
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta per l’affidamento dei servizi di sviluppo e
conduzione del Parco Applicativo del Ministero del Lavoro e delle
Politiche Sociali

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

1 PREMESSA	3
2 CARATTERISTICHE DELLE APPLICAZIONI OGGETTO DI MANUTENZIONE	4
2.1 S.G.I.L.....	4
2.1.1 <i>Caratteristiche del sistema</i>	6
2.2 C.I.G.S.	6
2.2.1 <i>Caratteristiche del sistema</i>	9
2.3 IS.CAN.ED	10
2.3.1 <i>Caratteristiche del sistema</i>	11
2.4 CONCILIAZIONI.....	12
2.4.1 <i>Caratteristiche del sistema</i>	13
2.5 SILEN.....	13
2.5.1 <i>SILEN - WebServices</i>	17
2.5.2 <i>Caratteristiche del sistema</i>	17
2.6 WIN PORTALE DELLA VIGILANZA.....	18
2.6.1 <i>Caratteristiche del sistema</i>	20
2.7 PORTALE DELLA VIGILANZA - COOPERAZIONE APPLICATIVA.....	20
2.7.1 <i>Caratteristiche del sistema</i>	20
3 SERVIZI RICHIESTI E TIPOLOGIA DELLE ATTIVITÀ	21
3.1 COORDINAMENTO DEL SERVIZIO	22
3.2 MEV	23
3.3 MAC.....	24
3.4 SERVIZIO DI HELP DESK DI I E II LIVELLO	26
3.4.1 <i>ASSISTENZA OPERATIVA E FUNZIONALE AGLI UTENTI FINALI</i>	26
3.4.2 <i>DIMENSIONAMENTO HELP DESK</i>	27
4 CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA	27
4.1 QUALITÀ.....	27
4.2 GARANZIA	31

1 Premessa

Il sistema informativo del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con riferimento alle politiche del lavoro, è strutturato in due grandi componenti: una afferente sostanzialmente alle c.d. “politiche attive” e dei “servizi al lavoro” che ha il suo punto di aggregazione nel portale cliclavoro, e l’altra afferente all’area delle “tutele del lavoro” che afferisce a tutti i servizi, principalmente erogati dalle direzioni regionali e territoriali del lavoro per garantire la legittimità dei rapporti di lavoro, primo fra tutti quello della vigilanza e che recentemente sono stati aggregati nel portale WIN.

L’insieme di queste applicazioni, denominate allo scopo di questa gara “Parco applicativo del Ministero del lavoro e delle politiche sociali”, consente agli uffici territoriali dell’amministrazione di adempiere ai propri compiti istituzionali in maniera più semplice ed efficiente e, allo stesso tempo, consente agli uffici centrali preposti di programmare interventi più efficaci, potendo contare su una base dati costantemente aggiornata dalle risultanze degli interventi.

Il sistema di cooperazione applicativa, di standard tecnici e dizionari terminologici consente anche lo scambio di informazioni e dati con le altre amministrazioni coinvolte nei processi (Enti previdenziali, Ministero dell’Interno), in un’ottica di processi condivisi e di semplificazione delle procedure, consentendo al tempo stesso di disporre di una base dati utile per il monitoraggio delle attività e la valutazione dei fenomeni (in questo caso) distorsivi del mercato del lavoro.

Queste applicazioni devono essere costantemente aggiornate alla luce delle disposizioni di legge emanate in materia di lavoro nonché all’evoluzione dei software di utilizzo, nonché essere mantenute in vita con un costante servizio di supporto agli utenti che ne consente un corretto utilizzo oltretutto una costante supervisione.

Pertanto, oggetto della gara sono fondamentalmente tre linee di servizio:

- 1) la manutenzione migliorativa, adattativa e correttiva (MAC) delle applicazioni che costituiscono il “parco applicativo” del MLPS, descritto nel successivo capitolo 2 del presente documento;
- 2) la manutenzione evolutiva delle medesime applicazioni;
- 3) l’assistenza operativa e funzionale alle conduzioni di tali sistemi, che si esplica essenzialmente attraverso il servizio di help desk.

2 Caratteristiche delle applicazioni oggetto di manutenzione

In questo capitolo vengono fornite le descrizioni e le caratteristiche principali delle applicazioni per le quali dovranno essere erogati servizi previsti nel presente Capitolato.

2.1 S.G.I.L.

Il Sistema Gestionale Ispezione del Lavoro (di seguito S.G.I.L.) permette di monitorare e gestire le operazioni riguardanti:

- le attività ispettive,
- le attività di programmazione ed assegnazione delle attività settimanali agli ispettori,
- la gestione degli adempimenti,
- il monitoraggio e controllo delle fasi del procedimento ispettivo,
- la creazione e gestione delle utenze di sistema.

L’applicazione S.G.I.L. sovrintende alla standardizzazione ed informatizzazione dell’intero processo dell’attività ispettiva del lavoro, nonché degli aspetti logistico-organizzativi e di interscambio con banche dati esterne.

L’applicazione è suddivisa in Aree funzionali ognuna delle quali adempie ad uno specifico compito nell’ambito della gestione delle attività ispettive.

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

Area Funzionale	Descrizione
Amministrazione	Area funzionale per la gestione delle Unità Operative e delle linee di attività. Le funzionalità comprese in tale area consentono lo svolgimento delle seguenti operazioni: 1. Visualizzazione dell’elenco degli utenti e dei relativi dati di dettaglio. 2. Inserimento di una nuova Unità Operativa o di visualizzare l’elenco delle U.O. inserite. 3. Inserimento e visualizzazione di una nuova linea di attività. 4. Configurazione dei dati che caratterizzano le DTL. 5. Gestione dei log di sistema.
Richieste Intervento	Area funzionale che permette di gestire le richieste di intervento e in particolare di: 1. inserire nuove richieste di intervento; 2. visualizzare l’elenco delle richieste di intervento, attraverso il quale accedere al dettaglio delle singole richieste. 3. associare le richieste d’intervento, non ancora programmate, ad una linea di attività.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Capitolato Tecnico

Programmazione	Area funzionale che permette di gestire la programmazione delle attività ispettive. Di seguito si riportano le principali funzionalità relative all’area: 1. Agenda ispettori, per la programmazione delle attività degli ispettori. 2. Riassunto Programmazione Ispettori, per la visualizzazione del riepilogo delle attività programmate. 3. Obiettivi, per la programmazione degli obiettivi da realizzare in un dato periodo e per la visualizzazione dell'elenco e l’associazione degli obiettivi ad una linea di attività. 4. Consuntivo, per la gestione dei consuntivi delle attività effettuate dagli ispettori.
Ispezioni	Area funzionale che permette gestire le ispezioni programmate e quelle effettuate.
Attività	Area funzionale dedicata alla gestione delle: 1. Pratiche - ricerca delle pratiche relative ad un’azienda e visualizzazione dei dati di dettaglio. 2. Conciliazioni monocratiche - assegnazione delle pratiche al conciliatore e gestione delle conciliazioni). 3. Diffide accertative - visualizzazione delle diffide accertative notificate.
Adempimenti	Area funzionale dedicata alla gestione degli adempimenti: 1. Pagamenti - visualizzazione, registrazione e archiviazione dei dati relativi a pagamenti. 2. Notifiche - visualizzazione delle notifiche dei provvedimenti e registrazione dell’avvenuta ricezione; visualizzazione delle richieste di notifiche d’ufficio e inserimento delle notifiche. 3. Scadenze - visualizzazione e gestione delle scadenze.
Statistica	Area funzionale che permette la creazione e la visualizzazione dei report statistici tramite strumenti di controllo che consentono di analizzare, misurare e valutare il lavoro ispettivo nel suo complesso. La rilevazione, elaborazione, archiviazione e diffusione dei dati statistici è finalizzato ad ottenere un quadro di riferimento della situazione relativa al complesso processo ispettivo svolto dalle varie DTL e DRL sparse sul territorio Nazionale. Le funzionalità messe a disposizione consentono di : • analizzare l’efficacia interna del processo ispettivo. • analizzare il mercato del lavoro ed i contesti lavorativi che operano sul territorio. • rendere disponibili statistiche ufficiali agli organismi interni e a quelli esterni interessati.

Il sistema SGIL è integrato con altri servizi che fanno parte delle componenti informatiche del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e in particolare:

SGIL Integrazioni con sistemi MLPS

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Capitolato Tecnico

Area Funzionale	Descrizione
WIN – portale della vigilanza te	Esposizione tramite il portale della Vigilanza ed integrazione col suo sistema di SSO ADFS
APM	integrazione dell'area di Back Office con il servizio di profilazione degli utenti appartenenti al MLPS
Information Delivery	integrazione con il servizio di centralizzazione delle informazioni trasversali alle diverse applicazioni del MLPS

2.1.1 Caratteristiche del sistema

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema S.G.I.L. con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato e della grandezza del sistema calcolata con la tecnica dei function point.

SGIL – Sistema Gestionale Ispezioni del lavoro	
Function Point AFP	7530
Ambiente software WEB SERVER	Windows Server 2008 R2, IIS 7.5
Ambiente software DB SERVER	Database Microsoft SQLServer 2008 R2
Ambiente di sviluppo	Windows Server 2008, IIS 7.5 .NET Framework 3.5 SP1, C#, Visual Studio 2010

2.2 C.I.G.S.

CIGS (Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria) è un sistema informatico web che organizza, secondo le esigenze del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, il flusso delle richieste di integrazione salariale straordinaria effettuate dalle aziende industriali con più di 15 dipendenti e del commercio con più di 50, e dalle aziende dell'editoria nei casi di crisi, ristrutturazione, riorganizzazione, conversione produttiva, privatizzazioni, fallimento, ecc.

Tale sistema ha lo scopo di modernizzare e razionalizzare il flusso, semplificando e snellendo le procedure di richiesta e di rilascio delle concessioni di cassa integrazione, nel rispetto delle normative vigenti.

L'obiettivo finale è quello di registrare e lavorare le istanze ricevute dagli utenti che rappresentano le aziende, seguire un iter di approvazione tra le varie figure competenti d'ufficio ed arrivare all'emanazione di un decreto finale da consegnare all'INPS, operazione che conclude il processo principale.

Nelle tabelle di seguito riportate, sono elencate le aree che raggruppano tutte le funzionalità previste dal sistema, suddivise nelle sezioni Front Office (operazioni relative all'Utente che rappresenta l'Azienda) e Back Office (operazioni che riguardano il MLPS)

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

CIGS Front Office	
Area Funzionale	Descrizione
Inserimento nuova Istanza in Lavorazione	Il sistema offre tutte le operazioni necessarie al controllo e l’inserimento delle informazioni principali di lavorazione dell’istanza
Visualizzazione / Modifica Istanza in Lavorazione	Il sistema offre tutte le funzionalità necessarie alla visualizzazione e modifica delle informazioni già archiviate come istanze in lavorazione
Conferma Istanza in Lavorazione	Funzionalità di controllo, verifica e invio dell’istanza al backoffice
Visualizza Istanza Inoltrata	Il sistema offre tutte le operazioni necessarie alla visualizzazione di tutti i dettagli relativi ad un’istanza confermata e già inoltrata all’amministrazione
Visualizza Liste Istanze	Procedure di visualizzazione e ricerca delle istanze relative ad un particolare Utente Azienda e archiviate all’interno del sistema
Comunicazioni	Gestione del canale della messaggistica tra Utente Azienda e amministrazione

CIGS Back Office	
Area Funzionale	Descrizione
Gestione Decreti Direttore	Area del sistema che consente di consultare i decreti direttoriali, ministeriali e selezionare/ricercare i decreti siglati/firmati
Approvazione Decreto del Dirigente	Insieme di funzionalità necessarie per la consultazione, revisione e approvazione di un decreto da parte del Dirigente
Gestione Decreti Ministro	Area che consente al Ministro di visionare le informazioni relative a pratiche, ai relativi decreti e di procedere con la validazione
Gestione Elenchi Dirigente	Sezione che offre al Dirigente la possibilità di individuare un insieme di pratiche chiuse secondo un determinato numero di criteri e di effettuare un report
Lavorazione Pratica Funzionario	Sezione del sistema che offre al Funzionario l’insieme di funzionalità per poter lavorare una pratica e di generare uno o più decreti da approvare
Visualizza Ispezioni	Area che raggruppa la lista di operazioni espressamente dedicate alla DTL e ai suoi ispettori per poter esaminare le pratiche e caricare il verbale ispettivo finale

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

Lista Pratiche e Assegnazione Dirigente	Insieme di funzionalità di visualizzazione / ricerca delle pratiche nei loro diversi stati e di lavorazione gestionale da parte del Dirigente
Lista Pratiche Funzionario	Sezione che consente al Funzionario di effettuare ricerche dedicate per individuare pratiche di propria competenza
Lista Pratiche Assegnate del Responsabile	Sezione che consente al Responsabile di effettuare ricerche dedicate per individuare pratiche sotto la propria gestione
Visualizza Iter	Area che offre tutte le operazioni di ricerca e visualizzazione del dettaglio dell’iter di una determinata pratica, dal momento dell’inoltro da parte dell’Utente Azienda fino alla sua chiusura.
Visualizzazione Pratica	Sezione del sistema che espone tutte le operazioni di visualizzazione delle informazioni di una data pratica e dei relativi allegati
Registrazione / Sostituzione Decreto	Funzionalità che consentono all’amministrazione di poter registrare un decreto ufficiale emesso in relazione ad una pratica e di poterlo sostituire/modificare
Invio del Decreto	Operazioni di conferma e invio di un decreto approvato all’INPS
Approvazione Decreto del Responsabile	Operazioni di visualizzazione / ricerca di decreti in fase di conferma e relative funzionalità di controllo e approvazione
Verifica Collegiale	Area del sistema che consente di inviare delle pratiche in verifica collegiale e di ricevere i pareri richiesti a responsabili/dirigente
Validazione Pratiche del Responsabile	Insieme di funzionalità che consente al Responsabile di poter visionare e validare una pratica lavorata da un Funzionario
Assegnazione Pratiche del Responsabile	Sistema di assegnazione delle pratiche destinate alla lavorazione da parte dei funzionari, utilizzato dal Responsabile
Lavorazione Decreto del Funzionario	Lista di operazioni utilizzate dal Funzionario per poter selezionare, predisporre o eliminare uno o più decreti da associare ad una pratica
Accesso Back Office	Sistema di controllo delle credenziali che consente l’accesso riservato al sistema da parte dei ruoli appartenenti al sistema Back Office
Comunicazioni	Gestione del canale della messaggistica tra amministrazione, Utente Azienda e DTL

Il sistema CIGS è integrato con altri servizi che fanno parte delle componenti informatiche del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e in particolare:

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

CIGS Integrazioni con sistemi MLPS	
Area Funzionale	Descrizione
Cliclavoro	integrazione del Front Office nel portale Sharepoint Cliclavoro dedicato agli utenti e alle aziende esterne al MLPS
WIN – portale della vigilanza te	integrazione della parte del Back Office dedicata alle DTL nel portale Sharepoint WIN
APM	integrazione dell’area di Back Office con il servizio di profilazione degli utenti appartenenti al MLPS
Information Delivery	integrazione con il servizio di centralizzazione delle informazioni trasversali alle diverse applicazioni del MLPS
Folium	integrazione con il servizio di protocollazione documentale del MLPS
INPS	cooperazione applicativa per lo scambio delle informazioni di processo con l’INPS

2.2.1 Caratteristiche del sistema

Nella tabella seguente si riporta la scheda del sistema C.I.G.S. con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato e della grandezza del sistema calcolata con la tecnica dei function point.

CIGS Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria	
Function Point AFP	4520
Ambiente software WEB SERVER	Windows Server 2008, IIS 7.0, Microsoft SharePoint 2010, ORM NHibernate, iTextSharp
Ambiente software DB SERVER	Database Microsoft SQLServer 2008 R2
Ambiente di sviluppo	Windows Server 2008, Microsoft SharePoint 2010, IIS 7.0 .NET Framework 3.5 SP1, C#, Visual Studio 2010, ORM NHibernate, iTextSharp

2.3 IS.CAN.ED

Il sistema IS.CAN.ED. (Ispezioni Cantieri Edili) consente la gestione dei dati sulle ispezioni nei cantieri edili sul territorio nazionale. La normativa vigente prevede che ogni mese le DTL inseriscano il resoconto delle ispezioni effettuate nella provincia di appartenenza e che le DRL approvino o rigettino il dato inserito.

Le funzionalità sono strutturate secondo le tre categorie utenti esistenti: DGAI (Direzione Generale per l'Attività Ispettiva), DRL (Direzione Regionale del Lavoro) e DTL (Direzione Provinciale del Lavoro). Il sistema è presente sia sulla Intranet del MLPS sia su Internet per la provincia autonoma di Bolzano e la regione Sicilia.

IS.CAN.ED	
Funzione	Descrizione
Selezione del periodo di lavoro	Consente di selezionare e inserire il periodo per il quale l'utente intende lavorare.
Inserimento dati	Inserimento dei dati forniti dagli ispettori. I dati inseriti sono impostati nello stadio "In attesa di approvazione DRL". Una volta inseriti i dati per un mese questi potranno essere solo modificati. Nel caso in cui la DRL rigetti i dati, l'utente sarà tenuto ad effettuare un nuovo inserimento.
Modifica dati	Gli utenti DTL sono abilitati alla modifica dei dati inseriti. I dati sono modificabili fino a che la DRL non esprime il proprio parere (rigetto o approvazione)
Visualizzazione dati aggregati	La visualizzazione dei dati aggregati mostra la somma di tutti i dati inseriti in una certa area geografica e le percentuali relative (e.g. Percentuale lavoratori in nero su totale impiegati etc. etc.). La DGAI visualizza i dati aggregati a livello nazionale e può disaggregarli fino al livello più basso (provinciale) passando per macro regioni e regioni. La DRL visualizza i dati aggregati a livello regionale (quella di competenza) e può disaggregarli fino al livello più basso (provinciale). La DTL vede i dati aggregati al livello della provincia di competenza
Visualizzazione dati disaggregati	La visualizzazione dei dati disaggregati varia a seconda della selezione effettuata. A livello Nazionale o di macro-aree mostra i totali inseriti per regione, a livello regionale mostra i dati con i totali inseriti per provincia, a livello provinciale mostra i singoli inserimenti effettuati dalle province con il relativo stadio (approvato, rigettato, in attesa di approvazione). La DGAI vede i dati disaggregati a livello nazionale e può disaggregarli fino al livello più basso (provinciale) passando per macro regioni e regioni. La DRL vede i dati disaggregati a livello regionale (quella di competenza) e può disaggregarli fino al livello più basso (provinciale). La DTL vede i dati disaggregati al livello della provincia di competenza.
Approvazione dati inseriti	La funzione consente agli utenti DRL, nella fase di visualizzazione dei dati provinciali disaggregati, di approvare il dato inserito

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

Censimento utenti Internet	Mentre per gli utenti intranet è prevista un’autenticazione integrata basata su APM (IS.CAN.ED. non è quindi “responsabile” degli utenti che vi possono accedere), per la versione Internet è necessario popolare la base dati. La Direzione generale per le Attività Ispettive è quindi deputata ad inserire gli utenti che possono accedere tramite questo canale. L’inserimento prevede anche che venga selezionato il ruolo da attribuire all’utente
-----------------------------------	--

2.3.1 Caratteristiche del sistema

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema IS.CAN.ED con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato e della grandezza del sistema calcolata con la tecnica dei function point.

IS.CAN.ED	
Function Points	250
Ambiente software WEB SERVER	Windows Server 2003 Enterprise Ed 64bit Service Pack 2 IS 7.0
Ambiente software DB SERVER	Windows Server 2003 Enterprise Ed 64bit Service Pack 2 MS SQL Server 2000
Ambiente di sviluppo	C# DHTML/JS/CSS Framework .Net 2.0 IIS 6.0 MS SQL Server 2000

2.4 Conciliazioni

Il sistema Conciliazioni consente alle DTL la gestione dei Tentativi di Conciliazione, sia in ambito pubblico, che in ambito privato.

Il flusso procedurale prevede i seguenti passaggi:

1. Presentazione della richiesta di espletamento del tentativo di Conciliazione;
2. Convocazione delle parti;
3. Riunione della Commissione di Conciliazione – la Commissione di Conciliazione istituita presso la DTL davanti alla quale si svolge il tentativo obbligatorio di Conciliazione in ambito privato è composta dal Presidente, da quattro rappresentanti del “Datore di lavoro”, da quattro rappresentanti del “Lavoratore”;
4. Redazione del “Processo verbale”, sia nell’ipotesi in cui la Conciliazione sia riuscita, sia nell’ipotesi in cui il Tentativo di Conciliazione sia fallito per mancata accettazione o per assenza delle parti convocate.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

Nell’ambito del processo sopra descritto, il sistema mette a disposizione degli utenti le seguenti funzionalità:

Conciliazioni	
Funzione	Descrizione
Gestione pratca	Consente l’apertura e la gestione di una pratica di conciliazione.
Avvio richiesta di conciliazione	Gestisce l’iter di una richiesta di conciliazione
Gestione richiesta integrazioni	Permette la gestione delle richieste di integrazione e lo scadenziario secondo termini di legge
Inserimento integrazioni	Inserimento e modifica dei dati essenziali per le integrazioni richieste in fase di convocazione e riconvocazione
Gestione Convocazioni	Gestione delle istanze di convocazione delle parti e dello scadenziario relativo
Gestione Riconvocazioni	Gestione delle istanze di riconvocazione delle parti e dello scadenziario relativo
Produzione verbali	Funzione per la produzione degli atti conclusivi degli esiti delle conciliazioni
Gestione dati statistici	Funzione per la creazione di report statistici sugli andamenti e sui risultati delle conciliazioni effettuate.

2.4.1 Caratteristiche del sistema

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema Conciliazioni con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato e della grandezza del sistema calcolata con la tecnica dei function point.

Conciliazioni	
Function Points	950
Ambiente software WEB SERVER	Windows Server 2003 Enterprise Ed 64bit Service Pack 2 IS 7.0

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

Ambiente software DB SERVER	Windows Server 2003 Enterprise Ed 64bit Service Pack 2 MS SQL Server 2000
Ambiente di sviluppo	C# DHTML/JS/CSS Framework .Net 2.0 IIS 6.0 MS SQL Server 2000

2.5 SILEN

L'applicazione SILEN è un sistema informatico che permette la gestione dei flussi d'ingresso dei lavoratori subordinati stagionali extracomunitari in Italia e la regolarizzazione dell'assunzione.

L'utilizzo del sistema da parte dei vari utenti preposti del Ministero del Lavoro, avviene prevalentemente per la ripartizione delle quote a livello Nazionale, Regionale e Provinciale e per il controllo e monitoraggio dell'andamento dei flussi immigratori.

Il sistema SILEN lavora in stretta collaborazione con il sistema SPI (Sistema per l'Immigrazione del Ministero dell'Interno) con il quale sono gestite le domande di richiesta di manodopera ed è possibile impegnare o disimpegnare le quote distribuite dalle DRL e dalle DTL.

In particolare la distribuzione e l'utilizzo delle quote è un procedimento a carico del SILEN tramite il quale le quote sono inserite e messe a disposizione dello SPI.

Il SILEN si occupa, quindi, della gestione delle ripartizioni delle quote a livello Regionale (quote ripartite alle regioni dalla DGI. Le quote che la DGI ha suddiviso a livello regionale, corrispondono alle quote che la DRL ha a disposizione per la propria ripartizione) e Provinciale (quote ripartite ad una provincia dalla DRL. Le quote che la DRL intende assegnare alla provincia selezionata) e delle quote prenotate e quote utilizzate dalla DTL.

Il sistema è suddiviso in due aree caratterizzate dalla specificità delle funzioni messe a disposizione.

- Area funzionale Gestione ripartizione quote – comprende tutte le funzioni che consentono l'inserimento del decreto e la successiva suddivisione delle quote per le Regioni e per le Province.
- Area funzionale Segnalazioni pratiche disallineate – che comprende tutte le funzioni che consentono la segnalazione e la soluzione delle incongruenze tra SPI e SILEN nell'assegnazione delle quote.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

SILEN Gestione ripartizione quote	
Funzione	Descrizione
Inserimento Decreto	Consente di inserire un decreto flussi all'interno del SILEN, possono essere inserite “n” quote (sottocategorie) che vengono raggruppate per “macrocategorie”. Con l'inserimento di un decreto vengono creati tanti contatori quante sono le “sottocategorie” moltiplicate per tutte le regioni e le province italiane. Ogni decreto può essere poi suddiviso per “tipologie di quota”, cioè lo schema “macrocategoria” - “sottocategoria” può essere associato a diversi tipi di quota che particolari contingenze possono rendere necessarie.
Totali quote DPCM	Funzione utilizzata per inserire la prima ripartizione di quote nelle varie categorie, aggregando le eventuali “tipologie di quota”.
Ripartizione quote nazionali	Ripartizione le quote tra le varie “tipologie di quota”.
Ripartizione quote regionali	La funzionalità consente di ripartire le quote a livello regionale.
Ripartizione quote provinciali	La funzionalità è utilizzata dagli operatori regionali per ripartire le quote loro assegnate alle province di competenza.
Monitoraggio quote	La funzionalità verifica i contatori delle quote, l'operatore nazionale ha la possibilità di vedere i dati aggregati a livello nazionale e regionale oltre che quelli disaggregati per provincia, i regionali vedono l'aggregato della propria regione ed il disaggregato per le province di competenza, il provinciale vede solo il disaggregato della propria provincia.
Ricerca pratiche approvate	La funzione permette di ricercare con vari filtri tra le pratiche per le quali è stato rilasciato il parere positivo dalla DTL. Come per il monitoraggio, l'ambito di visibilità varia da nazionale, regionale a provinciale a seconda del tipo di utenza.
Ricerca pratiche prenotate	La funzione consente di ricercare tra le pratiche per le quali è stato richiesto un impegno provvisorio di quota dalla DTL. Come per il monitoraggio, l'ambito di visibilità varia da nazionale, regionale a provinciale a seconda del tipo di utenza.
Ricerca pratiche revocate	Permette di ricercare con vari filtri tra le pratiche per le quali il parere positivo della DTL è stato oggetto di revoca sullo SPI. La visibilità delle richieste varia da nazionale, regionale a provinciale a seconda del tipo di utenza.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

SILEN Gestione segnalazione pratiche disallineate	
Funzione	Descrizione
Attività Amministrative	Il modulo è utilizzato quando lo stato della pratica sul SILEN non coincide con quello sullo SPI e nel caso in cui il SILEN abbia assegnato ad una pratica una quota errata. Le funzioni di gestione modificano le pratiche esclusivamente sul SILEN e non hanno alcun effetto sullo SPI. In sostanza le funzioni di visualizzazione del modulo evidenziano la differenza di stato della pratica nei due sistemi di riferimento SILEN-SPI.
Gestione Stati pratiche	Le funzioni di gestione prendono in considerazione le pratiche con i seguenti stati attribuiti: ● Non lavorata dalla DTL / Non Pervenuta allo SPI / Parere negativo DTL: la pratica in oggetto non impegna alcuna quota ne' provvisoriamente ne' definitivamente perché o è in attesa di lavorazione da parte della DTL o perché non è mai arrivata allo SPI o perché la DTL ha espresso un parere negativo. ● Parere positivo DTL : La DTL ha espresso parere positivo per la pratica che quindi impegna una quota. N.B. Il SILEN è centrato sulle DTL, per cui se una pratica sullo SPI risulta con “permesso di soggiorno consegnato” deve essere comunque impostato il valore “parere positivo DTL”. ● Revocata dopo parere DTL (non più lavorabile) : La DTL ha espresso parere positivo per la pratica ma successivamente la stessa è stata oggetto di rigetto o diniego da parte di uno qualsiasi degli enti preposti (es. questura). Il rigetto è tale per cui la pratica non ha possibilità di essere rilavorata, neanche a seguito di integrazioni dati o altri provvedimenti. ● Cancellata dopo parere DTL (ri- lavorabile) : La DTL ha espresso parere positivo per la pratica ma successivamente la stessa è stata oggetto di rigetto o diniego da parte di uno qualsiasi degli enti preposti (es. questura). Il rigetto è tale per cui la pratica ha la possibilità di essere rilavorata, a seguito di integrazioni dati o altri provvedimenti. ● Impegno provvisorio DTL : La pratica ha impegnato la quota temporaneamente (di solito avviene per richiesta di integrazione dati).
Valida segnalazioni pratiche	La funzione consente la validazione delle richieste effettuate con il modulo “Segnalazione pratiche disallineate”. L'operatore deputato alla validazione verifica quanto descritto nella segnalazione e decide se inviare o meno la richiesta all'help-desk. Le segnalazioni possono essere evase da solo se validate. La procedura di validazione prende in considerazione le “segnalazioni” e le “richieste”. Richiesta: la funzione “richiede” di riallineare una pratica in base ai nuovi criteri definiti. Segnalazione: ogni segnalazione può contenere fino ad 11 richieste.

2.5.1 SILEN - WebServices

Le quote previste dai decreti sui flussi vengono inserite nel SILEN e messe a disposizione dello SPI tramite specifici web services.

Una volta ripartite le quote sul SILEN si inizia la lavorazione delle pratiche sullo SPI, le DTL lavorano sull'applicativo del Ministero dell'Interno che chiama i servizi esposti dal SILEN per gestire le quote disponibili sul decreto flussi. Il SILEN espone dei servizi deputati alla gestione e manipolazione delle quote da parte degli operatori dello Sportello Unico.

I servizi esposti sono i seguenti:

Le quote previste dai decreti sui flussi vengono inserite nel SILEN e messe a disposizione dello SPI tramite specifici web service.

Una volta ripartite le quote sul SILEN si inizia la lavorazione delle pratiche sullo SPI, le DTL lavorano sull'applicativo del Ministero dell'Interno che chiama i servizi esposti dal SILEN per gestire le quote disponibili sul decreto flussi. Il SILEN espone dei servizi deputati alla gestione e manipolazione delle quote da parte degli operatori dello Sportello Unico.

I servizi esposti sono i seguenti:

SILEN WebService	
Web Service	Descrizione
Impegno Provvisorio	Impegno provvisorio di una quota.
Disimpegno Operazione	Lavorazione pratica con quota provvisoriamente impegnata.
Impegno definitivo – parere positivo	Impegno definitivo quote e gestione pratica.
Quote Disponibili	Conteggio delle quote
Rigetto quote	Rigetto quota impegnata provvisoriamente
Silenzio Assenso	Impegno di una quota, senza l'obbligo di prenotazione, nel caso in cui l'operatore SPI non comunichi un diniego di una pratica entro 20 giorni

2.5.2 Caratteristiche del sistema

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema SILEN (web application e web service) con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato e della grandezza del sistema calcolata con la tecnica dei function point.

SILEN Web Application e Web Service	
Function Points	1500
Ambiente software WEB SERVER	Windows Server 2003 Enterprise Ed 64bit Service Pack 2 IS 7.0
Ambiente software DB SERVER	Windows Server 2003 Enterprise Ed 64bit Service Pack 2 MS SQL Server 2008 R2
Ambiente di sviluppo	C# DHTML/JS/CSS Framework .Net 3.5 IIS 7.0 MS SQL Server 2008 R2

2.6 Win Portale della Vigilanza

Il Portale della vigilanza (WIN) è realizzato in modo da rendere gli utenti dei soggetti attivi di una comunità virtuale, nella quale si condividono temi specifici relativi ai dati necessari per pianificare le ispezioni del lavoro ed analizzarne i risultati.

Tramite specifici servizi, sarà possibile la creazione, la condivisione delle informazioni, la partecipazione e la discussione dei temi specifici trattati nel portale.

Il Portale contempla due livelli di interfaccia:

- **Il primo livello**, esterno alle aree applicative attinenti la Vigilanza Ispettiva, che contiene le funzioni di servizio, gli strumenti, le news, i redazionali e tutto ciò rappresenta un supporto ed un indirizzo a tutte le tipologie di utente od Ente (INPS INAIL, ecc.).
- **Il secondo livello**, accessibile a fronte del riconoscimento, tramite l'integrazione ADFS/APM, dell'utente sul portale, rende disponibili, invece, le aree funzionali specifiche sulle quali l'utente è autorizzato ad agire. Su questo livello applicativo è possibile accedere ai sistemi operazionali del MLPS e alle Web application (Web Part), di seguito elencate, proprie del portale.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

Web Part	Descrizione
Area Riservata	Mette a disposizione degli utenti un'area dove memorizzare le proprie informazioni o i file di lavoro.
Workflow redazionale	Mette a disposizione degli utenti di redazione un workflow interno che consente la condivisione delle informazioni e la gestione degli step autorizzativi propedeutici alla pubblicazioni dei documenti e delle informazioni sul portale.
Organico Aziendale	Mette a disposizione degli utenti le informazioni relative all'anagrafica dell'azienda e delle sedi e per ognuna di esse l'elenco dei lavoratori in forza e il tipo di contratto in essere.
Ricerca C.O.	Consente la visualizzazione delle informazioni relative alle comunicazioni obbligatorie emesse da una data azienda per tutti i propri lavoratori.
Ricerca CO Lavoratore	Consente la visualizzazione delle informazioni relative alle comunicazioni obbligatorie per un singolo lavoratore
Ricerca CO Storico Lavoratore	Consente la visualizzazione delle informazioni relative alle comunicazioni obbligatorie per una singolo persona nel corso della vita lavorativa
Ricerca CO Originale	Consente la visualizzazione delle informazioni relative alla C.O. originale inviata dall'azienda per un lavoratore.
Cruscoti	Consentono la costruzione dinamica e la visualizzazione di prospetti statistici sulle informazioni provenienti dal DWH.
Visualizzazione Verbali	Effettua la visualizzazione dei verbali unici di ispezione redatti dagli Enti cooperanti e dal MLPS
Uffici Territoriali	Visualizzazione degli uffici territoriali
Lavoro Nero	Visualizzazione dei dati annuali relativi al lavoro nero provenienti dagli enti preposti (INPS, GdF, NIL, MLPS, etc)
Visualizzazione Indice Ispezioni	Visualizzazione delle informazioni relative alle ispezioni in essere e concluse su un'azienda
Georeferenziazione	Visualizzazione su mappa geografica (Nazionale, Regionale, Provinciale) delle aziende ispezionate
Gestione Notifiche Preliminari	Gestione delle informazioni relative all'apertura di cantieri edili e delle ditte appaltanti e dei subappalti. Il sistema di gestione risiede sul portale Cliclavoro.
Visualizzazione Notifiche Preliminari	Visualizzazione delle richieste di apertura cantiere provenienti da cooperazione applicativa con le Regioni a dal sistema MLPS residente sul portale Cliclavoro.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Capitolato Tecnico

Patronati	Gestione delle funzioni operative dei Patronati del lavoro per la consuntivazione delle attività svolte. Il sistema dei Patronati è suddiviso in due applicazioni delle quali una residente sul portale WIN e la seconda sul portale Cliclavoro.
------------------	--

Tutte le web part sono sviluppate utilizzando i solution package di SharePoint Server 2010, con l'utilizzo di Server Object Model per la programmazione lato server(web part, features, time job ecc). Utilizzo di JQuery per la programmazione client side(user experience, controlli di validazione ecc). Per l'accesso ai dati è previsto l'utilizzo di LINQ e ADO.NET.

2.6.1 Caratteristiche del sistema

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del Portale della vigilanza WIN con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato e della grandezza del sistema calcolata con la tecnica dei function point.

Web Part - Portale della vigilanza (WIN)	
Function Points	2300 (si intendono i FP relativi alle sole Web part)
Ambiente software WEB SERVER	Windows Server 2008 R2 Enterprise Ed 64bit Google Maps
Ambiente software DB SERVER	Windows Server 2008 R2 Enterprise Ed 64bit Service, MS SQL Server 2008 R 2 SQL Server Reporting Services 2008
Ambiente di sviluppo	Framework .Net 3.5, Visual Studio 2010, Lato server - C#, Lato client - C# con HTML/JS/CSS JQUERY, T-SQL, LINQ, Query Analyzer, SQL Server Management Studio

2.7 Portale della vigilanza - cooperazione applicativa

Le informazioni trattate dal portale della vigilanza sono recuperate tramite web service collegati a specifiche interfacce dati messe a disposizione dal DWH del MLPS. I web service si occupano di organizzare i dati provenienti dal DWH e di predisporli per l'utilizzo delle varie componenti applicative del portale (Web Part). Di seguito sono elencati i servizi di cooperazione applicativa attualmente utilizzati dal Portale WIN.

2.7.1 Caratteristiche del sistema

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica dei servizi del Portale della vigilanza WIN con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato e della grandezza del sistema calcolata con la tecnica dei function point.

Web Services - Portale della vigilanza (WIN)	
Function Points	800
Ambiente software WEB SERVER	Windows Server 2008 R2 Enterprise Ed 64bit, IIS 7.0 Google Maps, WCF
Ambiente software DB SERVER	Windows Server 2008 R2 Enterprise Ed 64bit Service, MS SQL Server 2008 R 2, SQL Server Integration Services 2008
Ambiente di sviluppo	Framework .Net 4.0, Visual Studio 2010, T-SQL, LINQ, SQL Server Management Studio, WCF.

3 Servizi richiesti e tipologia delle attività

Oggetto della fornitura è la *gestione e conduzione* complessiva del parco applicativo descritto al capitolo 2.

In particolare, tale attività si sostanziano nei servizi di seguito indicati.

- ✧ La *Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa* (MAC), dei sistemi software che costituiscono il portafoglio applicativo oggetto del contratto, per tutta la durata del rapporto, volta a garantire il costante perfezionamento delle procedure e dei programmi e ad assicurare la costante aderenza degli stessi all’evoluzione delle versioni software in utilizzo. Rientrano in tale ambito gli interventi necessari, ad esempio, per adeguamenti agli aggiornamenti di versioni del software di base in utilizzo, ovvero la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. Tale attività è innescata da impedimenti all’esecuzione dell’applicazione/funzioni, oppure da differenze riscontrate fra l’effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso.
- ✧ La *Manutenzione Evolutiva* (MEV), che comprende gli interventi volti ad arricchire il prodotto software (nuove funzionalità o altre caratteristiche non funzionali, quali l’usabilità, le prestazioni, ecc) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto. Lo sviluppo di funzioni aggiuntive d’integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

- ✧ Il Servizio di Help Desk di I e II livello, inteso come servizio di assistenza operativa agli utenti di supporto alla conduzione del sistema, così come descritto al successivo paragrafo 4.

Le risorse dedicate allo svolgimento dei servizi di cui sopra coopereranno operativamente tra di loro e con l’Amministrazione nello svolgimento delle attività di Gestione e Conduzione del Parco applicativo oggetto della gara.

Il Fornitore si obbliga ad effettuare tutti gli interventi richiesti dall’Amministrazione atti a garantire il perfetto funzionamento di tutti i sistemi.

Il Fornitore dovrà provvedere a supportare anche strutture esterne e interne (referenti informatici delle aree e delle unità organizzative), che operano in congiunzione con l’Amministrazione per il raggiungimento degli obiettivi comuni.

Ai fini dell’erogazione dei servizi si richiede che il Fornitore abbia sottoscritto (o sottoscriva prima dell’avvio dell’esecuzione del contratto) un contratto *Premier Support For Developer* di livello *O custom*, o di livello superiore, con Microsoft Corporation per l’intera durata del contratto e tale da poter estendere il servizio e tutte le sue componenti accessorie a favore del Ministero del Lavoro.

Di seguito si riportano le aree chiave di indirizzo dei servizi del predetto contratto:

➤ **Pianificazione e gestione della relazione di Servizio (Support Account Management)**

Attività sviluppata e fornita da parte di una risorsa designata Microsoft (“Risorsa addetta ai Servizi”) per definire, pianificare e mantenere le relazioni con lo staff tecnico e manageriale del Cliente in modo che il Cliente stesso usufruisca di ciascun elemento che compone l’assistenza Premier For Developer in maniera soddisfacente alle proprie esigenze di business.

➤ **Attività Proattive di Supporto (Support Assistance)**

Attività che fornisce risposte, inerenti la gestione delle tecnologie applicative Microsoft in ottica di prevenzione dei problemi e che supporta il ciclo di progettazione e sviluppo delle applicazioni fornendo linee guida sulle tecniche di sviluppo, di utilizzo e di controllo della qualità del software quali:

- Code Review iniziali e programmate per le nuove funzionalità
- Application Performance Review
- Application Security Review
- SharePoint Improvement Programs
- SQL Improvement Programs
- Incident & Escalation Management

- Problem identification & Isolation

➤ **Supporto per la Risoluzione dei Problemi (Problem Resolution Support)**

Attività finalizzata a cooperare con l'organizzazione IT del Cliente per fornire assistenza alle problematiche con specifici sintomi incontrati durante l'utilizzo dei prodotti o di tecnologia Microsoft quando ci sia il ragionevole sospetto che il problema stesso venga causato proprio dai prodotti Microsoft. Tali attività, quando necessario, prevedono il coinvolgimento del Gruppo di Prodotto Microsoft.

Di seguito vengono dettagliate le caratteristiche ed i requisiti richiesti dall'Amministrazione per ogni tipologia di servizio oggetto della fornitura. Si ribadisce che il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione risorse specialistiche sui vari ambienti applicativi descritti al capitolo precedente.

3.1 Coordinamento del servizio

Il coordinamento del servizio è un'attività di natura evidentemente trasversale e comprende tutte le attività utili alla corretta esecuzione del contratto.

Le attività a carico del Fornitore comprendono:

- la gestione del contratto e il coordinamento del progetto: redazione e gestione dei piani di lavoro, formalizzazione dello start-up dei singoli task, rendicontazione delle attività e dello stato di avanzamento del servizio e monitoraggio dei livelli di servizio;
- l'assicurazione della qualità: redazione e gestione del Piano della Qualità, verifiche di qualità interne e supporto al monitoraggio del contratto;
- la rendicontazione periodica sullo stato di avanzamento del servizio, sul rispetto dei livelli di servizio e sui vincoli contrattuali.

3.2 MEV

La **Manutenzione Evolutiva (MEV)**, come sopra descritta, deve essere intesa come un insieme di progetti di sviluppo che andranno ad arricchire le funzionalità del parco applicativo oggetto della fornitura a seguito di specifiche richieste da parte dell'amministrazione.

Tenuto conto del dimensionamento della baseline del parco applicativo, come da tabella che segue, lo sviluppo software legato alla manutenzione evolutiva è stabilito nel valore massimo di 6950 function point

Applicazione	FP baseline
--------------	-------------

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

SGIL	7530
CIGS	4520
Portale WIN (Web Part)	2300
Portale WIN (Web Service)	800
CONCILIAZIONI	950
SILEN	1500
IS.CAN.ED	250

Gli interventi di manutenzione saranno di volta in volta concordati con l’Amministrazione sulla base di criteri di volta in volta definiti.

Nel calcolo economico dei punti funzione che interessano le attività di manutenzione evolutiva, il Fornitore dovrà tener presente che il costo unitario per punto funzione delle funzioni modificate (CHG) e di quelle cancellate (DEL) è pari rispettivamente al 50% e al 10% del costo unitario per punto funzione delle funzioni sviluppate (ADD).

Pertanto, nell’ambito delle attività di manutenzione, nei casi in cui sarà necessario modificare o cancellare funzioni già esistenti, l’Amministrazione applicherà al prezzo unitario aggiudicato per le funzioni sviluppate (ADD) le percentuali suindicate.

Il servizio di manutenzione evolutiva (MEV) erogato dovrà essere contabilizzato economicamente – in sede di offerta economica - con costo unitario per punto funzione moltiplicato per **6950**, che costituisce il numero massimo di punti funzione da sviluppare.

3.3 MAC

Per **manutenzione correttiva** s’intende la diagnosi e la rimozione delle cause dei malfunzionamenti nelle procedure, nei programmi in esercizio e nelle interfacce, nonché la diagnosi e la rimozione degli effetti di detti malfunzionamenti sulle basi dati.

Il servizio di manutenzione correttiva è normalmente attivato da una segnalazione di impedimenti all’esecuzione dell’applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l’effettivo funzionamento

del software applicativo e quello atteso, in base alla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l’attività dell’utente.

I difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o il collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva.

Nell’ambito del servizio di manutenzione correttiva il Fornitore dovrà disporre della competenza informatica e sistemistica necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento.

Il servizio di manutenzione correttiva è relativa all’intero parco applicativo oggetto dalla fornitura, così come la manutenzione adeguativa e migliorativa, che rientrano più genericamente nel concetto di MAC.

Per **manutenzione adeguativa** s’intende l’insieme degli interventi di natura tecnico funzionale volti a modificare le funzionalità applicative esistenti in funzione di mutamenti dell’ambiente quali:

- innalzamento di versioni del software di base;
- introduzione di nuovi prodotti software;
- nuove modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma hardware/software.

Per **manutenzione migliorativa** s’intende l’insieme degli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti, quali:

- modifiche, anche massive alle maschere, etc. ;
- miglie performance al variare del numero di utenti o all’aumento delle basi dati;

Tale tipologia di manutenzione si applica sia ai programmi che agli elementi connessi (dati, maschere, procedure etc.).

Pertanto, rientrano nelle attività generali della MAC:

- Attività di supporto al riversamento delle informazioni pregresse di competenza nei nuovi sistemi. Tali attività dovranno essere svolte dal Fornitore in stretto coordinamento con i referenti dell’Amministrazione. L’organizzazione delle attività deve essere pensata in modo tale da evitare la perdita di dati e ridurre al minimo il tempo di interruzione del servizio.
- Supporto tecnico e sistemistico. E’ richiesta al Fornitore una attività di supporto tecnico e sistemistico per garantire il corretto funzionamento del sistema. Si elencano di seguito le attività di supporto previste:
 - Dimensionamento di nuovi sistemi realizzati nell’ambito della fornitura o di sistemi che subiscono variazioni significative che si ripercuotono sull’infrastruttura: carichi di utenza previsti, picchi di utilizzo, traffico di rete, allocazione di spazio per la persistenza dei dati; tali operazioni andranno supportate da test di carico di nuovi sistemi realizzati nell’ambito della fornitura nell’infrastruttura che li ospita.
 - Supporto alla manutenzione sistemistica dei sistemi:

- Presidio per attività di manutenzione periodiche o straordinarie delle infrastrutture che ospitano i sistemi oggetto della fornitura e supporto alle operazioni necessarie a riportare i sistemi operativi (ad esempio fermi macchina).
- Supporto alla progettazione e pianificazione di interventi di aggiornamento dell’infrastruttura (ad esempio upgrade hardware/software, migrazioni a nuove infrastrutture).
- Storicizzazione periodica di banche dati.
- Disaster recovery: supporto alla minimizzazione dei disservizi generati in casi di guasti hardware o software.
- Monitoraggio del corretto funzionamento dei sistemi e dell’infrastruttura.
- Integrazione dei sistemi realizzati nell’ambito della fornitura con l’infrastruttura esistente, come ad esempio proxy e bilanciatori di carico.
- Supporto alla interconnessione dei sistemi realizzati nell’ambito della fornitura con altri sistemi interni ed esterni al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: contatti tecnici con altre istituzioni in funzione dell’attivazione, diagnosi, manutenzione dell’interoperabilità tra sistemi.

L’attività di manutenzione adeguativa e migliorativa può essere proposta dal Fornitore o richiesta dall’Amministrazione ed è organizzata ed erogata per interventi, ognuno dei quali si configura per gli aspetti tecnici come un vero e proprio “progetto”, che deve essere approvato e validato dall’Amministrazione.

Il software prodotto negli interventi di manutenzione adeguativa e migliorativa dovrà essere coperto da garanzia contro i difetti residui - successivamente al rilascio in esercizio - per l’intera durata del contratto e per i 12 mesi successivi.

Il servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (MAC) erogato dovrà essere contabilizzato economicamente – in sede di offerta economica - con un canone trimestrale onnicomprensivo, che tenga conto delle attività su tutti i sistemi oggetto di manutenzione.

3.4 Servizio di Help Desk di I e II livello

Il servizio di Help desk si sostanzia in un’attività di supporto agli utenti sia per l’utilizzo “operativo” delle funzionalità applicative, sia per l’uso appropriato delle funzioni stesse finalizzato alla risoluzione di problemi amministrativi, nell’ottica del superamento di eventuali limitazioni derivanti da carenze formative e/o dalle naturali rotazioni di organico tra gli Uffici.

Le attività di supporto si inquadrano in un modello organizzativo che vede il Fornitore presidiare le aree applicative interagendo con il gruppo di lavoro dell’Amministrazione.

3.4.1 ASSISTENZA OPERATIVA E FUNZIONALE AGLI UTENTI FINALI

L’assistenza operativa e funzionale agli utenti dovrà essere erogata attraverso un servizio di Help Desk di primo e secondo livello contattabile secondo le modalità definite dall’Amministrazione. Il presente servizio riguarda l’assistenza agli utenti.

Questo servizio deve almeno prevedere l’assistenza operativa agli utenti relativamente all’uso appropriato delle funzionalità applicative secondo le modalità previste dai manuali d’uso e il supporto alla gestione dei processi amministrativi attraverso l’utilizzo delle applicazioni. Il Fornitore dovrà predisporre una struttura centralizzata di Help Desk per la gestione delle segnalazioni di anomalie e la tracciabilità di tutte le richieste di assistenza che perverranno dall’utenza del sistema applicativo. La struttura predisposta dovrà fornire il seguente supporto

- Help Desk di I livello: supporto erogato a fronte di richieste pervenute direttamente via email dagli utenti distribuiti sul territorio;
- Help Desk di II livello: supporto erogato a fronte di richieste filtrate da personale tecnico della Divisione

Il servizio di Help Desk dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì - dalle ore 8:30 alle ore 17:30 e, su richiesta dell’Amministrazione, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00, garantendo, per la connessione con gli operatori, un tempo medio (calcolato su base mensile, in riferimento a tutte le chiamate, incluse quelle abbandonate) di attesa inferiore a 1 minuto.

Il servizio di supporto deve essere garantito anche a fronte di richieste di supporto pervenute attraverso il canale interno all’Amministrazione per la gestione di problemi applicativi quali: l’intercettazione di eventuali malfunzionamenti alla fonte, tramite una prima attività di diagnosi e l’attivazione dei gruppi di manutenzione correttiva attraverso le schede di segnalazione; la realizzazione di prodotti e servizi “ad hoc”, per soddisfare particolari e puntuali esigenze non risolvibili con le funzionalità standard del parco applicativo; il supporto alla pianificazione funzionale del servizio, in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi del Ministero, che comporti l’attivazione del servizio di manutenzione adeguativa, migliorativa ed evolutiva.

3.4.2 DIMENSIONAMENTO HELP DESK

Il servizio di Supporto agli utenti costituisce un’attività che deve essere svolta con modalità continuativa. Il servizio deve essere attivato fin dall’inizio dell’efficacia del contratto e deve durare, senza soluzione di continuità, per tutta la durata dello stesso. Parte delle attività sono pianificabili già all’inizio dell’erogazione del servizio, mentre altre saranno stimate e pianificate in funzione delle esigenze. L’attività di supporto è organizzata - per i profili professionali e le quantità necessari - sulla base di piani generali semestrali, ed è regolata a "tempo e spesa" sulla base di appositi consuntivi mensili di presenze effettive, approvati dal Ministero. Nei casi di accertata indisponibilità per assenza delle risorse individuate, il Fornitore assicura di attuare le sostituzioni

immediate necessarie, anche nei casi in cui la richiesta di turn-over fosse espressa direttamente dall'Amministrazione per inadeguatezza delle risorse stesse.

La pianificazione e la rendicontazione contrattuale è definita in giorni/persona. Ogni intervento/obiettivo di assistenza funzionale è attivato dall'Amministrazione a fronte di specifiche esigenze non pianificabili, mediante comunicazione diretta o in altra modalità concordata, contenente l'insieme delle informazioni necessarie alla definizione dell'oggetto.

Il Fornitore deve rendere disponibili almeno quattro risorse nel biennio contrattuale stimando l'impegno in GG/UU e descrivendo le caratteristiche delle figure professionali che verranno impiegate nelle attività di supporto.

4 Caratteristiche generali della fornitura

4.1 Qualità dei servizi

Gli standard di qualità del servizio che l'offerente si impegna ad assicurare dovranno essere individuati e descritti nel Piano della Qualità, da allegarsi all'offerta tecnica. In tale documento dovranno essere descritte le metodologie di controllo qualità che si intendono utilizzare, dimostrando la capacità di recepire pienamente le esigenze dell'Amministrazione specificando, con maggior dettaglio, il coordinamento e la correlazione con gli altri aspetti di conduzione tecnica e funzionale per i quali l'Amministrazione provvede in proprio o con altri.

L'offerente dovrà evidenziare la possibilità di poter effettuare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni dei servizi erogati e descrivere i programmi adottati internamente per la gestione della qualità.

Tutte le attività svolte per la gestione della qualità dovranno essere opportunamente documentate.

Il piano della qualità dovrà affrontare almeno le seguenti tematiche:

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

Dovranno essere messi in luce ed evidenziate:

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

- Le metodologie utilizzate nelle varie fasi (analisi, progettazione, sviluppo, test, deploy, manutenzione MAC e MEV, Help Desk).
- L’organizzazione del team di lavoro con l’indicazione dei ruoli, delle responsabilità e della metodologia per garantire il corretto mix di professionalità nel progetto.
- La gestione dei requisiti e l’individuazione delle criticità e delle procedure per l’accettazione.
- Metriche di controllo della qualità durante la gestione e il rilascio delle componenti.
- Documentazione di progetto e gestione versioning.
- Customer satisfaction.

Il Piano della Qualità dovrà essere sottoposto all’approvazione dell’Amministrazione all’inizio del progetto.

Nel Piano dovranno essere dettagliate, tra l’altro le modalità e le metodologie utilizzate per la presa in carico dei sistemi attuali.

Sono fissati con frequenza mensile, riunioni di verifica dell’avanzamento lavori (SAL). In tali incontri saranno coinvolti gli utenti di riferimento dell’Amministrazione. Saranno riunioni “specifiche”, cioè con il coinvolgimento della sola utenza interessata all’argomento.

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

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere resa disponibile sul Repository del progetto e descritto negli articoli precedenti.

Il Fornitore dovrà indicare all’interno del Piano di qualità gli obiettivi fissati e le metodologie di misurazione dei parametri individuati per ogni servizio.

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

A fronte del mancato rispetto dei livelli di servizio offerti, sempre nei limiti dei minimi richiesti, l’Amministrazione potrà applicare penali di 250 euro per ogni punto percentuale di scostamento o relativi ri-proporzionamenti ad ore o numero di funzioni.

Ferma l'applicazione delle penali come sopra misurate, con riferimento alla MAC ed alla MEV, l'Amministrazione potrà inoltre applicare penale equivalente, salvo ogni altro rimedio, per ogni giorno a frazione di ritardo nella consegna definitiva rispetto ai termini o alle scadenze convenute.

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.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

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

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

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

L’Amministrazione produrrà opportuno materiale documentale tratto dalla documentazione in suo possesso.

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.

Di seguito vengono illustrati i livelli di servizio attesi.

Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)

Il Fornitore dovrà rimuovere l’errore/malfunzionamento secondo i seguenti obiettivi “minimi”:

Grave - Bloccante	4 ore lavorative
Grave - Non Bloccante	8 ore lavorative
Non grave	16 ore lavorative

Manutenzione Evolutiva (MEV)

Rispetto alla manutenzione evolutiva dovranno essere esplicitati dall’offerente i riferimenti qualitativi specifici che verranno adottati. Si dovranno tenere in considerazione almeno i seguenti elementi:

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

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

Help desk

Dovranno essere garantiti i seguenti livelli di servizio.

LDS	Ambito di riferimento	Indicatore	Parametro	Valore soglia	Periodo di osservazione
HD1	Help desk	Presa in carico delle richieste in caso di indisponibilità totale delle applicazioni	Tempo medio di presa in carico del 98% dei casi	<= 30 min.	Mensile
HD1/2	Help desk	Tempo di risoluzione della problematica rilevata indicatore HD1	Tempo massimo di risoluzione nel 90% dei casi	4 ore	Mensile
HD2	Help desk	Presa in carico delle richieste in caso di indisponibilità di alcune funzioni non bloccanti delle applicazioni	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	<=4 ore	Mensile
HD2/1	Help desk	Tempo di risoluzione della problematica rilevata indicatore HD2	Tempo massimo di risoluzione nel 90% dei casi	8 ore	Mensile

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

Questa documentazione dovrà essere costantemente aggiornata da parte del Fornitore e messa a disposizione dell'Amministrazione in formato elettronico attraverso l'utilizzo del Repository del progetto descritto negli articoli precedenti.

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

La documentazione prodotta e mantenuta dovrà essere specificata nell'Offerta Tecnica, attraverso la descrizione di un apposito piano della comunicazione.

4.2 Garanzie

Fermo quanto stabilito, relativamente alla MAC, al precedente paragrafo 3.3, tutti i progetti o le procedure sviluppate all'interno delle attività di MEV avranno una garanzia di 12 mesi a partire dalla data di collaudo positivo degli stessi.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E
CONDUZIONE DEL PARCO APPLICATIVO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE
POLITICHE SOCIALI**

Capitolato Tecnico

Si precisa che saranno a carico del Fornitore, nel citato periodo di garanzia, tutti gli oneri derivanti dal ripristino della funzionalità dell’intero sistema dovuto a cause accidentali. Sono esclusi i costi relativi a materiali di consumo, nel caso di negligenza, colpa o dolo nell’utilizzo da parte del personale dell’Amministrazione.

Tale garanzia dovrà coprire tutte le attività di manutenzione correttiva del software applicativo e della relativa documentazione.

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

Il Piano di Progetto e le sue modifiche rappresentano l’impegno del Fornitore, accettato dall’Amministrazione, relativo alle stime, alla pianificazione delle attività e alle relative date di consegna dei prodotti.