

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI COMPLETAMENTO E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA
DI CONTROLLO DI GESTIONE E DEI SISTEMI ESISTENTI DI
MISURAZIONE E VALUTAZIONE
E
DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E
DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE

Capitolato Tecnico

PREMESSA

Il seguente capitolato si articola in tre servizi distinti e indivisibili aventi ad oggetto:

1. servizio di completamento e integrazione del sistema di controllo di gestione e dei sistemi esistenti di misurazione e valutazione attualmente in esercizio
2. servizio di manutenzione del protocollo informatico
3. servizio di manutenzione del sistema di gestione del personale

Le fasi di progetto dovranno essere gestite mediante l’applicazione di un modello di Project Management in grado di assicurare uno sviluppo coordinato e coerente di tutte le attività di progetto, di governare il suo andamento e di assicurare la misurazione dei risultati intermedi e finali raggiunti.

A tal fine il Fornitore dovrà nominare un Responsabile del progetto, quale referente unico dell’Amministrazione.

Il Responsabile del progetto dovrà possedere competenze specifiche e un’esperienza nel ruolo di almeno 10 anni.

Tale responsabile, per tutto l’arco di durata dell’affidamento, costituirà l’interfaccia primaria tra il Fornitore e l’Amministrazione relativamente all’esecuzione dei servizi commissionati.

Per ognuno dei servizi sopra elencati il Fornitore dovrà individuare un gruppo di lavoro con competenze specifiche (descritte nel seguito del presente capitolato) coordinato da un responsabile del servizio.

L’Amministrazione provvederà a nominare un responsabile del progetto, quale interlocutore del Responsabile del progetto individuato dal Fornitore. Per ogni servizio verrà poi individuato un referente.

CAPITOLO 1

SERVIZIO DI COMPLETAMENTO E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DEI SISTEMI ESISTENTI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

A partire dal 1999, con l’emanazione del decreto legislativo 286/99, le pubbliche amministrazioni sono chiamate a programmare, svolgere, misurare e valutare il proprio operato secondo principi e criteri improntati alla managerialità, alla massimizzazione dell’efficienza e dell’efficacia e alla gestione *target oriented*.

In seguito al recente decreto legislativo 150/2009, l’Amministrazione è ancor più indirizzata verso una profonda evoluzione delle metodologie e delle tecniche di programmazione operativa e strategica di attività e obiettivi, valorizzando l’efficienza e l’efficacia della propria azione, al fine di valutare e potenziare: la capacità di svolgere le missioni istituzionali, la capacità di rendicontazione trasparente e, in ultima istanza, la capacità di cogliere e soddisfare, in termini di servizi svolti e di *outcome*, i bisogni della collettività.

A tal fine, è necessaria la definizione preliminare di un modello integrato di *governance* che, partendo dalla definizione dei diversi sotto-sistemi di programmazione, misurazione e valutazione della performance e delle relative interdipendenze, porti alla esplicitazione delle necessità dell’Amministrazione in termini di definizione dei sistemi di misurazione e valutazione e della conseguente implementazione delle piattaforme tecnologiche e informatiche necessarie al loro ottimale svolgimento.

I due principali sistemi di misurazione e valutazione sono quelli collegati al **controllo strategico** e al **controllo di gestione**. Le loro finalità sono diverse, ma devono essere costruiti in modo da integrarsi in una configurazione tale da permettere un’analisi congiunta che, partendo dai bisogni della collettività, permetta di analizzare le attività svolte dal Ministero, metterle in connessione con gli obiettivi ed analizzarne i risultati e gli impatti. Da ciò consegue che i due sistemi, pur collegati logicamente e funzionalmente, devono mantenere una propria autonomia legata ai rispettivi sottostanti ambiti di misurazione e valutazione.

La diversità tra i due sistemi sopra citati risiede anche nella tipologia di legame che li collega ai rispettivi ambiti di valutazione: mentre il controllo strategico ha un legame diretto con gli ambiti relativi all’attuazione dei piani e dei programmi dell’Amministrazione e alla valutazione della performance individuale (in particolare alla realizzazione degli obiettivi individuali), il controllo di gestione ha un legame meno diretto, ma più trasversale, con diversi ambiti di valutazione. Esso, infatti, fornisce una base di dati relativa all’intero corpo delle attività dell’amministrazione, che può risultare utile all’analisi in diversi contesti, quali l’analisi dei costi sostenuti, dell’organizzazione interna, delle politiche del personale,

Capitolato Tecnico

dell’efficienza e dell’efficacia nell’erogazione di servizi, fino ad arrivare all’ausilio nella definizione e alla verifica di indicatori di efficienza ed efficacia.

Pur nelle loro diverse finalità ed utilizzi, i due sistemi presentano una connessione logica che deve emergere anche nella loro integrazione informatica: il sistema delle macro attività e delle attività del Ministero, monitorato tramite il controllo di gestione, costituisce l’insieme degli strumenti tramite i quali vengono programmati gli obiettivi e i risultati da conseguire. Il collegamento tra attività ed obiettivi operativi, pertanto, è utile alla valutazione e all’attribuzione dei costi e del personale impiegato dalle attività agli obiettivi collegati.

D’altra parte, il collegamento tra macro attività ed obiettivi strategici risulta utile al fine di mettere in correlazione i dati relativi alla misurazione e alla verifica degli indicatori di efficacia e di impatto.

2. I SOGGETTI COINVOLTI E I RUOLI

Il decreto legislativo 150/2009 definisce ruoli e attribuisce responsabilità specifiche ai diversi attori coinvolti a vario titolo nei processi legati alla programmazione, alla misurazione e alla valutazione dei risultati. In particolare, l’art. 12 del citato decreto individua i seguenti soggetti facenti parte dell’Amministrazione:

- Organo di indirizzo politico amministrativo
- Dirigenti dell’amministrazione
- OIV

Per quanto riguarda la programmazione, che si concretizza nel Piano della performance, il ruolo principale è svolto dall’organo di indirizzo politico amministrativo [art. 15, comma 2, lettere a) e b)].

Relativamente alla misurazione e alla valutazione della performance, sono coinvolti:

- **L’organo di indirizzo politico amministrativo:**
 - nella Relazione sulla performance [art. 10, comma 1 lettere a) e b) e art. 15, comma 2, lettere a) e b)];
 - per la valutazione del conseguimento degli obiettivi strategici [art. 6; art. 15, comma 2, lettera c)];
 - come fruitore delle risultanze dei sistemi di controllo di gestione (art. 6);
- **I dirigenti:**
 - come supporto per la rendicontazione dei risultati e la valutazione del conseguimento degli obiettivi (art 4, comma 2, lettera f); art. 6);
 - nella valutazione della performance individuale (art. 7, comma 2, lettera c); art. 9, comma 2);
- **L’OIV:**
 - nella misurazione e valutazione della performance organizzativa (art. 7 comma 2, lettera a);
 - per la proposta di valutazione annuale dei dirigenti di vertice (art. 7 comma 2, lettera a);
 - nella verifica del funzionamento complessivo del sistema di valutazione [art. 14, comma 4, lettera a)];
 - nella validazione della Relazione sulla Performance [art. 14, comma 4, lettera c)];

Capitolato Tecnico

- come garante della correttezza dei processi di misurazione e valutazione [art. 14, comma 4, lettera d)].

Inoltre, il Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 31 marzo 2010 ha attribuito al **Segretariato generale – divisione III** – il coordinamento dell’organizzazione, la gestione e la verifica del funzionamento del sistema di controllo di gestione.

Nell’ambito di tale competenza, il Segretario generale ha emanato l’atto di indirizzo del 5 luglio 2010, il quale ha individuato, altresì:

- una conferenza di servizi presieduta dal Segretario generale e composta dal Direttore generale per l’innovazione tecnologica e la comunicazione, dal Direttore generale per le risorse umane e affari generali e dai titolari dei CRA interessati, con il supporto del Responsabile dell’OIV, da attivarsi a fronte di questioni di particolare rilevanza;
- un coordinamento operativo permanente con compiti di verifica ed eventuale revisione dell’architettura del citato sistema, composto da rappresentanti del Segretariato e della Direzione generale per l’innovazione tecnologica e la comunicazione con la collaborazione dell’OIV.

3. ANALISI DELLA SITUAZIONE ESISTENTE

Sistemi di programmazione

Allo stato attuale, l’Amministrazione ha provveduto all’integrazione della programmazione economico finanziaria con quella strategica mediante l’individuazione condivisa degli obiettivi strategici triennali. Le procedure di programmazione economico finanziaria sono state informatizzate dal MEF a partire dal 2009 mediante il portale per l’inserimento della nota integrativa al bilancio di previsione.

Diversamente, il processo per l’individuazione e la definizione del sistema degli obiettivi della programmazione strategica non è stato automatizzato. Gli obiettivi una volta definiti vengono caricati manualmente, tramite l’utilizzo di fogli di calcolo, sul sistema di monitoraggio della direttiva. Successivamente, il monitoraggio dello stato di avanzamento degli obiettivi viene effettuato direttamente sul sistema inserendo le informazioni richieste. Per cui, ad oggi, risulta automatizzata solo la fase di monitoraggio e non quella di programmazione.

Per quanto riguarda la programmazione di secondo livello, il Piano della performance 2011-2013, emanato il 28 gennaio 2011, ha stabilito regole e procedure comuni per uniformare la stesura delle direttive di II livello. Allo stato, sempre tramite il sistema di monitoraggio della direttiva, è possibile la creazione automatizzata e il monitoraggio degli obiettivi di secondo livello, previo caricamento di quelli di livello superiore.

Sistemi di misurazione e valutazione

È attualmente in fase avanzata di definizione il sistema di misurazione e valutazione della performance previsto dall’articolo 7 del D. lgs. 150/2009, che raccoglie e sistematizza tutti gli ambiti di misurazione e valutazione delle performance organizzativa e individuale che l’Amministrazione ha previsto e che intende

Capitolato Tecnico

implementare, formalizzando le relative metodologie e stabilendo un percorso di graduale e progressiva implementazione delle stesse.

Il sopra citato sistema di misurazione e valutazione della performance dà anche conto dei sistemi attualmente in uso e del loro livello di informatizzazione.

In particolare, i sistemi attualmente informatizzati sono:

- **Sistema di monitoraggio della programmazione strategica:** il sistema, informatizzato dal 2009 mediante un'applicazione web accessibile tramite sito intranet, permette alle Direzioni generali di inserire e visualizzare le informazioni relative allo stato di avanzamento degli obiettivi operativi annuali previsti dalla programmazione strategica. A partire dal 2011 il sistema è stato implementato con le funzionalità per la creazione e il monitoraggio degli obiettivi definiti dalle direttive di II livello.
- **Sistema di controllo di gestione:** tale sistema, introdotto in via sperimentale dal 2010 e definito nel rispetto degli elementi previsti dall'art. 4 del D. lgs. 286/99, permette attualmente di valorizzare gli output prodotti dall'amministrazione, imputare alle diverse attività il personale impiegato e le risorse finanziarie direttamente collegate e visualizzare una reportistica di base.

L'amministrazione, infine, dispone sin dal 2004 di un sistema di valutazione della performance individuale dei dirigenti di prima e seconda fascia e, dal 2010, di un sistema di valutazione della performance individuale del personale. Non sono attualmente operative metodologie informatizzate specifiche.

Al momento i sistemi di valutazione automatizzati, pur essendo progettati unitariamente e predisposti per permettere interconnessioni tra le rispettive basi di dati, non sono ancora collegati tra loro per la condivisione e l'utilizzo comune delle informazioni.

4. IL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE IN USO

L'implementazione del software per il controllo di gestione è stata preceduta da un'intensa attività di analisi, volta a tracciare la mappa completa delle attività svolte dalle varie Direzioni Generali in cui si articola il Ministero a livello centrale.

Il sistema che permette l'inserimento ed il monitoraggio dei dati di avanzamento lavori delle varie Direzioni Generali, include:

- Anagrafica delle attività e dei prodotti per ogni Direzione Generale;
- Gerarchia dell'organizzazione in macroattività, attività e output;
- Elenco delle misure, dei beni e servizi e delle assegnazioni delle risorse interne ed esterne;
- Registro dei periodi di predisposizione e consuntivazione secondo la frequenza prevista (attualmente quadrimestrale);
- Report per il monitoraggio dello stato avanzamento lavori.

Il sistema comprende funzionalità per:

- La creazione, la gestione e la profilazione di utenze di sistema;

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COMPLETAMENTO E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DEI SISTEMI ESISTENTI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE E DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE

Capitolato Tecnico

- La gestione delle anagrafiche prodotti e attività;
- La gestione dei modelli gerarchici dei processi lavorativi;
- L’inserimento dei dati di predisposizione e di consuntivazione delle attività;
- La storicizzazione dei periodi chiusi;
- L’audit dell’operazioni utente;
- La validazione/chiusura inserimento dati da parte dei Direttori Generali.

Nella tabella di seguito riportata sono elencate le Aree funzionali con il dettaglio delle funzionalità in esse comprese.

Nucleo Controllo di Gestione	Area funzionale dedicata ai membri del nucleo di controllo di gestione di ogni struttura: • Gestione anagrafica Attività; • Inserimento dati di consuntivazione del monitoraggio corrente per le Direzioni di appartenenza; • Inserimento dati predisposizione del monitoraggio successivo per le Direzioni di appartenenza. • Visualizzazione reportistica di tutti i monitoraggi.
Direttori Generali	Area funzionale dedicata ai Direttori Generali: • Inserimento dati di consuntivazione del monitoraggio corrente per le Direzioni di appartenenza; • Inserimento dati predisposizione del monitoraggio successivo per le Direzioni di appartenenza; • Chiusura inserimento dei dati di consuntivazione del monitoraggio corrente per le Direzioni di appartenenza; • Visualizzazione reportistica di tutti i monitoraggi.
OIV	Area funzionale dedicata Organismo Indipendente di valutazione: • Visualizzazione dei dati di consuntivazione del monitoraggio corrente per tutte le Direzioni; • Visualizzazione dei dati di predisposizione del monitoraggio successivo per tutte le Direzioni; • Visualizzazione reportistica di tutti i monitoraggi;
Segretariato generale	Il Segretariato generale a partire dal DM 31 marzo 2010 svolge il duplice ruolo di struttura coinvolta nel controllo di gestione al pari delle altre Direzioni generali e di struttura deputata al coordinamento dell’organizzazione, della gestione e della verifica del funzionamento del sistema di controllo di gestione
Amministratore del sistema	Area funzionale dedicata all’amministratore del sistema: • Gestione utenze; • Gestione elenco dipendenti; • Gestione Direzioni Generali.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COMPLETAMENTO E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DEI SISTEMI ESISTENTI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE E DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE

Capitolato Tecnico

--	--

4.A.CONFIGURAZIONE DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA ADOTTATA

Componenti tecnologiche	Prodotti installati
Sistema Operativo	Windows Server
WEB SERVER	MS IIS
DB SERVER	SQL Server 2008 R2 Enterprise Edition
APPLICATION SERVER	MS IIS
Ambiente di sviluppo applicativo	Asp.net FrameWork 3.5 - Visual Studio 2008, SSIS, SSAS, SSRS

4.B.PRINCIPALI DATI QUANTITATIVI RELATIVI AL SISTEMA

Dati quantitativi	Valori
Num. utenti sedi centrali	150
Num. utenti sedi territoriali	350

Il software per il controllo di gestione, inoltre, è stato integrato con il Protocollo Informatico, per cui i dati quantitativi di tutti gli output protocollati vengono tratti in maniera automatica dal protocollo, attraverso l'associazione in fase di protocollazione ad ogni atto del codice identificativo del controllo di gestione.

Negli ultimi mesi del 2010, il sistema con caratteristiche analoghe è stato implementato anche con riguardo agli uffici periferici del Ministero, DPL e DRL.

Capitolato Tecnico

Per gli uffici territoriali, sono stati definiti due modelli di piano delle attività, rispettivamente per le DPL e per le DRL, che tengono conto delle recenti innovazioni legislative.

Per consentire agli uffici territoriali di familiarizzare con il software, il sistema è stato mantenuto per alcuni mesi in ambiente di test, con l’avvio del primo ciclo di gestione dell’esercizio 2011 è stato effettuato il passaggio alla fase di lavorazione.

5. IL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA DIRETTIVA DI I E II LIVELLO IN USO

L’ Amministrazione dispone, inoltre, di un software per il monitoraggio della direttiva di I livello e per l’inserimento e il monitoraggio dello stato di avanzamento degli obiettivi della direttiva di II livello definiti dai Direttori Generali.

Il sistema per il Monitoraggio che consente l’inserimento e il monitoraggio dei dati di avanzamento lavori delle varie Direzioni Generali, con riguardo agli obiettivi assegnati, include:

- Anagrafica degli obiettivi strategici, obiettivi operativi e fasi di realizzazione;
- Registro dei periodi di predisposizione e consuntivazione secondo la frequenza prevista;
- Report per il monitoraggio dello stato avanzamento lavori.

Il sistema comprende funzionalità per:

- La creazione, la gestione e la profilazione delle utenze di sistema;
- L’inserimento dei dati di consuntivazione delle fasi e degli obiettivi operativi;
- La storicizzazione dei periodi chiusi;
- L’audit dell’operazioni utente;
- La validazione/chiusura inserimento dei dati da parte dei Direttori Generali.

Nella tabella di seguito riportata sono elencate le Aree funzionali con il dettaglio delle funzionalità in esse comprese:

Operatori	Area funzionale dedicata agli operatori: • Inserimento dati di consuntivazione del monitoraggio corrente per le Direzioni di appartenenza; • Visualizzazione reportistica di tutti i monitoraggi.
Direttori Generali	Area funzionale dedicata ai Direttori Generali: • Inserimento dati di consuntivazione del monitoraggio corrente per le Direzioni di appartenenza; • Approvazione/chiusura inserimento dei dati di consuntivazione del monitoraggio corrente per le Direzioni di appartenenza; • Visualizzazione reportistica di tutti i monitoraggi.
OIV	Area funzionale dedicata all’Organismo Indipendente di Valutazione:

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COMPLETAMENTO E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DEI SISTEMI ESISTENTI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE E DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE

Capitolato Tecnico

	• Visualizzazione dei dati di consuntivazione del monitoraggio corrente per tutte le Direzioni; • Visualizzazione reportistica di tutti i monitoraggi.
Amministratore del sistema	Area funzionale dedicata all’amministratore del sistema: • Gestione utenze.

5.A. CONFIGURAZIONE DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA ADOTTATA

Componenti tecnologiche	Prodotti installati
Sistema Operativo	Windows Server
WEB SERVER	MS IIS
DB SERVER	SQL Server 2008 R2 Enterprise Edition
APPLICATION SERVER	MS IIS
Ambiente di sviluppo applicativo	Asp.net FrameWork 3.5 - Visual Studio 2008, SSIS, SSAS, SSRS

5.B. PRINCIPALI DATI QUANTITATIVI RELATIVI AL SISTEMA

Dati quantitativi	Valori
Num. utenti sedi centrali	80
Num. utenti sedi territoriali	0

Capitolato Tecnico

6. ATTIVITA’ DA SVOLGERE

In primo luogo, esigenza basilare per l’Amministrazione è che la gestione e la manutenzione dei sistemi informatici di misurazione esistenti sia garantita in continuità.

In secondo luogo, il Fornitore deve realizzare una serie di interventi di implementazione dei sistemi esistenti, ivi compresi l’eventuale revisione delle interfacce e delle logiche di accesso, al fine di ottenere un sistema di *governance* completo ed integrato.

6.A. COMPLETAMENTO E INTEGRAZIONE DEI SISTEMI

6.A.a. CONTROLLO DI GESTIONE

In particolare, per il sistema controllo di gestione è necessario effettuare:

1. la progettazione e la realizzazione, nell’ambito dell’applicazione attualmente operativa, di un sistema che permetta una **ponderazione degli output** prodotti dagli Uffici dell’amministrazione correlata all’impegno (in termini di risorse umane, finanziarie e strumentali) necessario alla loro realizzazione. Tale implementazione consentirà ai titolari dei CDR una più completa visione dell’efficienza interna dell’organizzazione e, a livello di amministrazione, un importante ausilio per le politiche di organizzazione degli uffici e del personale;
2. la definizione dei **criteri di ribaltamento dei costi indiretti** dell’amministrazione verso i centri di responsabilità, integrando il sistema di Controllo di gestione al fine di permettere la gestione informatizzata delle operazioni di inserimento, verifica e analisi di tali costi. Tale implementazione consentirà una visione più completa del costo necessario per la produzione dei beni e servizi offerti, delle attività correlate e, a livello di programmazione, un’analisi dei costi sostenuti per la realizzazione delle missioni istituzionali, dei correlati obiettivi strategici ed operativi ed, infine, un importante ausilio nella verifica dell’impatto dell’azione amministrativa;
3. parallelamente, il controllo di gestione deve permettere di individuare ed evidenziare opportunamente **tutte le grandezze finanziarie** collegate a vario titolo allo svolgimento delle attività, ma non catalogabili come costi in senso stretto (trasferimenti ad enti, spese per interventi, finanziamenti, concessioni di contributi ecc.);
4. il completamento e la razionalizzazione dei **collegamenti tra le diverse banche dati** dell’amministrazione ai fini dell’alimentazione in automatico del sistema di controllo di gestione. In particolare, va completata l’integrazione con il sistema di protocollo informatico; va realizzata l’integrazione con: il sistema di gestione del personale – GLPERS; il sistema di contabilità- Sicoge; il sistema dei pagamenti dei pubblici dipendenti-SPT e con il sistema di monitoraggio della programmazione strategica. L’Amministrazione si riserva, in fase di esecuzione contrattuale, di indicare altri sistemi con i quali realizzare il collegamento, in particolare con riferimento ai sistemi utilizzati dalle sedi territoriali.

Questi interventi vanno realizzati attraverso interventi di **manutenzione** correttiva, adeguativa ed evolutiva dei sistemi.

Capitolato Tecnico

L’obiettivo è consentire la condivisione delle informazioni tra diversi sistemi (es: CdG-GLPERS) e fra sottosistemi (es: attività istituzionali - direttive) secondo la logica che ciascun sistema è owner, gestisce determinate informazioni e le mette a disposizione degli altri sistemi che hanno necessità di utilizzarle.

A tal fine è necessaria un’implementazione che impatta sia sulla base dati del controllo di gestione che su tutti i livelli software. In particolare le attività riguardano:

- Revisione base dati
- attività istituzionali - direttive
 - creazione strumenti di gestione delle relazioni fra obiettivi delle direttive e attività del controllo di gestione
 - creazione report di monitoraggio del processo
- CdG-GLPERS
 - creazione interfacce gestione trasferimenti, ad-interim, ecc. (su GLPERS)
 - revisione interfacce per la gestione anagrafiche personale e unità organizzative (su GLPERS)
 - definizione policy di aggiornamento e creazione relativi processi ETL

Per garantire un avviamento efficace dell’intero sistema, le attività di sviluppo e manutenzione dovranno essere accompagnate da:

- supporto alla formazione;
- supporto utente dopo l’avvio in esercizio.

5.la progettazione e la realizzazione di **tool gestionali** che consentano ai soggetti istituzionali coinvolti lo svolgimento efficiente delle operazioni di gestione del sistema (gestione delle utenze; gestione delle anagrafiche delle macro-attività, attività, output e misure; gestione dei capitoli di bilancio e dei criteri di ribaltamento dei costi indiretti).

In generale, le strutture del Ministero coinvolte nella gestione dei processi e dei sistemi devono avere gli strumenti necessari per essere indipendenti nel governo degli applicativi. In particolare, è necessario il completamento e la realizzazione di strumenti per:

- Gestione anagrafica personale: nel sistema del controllo di gestione esiste già uno strumento per la gestione delle anagrafiche, tale strumento, tuttavia, deve essere rivisto per permettere la gestione delle anagrafiche in collegamento con il GLPERS
- Gestione anagrafica macroattività/attività/prodotti: nel sistema del controllo di gestione esiste lo strumento per gestire l’anagrafica di attività e prodotti per le Direzioni Generali, tale strumento va esteso per gestire: l’anagrafica delle macroattività, attività e prodotti degli uffici territoriali (DPL, DRL); l’anagrafica delle macroattività; la “pesatura” dei prodotti
- Gestione dell’albero macroattività-attività-prodotti: nel sistema del controllo di gestione esiste lo strumento per gestire l’albero relativo alle Direzioni Generali, tale strumento va esteso per gestire il “modello” di macroattività, attività e prodotti relativo agli uffici territoriali (DPL, DRL)

Capitolato Tecnico

- Gestione del bilancio
- Gestione anagrafiche capitoli e piani, con classificazioni e revisioni annuali
- Gestione assegnazione capitoli e piani alle strutture, compresa la definizione di capitoli a gestione unificata
- Gestione dei criteri di ribaltamento dei costi
- La gestione del ciclo di rilevazione
- Strumenti di monitoraggio delle rilevazioni
- La gestione della sicurezza e delle notifiche
- Strumenti per analisi dei log di accesso e modifica dei dati
- Servizi di notifica attivazione e pro-memoria via mail

6. Lo sviluppo del sistema di **analisi e reportistica** dei dati raccolti, al fine di permettere ai Direttori generali, all’organo di indirizzo politico-amministrativo e all’OIV di disporre di dati di sintesi utili nell’ambito dei rispettivi ruoli;

A tal proposito, l’Amministrazione è già dotata di una soluzione di business analytic di SAS per monitorare la performance dell’Amministrazione e produrre la reportistica.

Il Fornitore dovrà personalizzare tale sistema, implementando una serie di report con diversi ordini di aggregazione e periodi di riferimento, prevedendo altresì l’esportazione dei dati in fogli di lavoro.

A mero titolo esemplificativo si indicano alcuni report indispensabili:

- Report “allocazione personale 2” con aggregazione per Macro – Attività – divisione – risorsa
- Report “allocazione risorse esterne 2” con aggregazione per Macro – Attività – Fornitore – risorsa
- Report “allocazione beni e servizi 2” con aggregazione per Macro – Attività – Fornitore – bene
- Report “allocazione costi 2” con aggregazione per Macro – Attività – tipo costo – capitolo – piano g.
- Report “allocazione risorse extra bilancio 2” con aggregazione per Macro – Attività – fondo
- Report riassuntivo degli output organizzati secondo la classificazione “a matrice” con aggregazione Macro – Attività – divisione
- Report che mostri la situazione degli indicatori di efficienza individuati per le attività (eventualmente si potrebbe inserire nell’esistente report “schede attività”)
- Report che mostri la situazione degli indicatori di efficacia individuati per le macroattività (eventualmente potrebbero essere mostrati nell’attuale report “schede attività”)
- Report sulla situazione dei costi del personale che evidenzia per ogni macro e ogni attività il numero di anni/uomo per ciascun livello e il relativo costo (calcolato tramite collegamento dati SPT)
- Report sulla situazione degli altri costi per macro e attività (diretti e indiretti)
- Report “cruscotto” contenente le principali informazioni di sintesi, anche grafiche, sul CRA (costi, indicatori, personale ecc.). In tale report troverebbero spazio tutte le aggregazioni di sintesi relative a tutte le categorie di costo, e a tutti gli indicatori, e tutte le informazioni utili riguardo le tempistiche, le fasi e le scadenze e produttività del personale (analisi delle presenze tramite collegamento GLPERS).

Capitolato Tecnico

L’obiettivo è quello di predisporre un’infrastruttura dati propedeutica alla realizzazione delle analisi avanzate, che raccolga, storicizzi ed integri informazioni provenienti, in particolare, da:

- Sistema di controllo di gestione
 - Anagrafiche gestione attività istituzionali, monitoraggio direttive e gestione indicatori di efficacia, gestione bilancio;
 - Dati rilevati;
- GLPERS
 - Anagrafiche strutture organizzative e personale;
 - Quantità effettive di giorni lavorati per persona per periodo per struttura;
- IGOP
 - Costi effettivi del personale nel periodo di rilevazione;
- Sistema di gestione del personale
 - Costi medi risorse;
- Cassa
 - Competenze accessorie effettivamente erogate al personale per il periodo di rilevazione.

Attività richieste: è necessaria una implementazione che impatta sul livello dati. In particolare le attività riguardano:

- Progettazione e realizzazione base dati integrata;
- Progettazione e realizzazione ETL di caricamento dati dal sistema di controllo di gestione;
- Progettazione e realizzazione ETL di caricamento dati da sistema GLPERS;
- Progettazione e realizzazione ETL di caricamento dati da sistema IGOP;
- Progettazione e realizzazione ETL di caricamento dati forniti dalla RUAG.

6.A.b. PROGRAMMAZIONE STRATEGICA

Per il sistema di monitoraggio della programmazione strategica è necessario effettuare:

1. l’analisi e l’implementazione dei necessari **collegamenti** tra il sistema di macro-attività ed attività del controllo di gestione e il sistema degli obiettivi della programmazione strategica, al fine di collegarne i costi ed i relativi sistemi di indicatori;
2. l’implementazione dell’attuale sistema in modo da consentire ai soggetti a vario titolo coinvolti l’analisi delle **performance organizzative** delle strutture e del Ministero nel suo complesso;
3. un sistema di **analisi e reportistica** dei dati raccolti, al fine di permettere ai Direttori generali, all’organo di indirizzo politico-amministrativo e all’OIV di disporre di dati di sintesi utili nell’ambito dei rispettivi ruoli;
4. la progettazione e la realizzazione di **tool gestionali** che consentano ai soggetti istituzionali coinvolti lo svolgimento efficiente delle operazioni di gestione del sistema (gestione delle utenze, gestione delle anagrafiche degli obiettivi strategici ed operativi, delle fasi di attuazione e del sistema degli indicatori);

Capitolato Tecnico

5. l'estensione dell'utilizzo dell'applicazione ai fini dello **svolgimento automatizzato dell'intero processo** a partire dalla programmazione. Attualmente, infatti, il sistema consente esclusivamente di inserire e/o modificare il sistema degli obiettivi di I livello una volta definiti ed approvati in fase di programmazione.

Il Fornitore dovrà, pertanto, adeguare il sistema di monitoraggio della programmazione strategica in modo da renderlo utile allo svolgimento delle attività di programmazione, in particolare nella fase di raccolta, analisi, verifica e aggiornamento delle proposte di obiettivi da parte degli Uffici dell'amministrazione. L'obiettivo è quello di consentire la gestione dell'intero processo di definizione degli obiettivi e di rilevazione dei risultati.

6. il Fornitore dovrà inoltre effettuare le integrazioni necessarie ai fini dell'armonizzazione dell'applicazione nel suo complesso, anche con riguardo alle procedure di programmazione e monitoraggio delle **direttive di secondo livello** e all'estensione dell'uso dell'applicativo alle direttive di II livello degli uffici territoriali.

Per quanto riguarda, infine, il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale di dirigenti e personale, occorre effettuare l'analisi e la definizione di procedure informatizzate per la gestione di tali processi, inclusi il collegamento con i sistemi di controllo già esistenti.

6.B. COMPETENZE PROFESSIONALI RICHIESTE

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un gruppo di lavoro composto da risorse qualificate per una perfetta esecuzione del servizio.

In particolare, vengono richieste competenze in materia di:

- analisi e definizione di modelli di gestione e analisi delle performance organizzative nella pubblica amministrazione;
- analisi e definizione di modelli di gestione operativa e valutazione del personale nella pubblica amministrazione;
- analisi di impatto ed integrazione di sistemi informatici preesistenti per la loro interconnessione.

Il Fornitore dovrà fornire le risorse specialistiche necessarie all'esecuzione del servizio per tutta la durata del contratto pari a 24 mesi, oltre a 12 mesi di garanzia più eventualmente altri 12 mesi su richiesta dell'Amministrazione alle stesse condizioni economiche.

Il Fornitore dovrà indicare nell'offerta tecnica la composizione del gruppo di lavoro che intende adibire al servizio.

Devono comunque essere previste le seguenti figure minime:

- 1 responsabile del servizio che dovrà comunque possedere un'esperienza nel ruolo di almeno 5 anni;
- 2 sviluppatori;
- 1 addetto al supporto.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COMPLETAMENTO E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DEI SISTEMI ESISTENTI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE E DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE

Capitolato Tecnico

In sede di offerta tecnica dovranno inoltre essere indicati i curricula in forma anonima dei componenti del gruppo di lavoro.

Entro 5 giorni solari dalla data di aggiudicazione dovrà essere fornito l'elenco nominativo delle risorse che saranno utilizzate.

Eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) alla composizione dell'elenco del personale dichiarato dovranno essere comunicate anticipatamente, debitamente motivate e sottoposte ad accettazione da parte dell'Amministrazione. Nel caso in cui la risorsa professionale venga sostituita senza preavviso o senza autorizzazione, l'Amministrazione potrà applicare una penale di 50,00 euro per ogni risorsa.

L'aggiudicatario dovrà, inoltre, fornire, con un preavviso di cinque giorni l'elenco dei nominativi delle ulteriori risorse che utilizzerà nell'esecuzione del servizio per particolari esigenze tecniche o per picchi di lavoro.

Unitamente agli elenchi dei nominativi delle ulteriori risorse, dovranno essere consegnati i relativi Curricula, onde consentire all'Amministrazione la valutazione preventiva delle nuove risorse rispetto alle caratteristiche richieste e la verifica dei livelli di conoscenza e della generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste.

Qualora intervenissero eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore (per esempio dimissioni) che costringessero alla sostituzione di una risorsa, il Fornitore dovrà farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa autonoma sul progetto.

Il Fornitore dovrà curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, per garantire il pieno svolgimento delle attività di supporto per l'evoluzione tecnologica e di attuazione dell' adeguamento delle applicazioni.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione le risorse in conformità con la tipologia richiesta, con la quantità richiesta e con le date previste per l'inizio delle singole attività.

In sede di offerta economica il partecipante alla gara dovrà indicare il costo unitario giornaliero per ogni singola risorsa professionale, tale costo unitario verrà utilizzato anche qualora l'Amministrazione decida di aumentare o diminuire le risorse professionali per ogni singolo servizio e profilo.

6.C. MANUTENZIONE E PENALI

Il Fornitore dovrà altresì impegnarsi a prestare il servizio di manutenzione dei sistemi in maniera tempestiva evitando interruzioni del servizio o minimizzandone gli impatti operativi.

In caso di errore bloccante il Fornitore dovrà intervenire e risolvere la problematica entro 4 ore dall'apertura della chiamata di assistenza, in caso di ritardo l'Amministrazione potrà applicare una penale di 100,00 euro per ogni ora o frazione d'ora di ritardo.

In caso di errore non bloccante, ma che limita le funzionalità o la fruibilità della piattaforma la problematica dovrà essere risolta entro 8 ore dall'apertura della segnalazione da parte dell'Amministrazione, in caso di ritardo l'Amministrazione potrà applicare una penale di 50,00 euro per ogni ora o frazione di ora di ritardo.

La manutenzione dovrà comprendere:

Capitolato Tecnico

- la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva;
- la rimozione degli eventuali malfunzionamenti riscontrati sui sistemi;
- il servizio di supporto (telefono, mail, fax, etc.) per gli errori che eventualmente si dovessero riscontrare nei prodotti offerti e nella documentazione ad essi connessa che sarà effettuato dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 8.30 alle ore 17.30

6.D. FORMAZIONE E SUPPORTO AGLI AMMINISTRATORI E AGLI UTENTI

Il Fornitore dovrà, inoltre, garantire un’ adeguata **formazione** sia agli amministratori che a tutti gli addetti dell’Amministrazione sia centrale che territoriale.

La formazione potrà essere erogata tramite sessioni in aula, e-learning, predisposizione di video, ambienti di test, aggiornamento, completamento e/o predisposizione di manualistica, glossari e presentazioni oppure tramite l’uso di altri mezzi idonei, nonché tramite una combinazione di strumenti diversi, a seconda delle esigenze manifestate dall’Amministrazione.

A tal proposito, si segnala che l’Amministrazione ha a disposizione una piattaforma di formazione a distanza in linea con gli standard internazionali SCORM.

Il Fornitore dovrà, inoltre, garantire un adeguato **supporto tecnico - metodologico** ai fini di un costante e corretto utilizzo della piattaforma tecnologica, attraverso l’ assistenza nella fase di utilizzo.

Tale supporto è indispensabile in particolare con riguardo agli uffici territoriali che solo a partire dal 2011 sono stati coinvolti nel ciclo di rilevazione del controllo di gestione.

In particolare, dovrà essere garantito un servizio di risposta, (mediante posta elettronica o per telefono a seconda delle esigenze manifestate dall’Amministrazione), ai quesiti tecnici provenienti sia dall’Amministrazione centrale che territoriale.

CAPITOLO 2

SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

1. ATTIVITA’ DA SVOLGERE

In considerazione dell’integrazione del sistema di controllo di gestione con il protocollo informatico, il Fornitore dovrà garantire anche:

- un servizio di manutenzione del sistema di protocollo informatico che prevede interventi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva;
- un servizio di help desk e di supporto on site;
- la fornitura di due convertitori PDF compatibili con MS-Office 2007 da installare come PdfService (in sostituzione o in aggiornamento del PdfConverter in uso).

Capitolato Tecnico

L’obiettivo è quello di assicurare il corretto e costante funzionamento di tutte le componenti, 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 corso della fornitura, con particolare riferimento alla sua integrazione con il sistema di controllo di gestione.

2. DESCRIZIONE E CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SISTEMA

La soluzione applicativa recepisce le disposizioni del “Codice dell’Amministrazione Digitale” e di tutta la normativa che si è andata evolvendo nel corso degli anni.

Il sistema applicativo del protocollo informatico e gestione documentale, attualmente in uso, è basato su una piattaforma “web oriented” operante in modalità ASP ed è in grado di gestire oltre al “nucleo minimo” di protocollo, anche il livello “gestione documentale”, più in particolare:

- LIVELLO 1 “nucleo minimo di protocollo” del sistema di gestione informatica dei documenti (protocollo informatico, segnatura di protocollo, classificazione);
- LIVELLO 2 “gestione documentale”, che, attraverso la smaterializzazione dei documenti cartacei, permette il trattamento, l’assegnazione e l’archiviazione dei documenti in formato digitale, la formazione e gestione dei fascicoli informatici, nonché la realizzazione di repository per quei documenti considerati di particolare rilievo pubblico o gestionali, facilitando in tal modo l’accesso alle informazioni e la rapidità delle ricerche agli utenti che possono ricercare, trovare ed utilizzare direttamente i documenti necessari alle propria attività. A decorrere da gennaio 2011, tale livello 2 è in uso anche presso le AOO territoriali dell’Amministrazione.

L’applicativo integra la gestione del protocollo informatico e dei flussi documentali, costituendo un ambiente integrato per la gestione di tutti i tipi di documenti che sono memorizzati e condivisi in modo sicuro, ricercati per data, per fascicolo, per oggetto, per sunto e, una volta ricercati, possono essere visualizzati, stampati, ed inviati ad un’altra organizzazione.

Il software è conforme ai requisiti normativi e di interoperabilità dettati dal DigitPA e dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, pertanto, garantisce alle AOO dell’Amministrazione, oltre alle funzionalità annesse alla registrazione del protocollo e la gestione dei documenti informatici, ulteriori funzionalità che permettono di:

- Inter-operare con altri sistemi di protocollo;
- firmare digitalmente o verificare la firma elettronica;
- convertire la documentazione cartacea in forma digitale;
- gestire ed archiviare i documenti digitalizzati ed elettronici;
- controllare la documentazione.

Il sistema si adegua semplicemente ai differenti modelli organizzativi, garantendo sempre la totale fruizione di tutte le funzionalità di protocollazione e di gestione documentale nonché le necessarie storicizzazioni (dati, documenti, modelli organizzativi, titolari, operazioni, ...).

Capitolato Tecnico

La soluzione architettuale, oltre a gestire unitariamente tutti i canali di comunicazione basati sui dispositivi d’accesso dell’ultima generazione, è in grado di rapportarsi con i variegati sistemi di back-end secondo gli standard XML e gli standard aperti promossi dagli organismi internazionali (W3C) e nazionali (DigitPA).

L’architettura del piattaforma applicativa in tal senso adottata è costituita da una serie di moduli che supportano funzionalità secondo le specifiche esigenze dei servizi amministrati dal Centro servizi dell’Amministrazione.

Punto di forza del sistema attualmente in uso è l’indipendenza delle funzionalità e dei moduli dalla piattaforma di database e di gestione documentale.

Il sistema applicativo in uso è basato sul modello MVC (model view control) ed è costituito da un motore che fornisce alcuni servizi base e l’accesso ai servizi specializzati necessari per l’automazione dell’ufficio protocollo e la gestione documentale.

Tutti i servizi sono progettati in modo da trarre il massimo vantaggio dalla piattaforma che li ospita e sono disponibili in ambiente J2EE.

I servizi, disegnati e realizzati in modo indipendente dalla piattaforma che li ospita, sono:

- DataService: accesso ai dati relazionali
- DocService: accesso ai dati documentali
- MailService: accesso ai servizi di posta
- PdfService: accesso ai servizi per la manipolazione dei file PDF
- SecurityService: servizi di gestione della firma digitale, accesso alle CA, PEC, ecc.
- DirService: accesso a sistemi di autenticazione esterni LDAP.

3. CONFIGURAZIONE DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA ADOTTATA

Componenti tecnologiche	Prodotti installati
Sistema Operativo	Windows Server 2008
WEB SERVER	Oracle 9i Application Server Standard Edition (modulo Apache)
DATABASE SERVER	Oracle 11g Database Enterprise Edition
APPLICATION SERVER	Oracle 9i Application Server Standard Edition
Ambiente di sviluppo applicativo	Java J2EE
Gestore Documentale	Oracle 11g Universal Content Management UCM

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COMPLETAMENTO E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DEI SISTEMI ESISTENTI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE E DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE

Capitolato Tecnico

Convertitore PDF	PdfConverter Prodotto da Agorà telematica e installato come PdfService (non si dispone di sorgenti).
Client operatore protocollo	Adobe Acrobat
Client utente documentale	Adobe Acrobat Reader
Console controllo	Ticket Manager

4. PRINCIPALI DATI QUANTITATIVI RELATIVI AL SISTEMA

Dati quantitativi	Valori
Num. Function Points	5.260
Num. AOO centrali	17
Num. AOO territoriali	109
Num. totale utenti AOO centrali	880
Num. totale utenti AOO periferiche	4.510
Num. documenti protocollati e archiviati AOO centrali - anno 2010	420.000
Num. documenti protocollati e archiviati AOO territoriali - anno 2010	3.290.000
Num. documenti archiviati totali AOO centrali	2.051.256
Num. documenti archiviati totali AOO territoriali	8.902.517

5. COMPETENZE PROFESSIONALI RICHIESTE

L’aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un gruppo di lavoro composto da risorse qualificate per una perfetta esecuzione del servizio.

Il Fornitore dovrà fornire le risorse specialistiche necessarie all’esecuzione del servizio per tutta la durata del contratto pari a 24 mesi, oltre a 12 mesi di garanzia più eventualmente altri 12 mesi su richiesta dell’Amministrazione alle stesse condizioni economiche.

Capitolato Tecnico

Il Fornitore dovrà indicare nell’offerta tecnica la composizione del gruppo di lavoro che intende adibire al servizio.

Il gruppo di lavoro dovrà essere composto dalle seguenti figure minime:

- 1 responsabile del servizio, che dovrà comunque possedere un’esperienza nel ruolo di almeno 5 anni;
- 1 team composto da un mix di risorse (massimo 4 persone con competenze di: analista senior, analista programmatore, sistemista senior, sistemista junior, esperto base dati);
- 2 operatori di help desk;
- 1 operatore per il supporto on site.

CAPITOLO 3

SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE (GLPERS)

1. ATTIVITA’ DA SVOLGERE

Il Fornitore dovrà garantire anche un servizio di manutenzione del sistema di gestione del personale (GLPERS) che prevede interventi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva.

L’obiettivo è quello di garantire il corretto e costante funzionamento di tutte le componenti, 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 corso della fornitura, con particolare riferimento alla sua integrazione con il sistema di controllo di gestione.

2. DESCRIZIONE E CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SISTEMA

L’applicativo software GLPERS si occupa in generale della gestione del personale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali su tutto il territorio nazionale: controlla gli accessi del personale, effettua il monitoraggio e l’elaborazione delle timbrature, inferisce le giustificazioni per ogni intervallo di presenza e di assenza, secondo gli Istituti Normativi definiti dal legislatore per i dipendenti pubblici, attraverso un motore di intelligenza artificiale creato ad hoc.

Il sistema calcola in modo automatico, al termine dell’intervallo richiesto, i valori di chiusura e le eventuali decurtazioni per ogni attributo stipendiale: indennità amministrativa, buoni pasto, lavoro supplementare, flessibilità, etc. ed implementa un sistema di reportistica per il controllo delle prestazioni dei dipendenti della pubblica amministrazione, includendo anche i dati previsti dall’Operazione Trasparenza.

L’architettura di GLPERS segue il pattern delle architetture multilivello organizzando un nucleo centrale (*kernel*), che ne fornisce la logica primaria di *inferenza* e *validazione*.

Il nucleo centrale è costituito da un motore di *regole di inferenza* che, separati i periodi in frammenti, si occupa dell’organizzazione e qualificazione di tali frammenti come intervalli temporali soggetti ad una

Capitolato Tecnico

Norma. Norme specifiche sono previste per tutte le casistiche contemplate dalla legislazione nazionale e dalla contrattazione decentrata.

Accanto ad esso esiste un ulteriore modulo con la finalità di rivalidare tanto le lavorazioni effettuate manualmente quanto quelle ottenute con l’ausilio del motore di regole: tale sistema è accoppiato anch’esso al sistema di *Norme* attraverso una serie di script di validazione, scritti utilizzando il linguaggio di scripting *Python* ed eseguiti mediante l’interprete su piattaforma Microsoft *IronPython*.

La base dati, costruita su piattaforma tecnologica SQL Server 2008, è progettata per rappresentare il modello del dominio dell’applicazione. Tale modello viene correlato alla struttura relazionale mediante un ORM (*Object Relational Mapping*) open source, *NHibernate*, ottenuto dal porting su piattaforma Microsoft.NET della libreria java *Hibernate*. La correlazione fra dominio dei modelli e mondo relazionale viene realizzata dinamicamente utilizzando la programmazione riflessiva.

I diversi servizi applicativi vengono attivati e disaccoppiati, mediante l’uso dei pattern di interfaccia e di *dependency injection* (altrimenti denominata *inversion of control*) utilizzando le librerie *Spring.Net*, porting su piattaforma Microsoft.NET della libreria java Spring.

Il livello dell’interfaccia utente espone tutte le funzionalità disponibili per l’utente, utilizzando le moderne tecniche basate sul paradigma *Ajax (Asynchronous Javascript and xml)* di chiamate asincrone lato server, i pattern di Page Controller, Model View Viewmodel e Model View Controller usando, secondo l’esigenze, vari framework applicativi: *MS Ajax, Ajax Controls Toolkit, JQuery, Dojo, NVelocity, Microsoft Mvc, Microsoft ASP.NET, Microsoft Reporting Services*.

3. DETTAGLIO CIRCA L’OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire tutte le attività di manutenzione evolutiva, correttiva e adeguativa per tutta la durata del contratto.

L’obiettivo è quello di avviare un servizio di sviluppo, conduzione e manutenzione del sistema di gestione del personale per migliorarne l’efficacia, garantire i livelli di servizio adeguati alle necessità nonché ottimizzare i costi di gestione.

Il servizio relativo all’applicazione di gestione del personale è suddivisa in tre sotto-servizi distinti e indivisibili di seguito indicati:

1. Manutenzione Evolutiva, adeguativa e migliorativa;
2. Manutenzione Correttiva;
3. Servizi di supporto agli utenti

Per svolgere le attività previste il Fornitore dovrà indicare nell’offerta tecnica la composizione del gruppo di lavoro che intende adibire al servizio.

Il gruppo di lavoro dovrà essere composto almeno dalle seguenti figure:

- 1 referente del servizio che dovrà comunque possedere una esperienza nel ruolo di almeno 5 anni
- 4 sviluppatori

Capitolato Tecnico

- 2 operatori di help desk

CAPITOLO 4

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI SVILUPPO E SUPPORTO

Non sono oggetto della presente gara tutti i servizi di conduzione sistemistica che rimangono nella completa gestione del Centro Servizi dell'Amministrazione.

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 e sicurezza implementate e gestite dal Centro Servizi, rispettandone gli standard.

Per la realizzazione delle attività di sviluppo previste dalla presente procedura, l'aggiudicatario dovrà garantire tutti gli interventi necessari all'integrazione della piattaforma applicativa di gestione del personale con (elenco non esaustivo): il **sistema di controllo di gestione**, il **sistema protocollo** e il **sistema di autenticazione LDAP**.

Il Fornitore dovrà garantire, inoltre, entro la vigenza contrattuale, il porting di tutta l'applicazione su framework.NET nativo, eliminando tutte le componenti non native, open source; si dovrà garantire altresì l'omogeneità delle interfacce utente per tutte le componenti dell'applicazione.

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

Il **servizio di sviluppo** applicativo sarà coordinato dal referente nominato dall'Amministrazione che provvederà di volta in volta a indicare al gruppo di sviluppo messo a disposizione dal Fornitore le priorità e le modalità di intervento.

Competenze professionali del gruppo di sviluppo:

Le risorse impiegate nel gruppo di sviluppo dovranno essere degli specialisti nella progettazione e sviluppo di applicazioni Web Based, dovranno possedere una perfetta conoscenza sulla configurazione e gestione

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COMPLETAMENTO E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DEI SISTEMI ESISTENTI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE E DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE

Capitolato Tecnico

delle piattaforme Dot.Net, background tecnico sviluppato in vari ambienti tecnico-operativi, ottima conoscenza degli RDBMS e del linguaggio SQL, ampia e consolidata esperienza sulle tecniche di sviluppo volte alla risoluzione delle problematiche di accessibilità dei siti WEB (Legge Stanca, WCAG).

Le risorse dovranno avere ottima conoscenza dei seguenti linguaggi/tool/strumenti: Javascript, HTML, CSS, ASP.NET Visual C++, Visual Basic, Visual SourceSafe, Microsoft Sql Server e relativi tools.

È richiesta la capacità di mantenere buone relazioni con le risorse umane, interne ed esterne, impegnate nel servizio e di realizzare la documentazione tecnica richiesta.

Il Fornitore dovrà garantire un **servizio di help desk e supporto all'utenza unico** per tutte le componenti previste dal presente capitolato con le caratteristiche minime descritte, per ciascuna componente nei paragrafi precedenti.

Questo servizio dovrà garantire il supporto a tutti gli utenti interni all'Amministrazione, anche dislocati nelle diverse sedi sia dell'Amministrazione centrale che di quella territoriale, per la soluzione di tutti i problemi relativi all'utilizzo del sistema applicativo e la gestione del sistema di ticketing messo a disposizione dall'Amministrazione.

Il servizio di Help Desk ministeriale è il primo punto di front - office rispetto a tutte le problematiche di tipo "informatico" incontrate dagli utenti interni dell'Amministrazione, quindi riveste una funzione essenziale per garantire i necessari livelli di servizio, considerata anche la dislocazione degli utenti in sedi geograficamente distribuite, nelle quali non è sempre possibile fornire un supporto on-site.

Il servizio di Help Desk si dovrà prefiggere i seguenti obiettivi:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace tra l'utenza e le strutture di supporto centralizzato e viceversa;
- provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza;
- smistare a gruppo di sviluppo le segnalazioni di problemi non risolvibili nell'ambito di questo servizio;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- informare l'utente sullo stato dell'intervento;
- chiudere tutti gli interventi, anche quelli smistati ad altre strutture di servizio;
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

Criteri di attivazione

La fruizione del servizio è attivata da una richiesta di assistenza da parte di un utente, comunicata all'Help Desk tramite il sistema di apertura ticket attualmente in uso, ma anche attraverso altri canali, ad esempio una telefonata, una e-mail, una comunicazione diretta da parte dell'Amministrazione.

Questa funzione di assistenza di primo livello potrà a seconda dei casi:

- risolvere direttamente il problema;

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COMPLETAMENTO E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DEI SISTEMI ESISTENTI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE E DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE

Capitolato Tecnico

- provvedere a smistare la richiesta alle altre strutture di assistenza disponibili;

Criteri di chiusura

La chiusura della richiesta di assistenza è a cura dell’Help Desk. I criteri per considerare chiuso l'intervento sono:

- per le richieste risolte dalla struttura di primo livello: chiusura della telefonata, invio di una mail di risposta al richiedente e il marcamento all’interno dello strumento di gestione ticket della soluzione attuata e di tutte le informazioni necessarie a garantire il popolamento di una knowledge base che garantisca la possibilità di utilizzare le stesse per la risoluzione di problemi analoghi;
- per le richieste smistate al gruppo di sviluppo ricezione di una conferma (via email, telefono) di avvenuta soddisfazione della richiesta da parte del richiedente; la rilevazione della dichiarazione dell’utente è a carico della struttura di Help Desk.

Per la gestione dei ticket il Fornitore dovrà obbligatoriamente utilizzare la piattaforma applicativa già presente presso l’Amministrazione.

Orario dell’Help Desk

L’Help Desk dovrà essere operativo anche con l’utilizzo di turnazioni nel seguente intervallo temporale:

Lunedì – Venerdì (non festivi) dalle 08.30 alle 17.30

Per ogni richiesta di assistenza ricevuta saranno registrate almeno le seguenti informazioni utilizzando il sistema di “ticketing” esistente:

- data (anno, giorno, orario) di ricezione della richiesta;
- soggetto che ha richiesto l'intervento;
- modalità di ricezione (telefono, e-mail, fax);
- descrizione del problema;
- azione avviata (risoluzione immediata, smistamento o rigettata perché non di competenza);
- responsabilità gravità e priorità di intervento assegnata;
- modalità di intervento (descrizione di massima);
- stima del tempo di risoluzione del problema.

Ad ogni chiusura di una richiesta di assistenza, andranno registrate, le seguenti informazioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- intervento attivato ovvero motivo del non intervento;
- struttura che ha avuto la responsabilità della risoluzione;
- data ed ora di chiusura della richiesta.

Al termine del mese di riferimento (e comunque entro i 5 giorni solari successivi), andrà trasmesso all’Amministrazione un rapporto consuntivo riportante le seguenti statistiche:

Capitolato Tecnico

- numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
- distribuzione delle modalità di intervento (n.° ticket risolti dall’Help Desk, n.° ticket risolti dal gruppo di sviluppo) ;
- distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento;
- durata media degli interventi;
- durata massima e minima degli interventi;
- trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione;

Il report mensile dovrà riportare anche il dettaglio sulle presenze/assenze del personale adibito ad entrambi i servizi a fronte di assenza da parte di una risorsa l’Amministrazione potrà applicare le seguenti penali: 150 € (centocinquanta) per ogni giorno di assenza delle risorse del gruppo di sviluppo; 100 € (cento) per ogni giorno di assenza delle risorse del gruppo di Help Desk.

CAPITOLO 5

CONTENUTI DELL’OFFERTA TECNICA

L’Offerta tecnica dovrà essere articolata nel seguente modo:

1. parte introduttiva contenente una sintetica presentazione del concorrente
2. proposta tecnica relativa al servizio di completamento e integrazione del sistema di controllo di gestione e dei sistemi esistenti di misurazione e valutazione
3. proposta tecnica relativa al servizio di manutenzione del protocollo informatico
4. proposta tecnica relativa al servizio di manutenzione del sistema di gestione del personale (GLPERS)
5. proposta tecnica ed organizzativa del servizio di help desk e supporto all’utenza, compresi eventuali moduli di formazione e addestramento

I concorrenti dovranno esplicitare nell’offerta tecnica un piano di progetto dettagliato dei servizi richiesti così come descritti nel corso del presente capitolato, evidenziando:

- per i progetti di sviluppo, il mix di risorse professionali dedicate e le metodologie di sviluppo
- per il servizio di help desk il mix di risorse professionali dedicate e la proposta di organizzazione, fermo restando quanto richiesto nei capitoli precedenti.

Per ciascuna figura professionale il Fornitore dovrà effettuare una descrizione dei servizi professionali offerti e presentare i relativi curricula in forma anonima.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COMPLETAMENTO E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DEI SISTEMI ESISTENTI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE E DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE

Capitolato Tecnico

Entro 10 giorni dalla efficacia del contratto avrà luogo la “riunione di avvio lavori”, nel corso della quale il Fornitore presenterà all’Amministrazione:

- il piano esecutivo delle attività per ciascun servizio
- La presentazione dei gruppi di lavoro

Lo sviluppo di tutte le componenti oggetto della presente procedura, sarà oggetto di specifica richiesta dell’Amministrazione, al fine di valutare la coerenza di tempi e modalità di sviluppo, prima della sua approvazione formale.

Ogni componente sarà sottoposta a collaudo. A tal fine l’Amministrazione nominerà una o più commissioni.

Tutti i prodotti e la relativa documentazione dovranno essere consegnati presso la sede dell’Amministrazione.

Sarà cura dell’aggiudicatario fornire all’Amministrazione tutti i prodotti su supporti informatici esenti da virus.

Tutta la documentazione prodotta nelle varie fasi di svolgimento della fornitura compresa la fase di analisi, la documentazione tecnica e i software rilasciati saranno di proprietà dell’Amministrazione.