il sistema dovrà essere configurato per consentire l'integrazione con il sistema di autenticazione della intranet del Ministero, consentendo l'accesso contemporaneo con un'utenza logica quindi in modalità "trasparente" per l'utente finale che potrà accedere ai servizi offerti senza necessità di "inserire" ulteriori credenziali applicative una volta riconosciuto sulla intranet ministeriale.

Nel caso il fornitore offra questa modalità la stessa dovrà prevedere i seguenti requisiti minimali:

una linea di connessione dati dedicata fra il Centro Servizi del Ministero ed il sito ove si trova dislocato il sistema documentale, la linea di connessione deve disporre di backup. La linea principale e quella di backup non dovranno essere con pagamento "a traffico" ma con canone "flat" ricompreso negli oneri economici della gara, il fornitore quindi dovrà garantire la perfetta efficienza del collegamento e curarne tutte le attività di manutenzione.

Il collegamento dovrà essere realizzato in modalità VPN con una banda garantita di almeno 1 Mbps o comunque idonea a garantire l'accesso concorrenziale sopra indicato.

Per ciò che riguarda il servizio di trasporto il fornitore dovrà assicurare un servizio di Help Desk (n. verde) anche fornito direttamente dal provider utilizzato per la connessione, per tutte le problematiche inerenti il collegamento di rete tra il Ministero e la server farm che



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

ospiterà i servizi. Tale servizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 19.00.

Dovranno essere altresì forniti i relativi apparati di rete.

In particolare è richiesta la presenza di almeno 4 router per la costituzione di una Virtual Private Network fault tolerance fra il Ministero e il CED del fornitore sul quale è attestato il sistema documentale.

Le apparecchiature necessarie per la connessione (router) dovranno essere fornite (ricomprese negli oneri economici della gara), configurate in "HSRP" in modo da garantire la fault tolerance degli apparati e quindi del collegamento nel caso il flusso primario non sia disponibile in modo da rendere ugualmente fruibile il servizio.

Il collegamento sarà comunque "filtrato" da un Firewall CISCO PIX con apposite ACL (access control list) messo a disposizione dall'Amministrazione e configurato da tecnici del Centro Servizi. A tal fine in sede di offerta dovrà essere presentato anche uno schema indicante le porte TCP utilizzate per i servizi.

Per tutti gli apparati oggetto della fornitura dovrà essere previsto il servizio di installazione, configurazione e manutenzione per tutto l'arco della fornitura.

Il fornitore dovrà indicare in sede di offerta e rendere disponibili all'amministrazione i test prestazionali che potranno essere effettuati per accettare il sistema offerto. L'Amministrazione si riserva di effettuare test prestazionali aggiuntivi, al fine di garantire un uso del sistema appropriato alle esigenze degli utenti dell'amministrazione.

## **Modalità di collegamento tramite "internet"**

Tale soluzione verrà considerata come **migliorativa** nell'assegnazione del punteggio tecnico nella fase di verifica delle offerte pervenute la possibilità di fruizione del servizio dovrà essere garantita per tutti i giorni della settimana in tutto l'arco delle 24 ore. Il fornitore dovrà "accettare" in ingresso tutte le connessioni provenienti da indirizzi pubblici (proxy server) indicati ed utilizzati dall'Amministrazione per consentire ai propri utenti l'accesso internet anche applicando apposite ACL da "sorgente a destinazione".

Il sistema dovrà essere configurato a livello applicativo per consentire l'accesso contemporaneo con un'utenza logica da parte di tutti gli utenti "concorrenti" quindi in modalità "trasparente" per l'utente finale che potrà accedere ai servizi offerti senza necessità di "inserire" ulteriori credenziali applicative una volta riconosciuto sulla intranet ministeriale.



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

In questa fattispecie il fornitore dovrà unicamente garantire la piena disponibilità e raggiungibilità del servizio poiché il servizio di trasporto utilizzato sarà quello della rete dati dell'Amministrazione.

Il servizio nella modalità "internet" dovrà essere esposto tramite connessione http/https sulle porte 80 e/o 443.

## **Servizio di collegamento in mobilità**

Il fornitore dovrà garantire indipendentemente dalla scelta di una delle due soluzioni sopradescritte, anche l'accesso alla piattaforma dei servizi a 30 utenti da location fisiche e logiche diverse da quelle della intranet dell'Amministrazione. Per questa tipologia di accesso non dovrà essere prevista una "mutua" autenticazione ma dovranno essere consegnate su richiesta dell'Amministrazione gli ID utente e le relative password.

## **Manutenzione dei sistemi**

Il fornitore potrà svolgere le attività di manutenzione ordinaria sui sistemi che offrono i servizi in orari diversi dall'arco temporale lunedì – venerdì dalle 08.00 alle 19.00 in modo da non impattare sulla normale operatività degli uffici.

Nei casi di manutenzione sia ordinaria che straordinaria il fornitore dovrà comunicare la data e l'orario in cui questi interventi sono previsti inviando un messaggio di posta elettronica ad un indirizzo che l'Amministrazione provvederà a comunicare in fase di avvio del servizio.

La notifica dovrà essere effettuata con un anticipo di 24 ore rispetto all'orario previsto per l'intervento, a fronte di mancata notifica dell'attività l'amministrazione potrà applicare la relativa penale.



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

## **6 REQUISITI FUNZIONALI DEL SISTEMA**

Il sistema documentale offerto deve soddisfare i seguenti requisiti (ogni capoverso):

Dal punto di vista dell'accessibilità il sistema deve essere percepito dall'utente come una unica applicazione ove i temi devono essere tutti ad uno stesso livello.

Deve essere fornita in sede di offerta idonea documentazione sulla mappa e la logica di navigazione del sistema documentale.

Il sistema deve essere consultabile dall'utente secondo l'area tematica di specifico interesse.

Nell'offerta deve essere esplicitata la politica di gestione degli aggiornamenti proposta e le modalità di comunicazione degli aggiornamenti.

Devono essere riportate le funzionalità e le caratteristiche del motore di ricerca previsto dal sistema documentale.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione del Ministero una sessione di formazione di primo livello sulle modalità di utilizzo del sistema documentale.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di Help desk raggiungibile tramite un numero unico per l'assistenza agli utenti (**la messa a disposizione di un numero verde sarà valutata come migliorativa in sede di assegnazione del punteggio tecnico**).

I livelli di servizio offerti dovranno essere dettagliatamente riportati nell'offerta tecnica come anche tutte le modalità di erogazione del servizio non espressamente indicate nel presente capitolato.

Saranno valutati positivamente sia l'offerta di canali di comunicazione tipo "filo diretto" via e-mail o telefonica per fornire eventuale assistenza nella ricerca delle informazioni e nell'utilizzazione delle funzionalità, sia l'offerta di eventuali Servizi on demand (testi integrali o altra documentazione di difficile reperimento).

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. A carico del fornitore è anche l'elaborazione, conservazione e presentazione delle misure, nelle modalità e nei formati che saranno concordati con l'Amministrazione in fase successiva all'aggiudicazione.

La valutazione del rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di sistema è effettuata, anche sulla base dei report bimestrali che il fornitore dovrà produrre, entro il quinto giorno del mese successivo a quello del bimestre di riferimento l'Amministrazione si riserva di poter affidare tale incarico a esperti esterni.



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

In caso di mancata presentazione nei tempi definiti dei report previsti l'Amministrazione potrà applicare le relative penali.

In caso di constatazione di mancato rispetto dei requisiti di qualità dei prodotti e dei livelli di servizio, (capitolo 11 del capitolato) l'Amministrazione potrà applicare le previste penali.





# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

## **7 PIANO DI PROGETTO**

L'esecuzione ed il controllo della fornitura deve avvenire con un'attività di pianificazione e consuntivazione di cui il Piano di Progetto è lo strumento di riferimento.

### Pianificazione

La pianificazione di ogni obiettivo (Piano di Progetto con attività, tempi, stime di impegno) dovrà essere predisposta dal Fornitore nei seguenti momenti:

- alla presentazione dell'offerta tecnica per l'intero progetto in formato bozza;
- entro 10 giorni solari dalla data di efficacia del contratto, per l'intero progetto, con dettaglio di tutte le attività.

### **Il piano di progetto dovrà essere approvato dall'Amministrazione prima di diventare esecutivo.**

Il Piano di progetto concordato verrà autorizzato con le modalità previste in funzione delle tipologie di fornitura.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con il Ministero ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di Progetto.

Il Piano di Progetto e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, rappresentano l'impegno del Fornitore, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.

### Consuntivazione o SAL

La consuntivazione o SAL delle attività dovrà essere predisposta con cadenza bimestrale (entro il quinto giorno del mese successivo a quello del bimestre di riferimento) in un documento "consuntivo attività" relativo a ciascun obiettivo che fornisca indicazioni sulle attività concluse ed in corso, sugli eventuali criticità/ritardi.

In ogni caso sarà cura del Fornitore predisporre e aggiornare tempestivamente il proprio piano di progetto relativo alla fornitura, in funzione delle variazioni intervenute, in modo da riflettere il reale stato delle attività, a preventivo e a consuntivo.

I prodotti degli obiettivi in cui sarà articolato il progetto dovranno essere consegnati secondo le date indicate nel Piano di progetto ed essere conformi agli standard offerti e concordati.



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

## **8 PIANO DI QUALITA'**

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, attraverso la definizione di Piano della Qualità.

Il Piano della Qualità sarà redatto dal Fornitore e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte.

Il Piano della Qualità sarà sottoposto all'approvazione del Ministero del Lavoro.

Una proposta di Piano della Qualità sarà contenuta nell'offerta tecnica.

Entro 10 giorni solari dalla data di efficacia del contratto, il Piano dovrà essere consegnato all'Amministrazione e da questa approvato prima di diventare operativo.

L'approvazione dovrà avvenire entro i 5 (cinque) giorni solari successivi alla consegna. Trascorso tale termine senza osservazioni da parte dell'Amministrazione, il piano è da ritenersi approvato.

Nel caso siano richieste modifiche ed integrazioni, queste dovranno essere apportate entro i 10 (dieci) giorni solari successivi alla loro comunicazione al Responsabile di Progetto della Ditta.

Il piano della qualità potrà essere aggiornato in corso d'opera. Gli aggiornamenti potranno essere proposti dal Responsabile di Progetto della Ditta e dovranno essere approvati dall'Amministrazione prima di diventare operativi.

Il Ministero si riserva inoltre la facoltà di richiedere, ogni volta che lo reputerà opportuno, una nuova versione o revisione del Piano della Qualità.



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

## **9 FORMULAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA**

L'offerta tecnica dovrà essere formulata secondo le modalità di seguito elencate:

La Società dovrà fornire alla Commissione di aggiudicazione una **proposta tecnica dettagliata** che realizzi “chiavi in mano” il sistema richiesto.

La proposta tecnica dovrà in ogni caso far riferimento a tutti i numeri dei corrispondenti ai “requisiti” contenuti nei paragrafi del capitolato tecnico esponendo per ciascuno di essi (ciascun capoverso) una descrizione dettagliata delle “specifiche” offerte.

Dovrà pertanto essere organizzato secondo un indice “tracciabile/riconducibile” a quello del capitolato tecnico.

Alla proposta tecnica dovranno comunque essere allegati:

- la **bozza del piano di progetto**;
- la **documentazione tecnico metodologica** sui seguenti aspetti relativi al sistema documentale offerto:
  - Metodologia di analisi e di realizzazione;
  - Conformità a standard internazionali;
  - Sicurezza (soprattutto relativamente a prevenzione accessi non autorizzati);
  - Affidabilità (soprattutto relativamente al mantenimento delle prestazioni in caso di guasto);
  - Recuperabilità (ripristino a seguito di guasto);
  - Efficienza (soprattutto relativamente al bilanciamento dinamico dei carichi);
- la **proposta del piano di qualità del progetto**, che dovrà contenere, almeno, i seguenti elementi:
  - gli obiettivi di qualità posti ai prodotti e servizi oggetto dell'appalto, ricavati dalla documentazione contrattuale, dalle analisi della Ditta presso il cliente e dalla esperienza della Ditta stessa;
  - le specifiche attività di controllo qualità che la Ditta svolgerà durante i lavori per assicurare la rispondenza di quanto fornito ai requisiti dati e per prevenire e correggere eventuali problemi;
  - le responsabilità e le risorse associate alle attività di controllo qualità.



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

## **10 MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SISTEMA OFFERTO**

**Per consentire alla commissione nominata dal Ministero di operare in modo puntuale nelle attività di verifica e valutazione della piattaforma di servizi proposta, i fornitori dovranno mettere a disposizione della stessa la possibilità di accedere ad una versione (DEMO) on-line del sistema documentale comprendente tutte le funzionalità minime richieste nonché tutte quelle evidenziate come a valore aggiunto nell'offerta. Non saranno ammesse pena esclusione dalla gara "viste" parziali del servizio.**

Nell'offerta tecnica il fornitore dovrà indicare tutte le informazioni necessarie per consentire l'accesso al servizio (URL, id utente e password, ecc.).

**La piattaforma in demo dovrà essere resa disponibile a partire dalla data fissata per la presentazione delle offerte e dovrà rimanere in linea almeno fino alla data di convocazione della seduta pubblica per l'apertura delle buste economiche.**

Durante la fase di valutazione il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Commissione un help desk telefonico che possa coadiuvare le attività della Commissione medesima.



# *Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale*

*DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE*

## **11 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**

Nel presente paragrafo sono indicati i livelli minimi di servizio attesi a fronte dello scostamento degli stessi dai parametri minimi fissati l'Amministrazione potrà applicare le relative penali.

### **Level 1 *disponibilità del servizio applicativo (tutte le tipologie)***

Il fornitore dovrà garantire che il servizio applicativo sia disponibile rispettando i seguenti parametri:

Lunedì – Venerdì con orario 08.00 AM - 20.00 PM per il 99 % su base settimanale; a fronte del non rispetto di tale livello di servizio l'Amministrazione potrà applicare una penale di 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento.

### **Level 2 *disponibilità del servizio di rete (soluzione VPN)***

Lunedì – Venerdì con orario 08.00 AM - 20.00 PM per il 99 % su base settimanale; a fronte del non rispetto di tale livello di servizio l'Amministrazione potrà applicare una penale di 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento.

### **Level 3 *mancata o ritardata notifica attività di manutenzione***

Si prende in esame la mancata o ritardata comunicazione per e-mail della “messa” in manutenzione del sistema 750 euro per ogni evento in caso di assenza della comunicazione 75 euro per ogni ora di ritardo nella notifica dell'evento.

### **Level 4 *mancata o ritardata presentazione dei report bimestrali***

Si prende in esame la mancata o ritardata consegna dei report previsti bimestralmente per la verifica dei livelli di servizio. 1.000 euro per ogni giorno di ritardo.