

Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione

Ufficio VI di Staff - Sistema Informatico del Dipartimento

## **ALLEGATO 6 AL DISCIPLINARE DI GARA**

### **CAPITOLATO TECNICO**

*Gara a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, in unico lotto, per l'affidamento del servizio di supporto specialistico relativo al mercato ICT e di supporto alla governance dei sistemi ICT del DLCI C.I.G. n° 7156980EB8*

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CONTESTO ORGANIZZATIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>6</b>
3.1	SUPPORTO AL DIRIGENTE DELL'UFFICIO NELLA GOVERNANCE DELL'ICT.....	6
o	ASSESSMENT DELLA QUALITÀ DEL SW .....	6
3.2	SUPPORTO NELLA NEGOZIAZIONE DI ACQUISTI DI HW E SW.....	7
3.3	SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI CONTRATTI TLC.....	7
3.4	SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO EVOLUTIVO.....	8
3.5	SUPPORTO NELLA SPERIMENTAZIONE AGILE .....	9
<b>4</b>	<b>DURATA DELLA FORNITURA E LUOGO DELLA PRESTAZIONE .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>ORGANIZZAZIONE E DIMENSIONAMENTO DEL TEAM DI PROGETTO .....</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>SCHEMA DI OFFERTA TECNICA.....</b>	<b>20</b>

## 1 INTRODUZIONE

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti della fornitura di servizi di supporto specialistico allo sviluppo delle strategie IT, al governo complessivo dell'ICT dipartimentale e all'attività di verifica nell'esecuzione dei progetti evolutivi da parte dei fornitori di servizi realizzativi.

Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Il recente avvio di tre gare finalizzate alla realizzazione di macro-progetti di evoluzione dell'area applicativa del Dipartimento conferma il ruolo strategico della tecnologia e riconosce all'IT il duplice compito di migliorare i servizi informatici e di sostenere i processi finalizzati al governo dell'organizzazione al fine di razionalizzare e completare l'informatizzazione delle procedure amministrative di competenza del Dipartimento, in coerenza con l'evoluzione dei processi produttivi e dei flussi informativi interni ed esterni dello stesso.

Lo scenario futuro che il Dipartimento intende realizzare, infatti, intende superare gli approcci classici di automazione promuovendo, ove possibile, nuove modalità di erogazione dei servizi in ottica "digital", fornendo soluzioni aderenti alle linee di indirizzo del piano d'azione per l'e-Government ed in particolare sia conforme alle previsioni ed alle indicazioni contenute nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019, emesso dall'AgID.

Linee guida nella conduzione di tali progetti dovranno essere:

- capitalizzazione e valorizzazione del patrimonio informatico del DLCI garantendone usabilità, robustezza, manutenibilità e qualità del software;
- forza innovativa rivolta a realizzare applicazioni integrabili ed interoperabili sicure, performanti, scalabili e portabili;
- approccio di partnership dei fornitori con l'Amministrazione: favorendo le soluzioni e le metodologie più vantaggiose per l'Amministrazione stessa, attraverso la progettazione in termini di riusabilità ed il riuso effettivo delle componenti, attraverso lo sviluppo di sinergie ed economie di scala, attraverso un rigido controllo della pianificazione, dell'analisi dei costi di progetto, nell'impiego di tecniche che riducano ricicli e ripianificazioni.

In tale scenario, che vedrà il suo avvio dall'autunno e si pone un traguardo di completamento per la fine del 2019, l'Ufficio VI è impegnato ad affrontare le sfide tecnologiche introdotte dalla strategia messa in atto e a tale scopo intende acquisire

supporto specialistico al fine di rafforzare la propria capacità di attuazione delle strategie IT scelte, di eventuale ridisegno dei processi coinvolti e garantire la corretta governance di tutte le forniture ICT, in un contesto di multisourcing ampio e complesso.

Al fine di massimizzare i risultati delle macro progettualità avviate, Il Fornitore sarà chiamato a proporre percorsi di implementazione e di diffusione delle iniziative in grado di contenere le eventuali criticità connesse al cambiamento e alla introduzione delle soluzioni IT in fase di sviluppo, supportando l'Ufficio VI nel governo delle innovazioni introdotte, al fine di garantirne il successo. I servizi richiesti comprendono l'analisi dei rischi e degli impatti derivanti dalle innovazioni sia sui processi che sulle funzioni rese disponibili, in modalità innovativa, agli utenti, il supporto al cambiamento e alla risoluzione di eventuali criticità.

## **2 CONTESTO ORGANIZZATIVO**

Il Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione del Ministero dell'Interno svolge funzioni e compiti spettanti al Ministero nella tutela dei diritti civili, ivi compresi quelli concernenti:

- l'immigrazione,
- l'asilo,
- la cittadinanza,
- le confessioni religiose,
- l'integrazione sociale.

Negli ultimi anni la particolare attenzione politica ed amministrativa agli aspetti dell'immigrazione, dell'integrazione sociale e della cittadinanza ha comportato un quadro normativo particolarmente dinamico che sta determinando, direttamente o indirettamente, gli adempimenti a carico del Dipartimento. In particolare il contesto esterno è caratterizzato dai seguenti principali fattori di cambiamento:

- notevole sviluppo, in Italia così come nel resto del mondo, del fenomeno migratorio, che ha assunto dimensioni tali da richiedere una ben maggiore organicità delle attività di governance da parte dello Stato;
- individuazione dell'integrazione sociale degli immigrati regolari come principale strumento di sviluppo della sicurezza e legalità sul territorio e conseguenti esigenze di maggiore conoscenza del fenomeno e di fruizione di strumenti e servizi adeguati, resi disponibili in maniera mirata;
- necessità di una rete informativa integrata di sostegno alla trattazione dei procedimenti inerenti il mondo dell'immigrazione e di supporto alle decisioni politiche, normative e amministrative.

A fronte di tali fattori il Dipartimento si è posto fra gli obiettivi strategici per l'evoluzione della sua attività istituzionale l'innovazione delle tecnologie ICT, mediante sviluppo coordinato di infrastrutture e servizi, razionalizzazione e sviluppo delle risorse e delle infrastrutture ICT e miglioramento della loro efficienza operativa.

L'attuazione di tale obiettivo è affidata all'Ufficio VI di Staff – Sistema Informatico del Dipartimento, che si conferma fattore competitivo per il Dipartimento stesso, al fine di realizzare un salto di qualità nei servizi erogati dall'ICT e di razionalizzare i relativi costi, garantendo con maggiore efficacia i ritorni attesi dagli investimenti.

Il modello di funzionamento attuato ha quindi definito in modo chiaro i ruoli e l'interazione tra Ufficio VI, Fornitori e Direzioni Utente, di cui il seguente schema rappresenta la sintesi:

L'Ufficio VI funge quindi da anello di congiunzione tra la domanda (servizi per gli utenti) e l'offerta (servizi dei provider) ed ha il compito di garantire l'erogazione dei servizi nel rispetto dei livelli di servizio e degli obiettivi prefissati.

L'organizzazione attuale dell'Ufficio Informatico è basata sui seguenti ruoli:

- Dirigente Ufficio VI. Responsabile dell'unità organizzativa e delle attività di Pianificazione strategica operativa e gestione del budget.
- Referente di staff per le attività amministrative e contabili.
- Referente per la gestione amministrativa delle Postazioni di Lavoro.
- Referente per la gestione delle infrastrutture di rete e gestione CED.
- Referente per la Sicurezza informatica.
- Responsabile Area Applicativa/Applicazione. Interpreta il ruolo di Project Manager dell'area applicativa o della singola applicazione affidata mettendo in campo la propria capacità di "interpretazione informatica" dei bisogni dell'utente, guidando il fornitore sin dalla fase di analisi dei requisiti fino ai collaudi delle forniture eseguite sia per lo sviluppo di nuovi progetti sia per le diverse attività di manutenzione.

In adempimento alla normativa vigente, per ogni Contratto di fornitura sottoscritto viene inoltre prevista l'assegnazione dei ruoli previsti dal codice degli appalti, quali quelli del Responsabile Unico del Procedimento (RUP) e del Direttore dell'Esecuzione (DE), per i servizi affidati; tali ruoli possono essere assegnati eventualmente agli stessi referenti/responsabili sopra citati, ove consentito dalla normativa vigente.

### **3 OGGETTO DELLA FORNITURA**

Il Servizio oggetto della fornitura ha lo scopo di garantire il supporto all'Ufficio VI nelle attività di "governance" del ICT ed in relazione a quanto indicato nel precedente § 1 si richiedono al Fornitore i seguenti servizi:

#### **3.1 SUPPORTO AL DIRIGENTE DELL'UFFICIO NELLA GOVERNANCE DELL'ICT**

Allo scopo di garantire il duplice obiettivo di abilitare il Dipartimento nell'implementazione delle linee strategiche definite e di migliorare i livelli di qualità dei servizi IT erogati, si richiede il supporto nella definizione e gestione del piano strategico dell'IT per mantenerlo aggiornato ed allineato agli obiettivi strategici e alle nuove tecnologie digitali, open innovation, evoluzione dei prodotti e dei servizi ICT. Tale supporto dovrà essere in grado di fornire indicazioni:

- sulle evoluzioni delle tecnologie del mercato e dei fornitori per la pianificazione e la definizione di strategie ICT,
- su come i cambiamenti dovuti all'introduzione di tecnologie digitali abbiano impatto sulla organizzazione dei servizi offerti dal DLCI,
- circa le nuove clausole contrattuali per le acquisizioni di beni/servizi ICT nonché il supporto per una corretta applicazione nelle procedure concorsuali delle norme connesse al nuovo codice degli appalti d.lgs 50 del 2016 e relativo correttivo del d.lgs 56 del 2017,

anche con l'obiettivo di supportare i processi decisionali strategici e progettuali tecnologici (analisi delle strategie).

Tale attività deve anche includere il supporto nella pianificazione di programmi e progetti IT (analisi rischi, costi, benefici, risorse, etc.) e nella gestione del portafoglio dei progetti IT rispettando i vincoli fissati (budget, tempistiche, priorità, etc.).

Inoltre si richiede di garantire il costante affiancamento al personale dell'Ufficio preposto alle attività amministrative contabili in tutti gli adempimenti di pianificazione e verifica sia verso le strutture interne che quelle esterne di riferimento (UCB, IGB, ANAC, AGID, etc).

#### **3.2 ASSESSMENT DELLA QUALITÀ DEL SW**

Tale attività dovrà svolgersi attraverso l'analisi e la valutazione architeturale del codice alla luce degli attributi di qualità (usabilità, modificabilità, portabilità, integrabilità, performance, efficienza, disponibilità, sicurezza), parte delle quali sono fuori dal perimetro di applicazione dei Function Point, metrica in uso presso il DLCI, tenendo in conto anche aspetti quali la fruibilità delle API, la qualità della documentazione delle stesse, le prestazioni, la scalabilità, la sicurezza, l'accessibilità nel caso di servizi web.

L'analisi deve inoltre consentire di comprendere in dettaglio il funzionamento del codice sviluppato e verificare la logica implementata, attraverso l'utilizzo di strumenti di profilatura java, analisi del log e del comportamento delle applicazioni in esame, utilizzo di strategie di analisi statica del codice, e l'auditing del risultato per affrontare i problemi relativi alla sicurezza.

In aggiunta e sempre con riferimento alla qualità del SW, viene richiesto di calcolare in maniera predittiva, eventualmente con procedure automatizzate, il numero totale di malfunzionamenti in produzione (suddivisi per livello di severità) per ciascun applicativo in esercizio e per anno.

Si richiede infine l'attività di verifica dei "function point" (stime e conteggi) relativi ai progetti di sviluppo delle applicazioni e gestione della baseline complessiva delle applicazioni in esercizio.

### **3.3 SUPPORTO NELLA NEGOZIAZIONE DI ACQUISTI DI HW E SW**

Si richiede il supporto nella definizione delle acquisizioni di licenze SW e di apparati HW sia attraverso i canali messi a disposizione da Consip (Convenzioni/Accordi Quadro o Agreement specifici) sia con acquisizioni dirette di forniture aventi carattere di univocità. In tale attività l'aggiudicatario dovrà anche supportare l'Amministrazione nella valutazione delle condizioni contrattuali offerte dai vari Fornitori, sull'applicabilità delle stesse al contesto DLCI e sulle eventuali modifiche/integrazioni da richiedere in fase di negoziazione della fornitura.

### **3.4 SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI CONTRATTI TLC**

L'aggiudicatario dovrà definire il piano triennale dei fabbisogni TLC del Dipartimento, sulla base delle esigenze di connettività e servizi di rete prevedibili per il periodo, e supportare l'Amministrazione sia nella contrattualizzazione di tali servizi con i Fornitori previsti nelle convenzioni Consip, sia nell'armonizzazione delle varie forniture, nel rispetto delle singole peculiarità.

### 3.5 SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO EVOLUTIVO

Il Fornitore dovrà fornire, nell'ambito della presente attività, un supporto consulenziale specialistico di alto livello inteso come supporto metodologico e tecnico ai referenti dell'Ufficio VI per il coordinamento, la pianificazione e l'attuazione delle soluzioni per il l'attuazione del Piano Evolutivo pluriennale del sistema informatico, da avviare a partire dal 2017 e che, se correttamente attuato, porterà ad un assetto più strutturato e standardizzato delle varie componenti del sistema, in linea con le aumentate esigenze di servizio verso l'utenza e con l'adeguamento alla costante crescita delle opportunità messe a disposizione dalle tecnologie.

La consulenza deve garantire, mediante incontri con l'utenza sui diversi progetti attivati la condivisione delle impostazioni metodologiche, la verifica della copertura delle aree funzionali, la coerenza delle soluzioni ipotizzate, delle procedure gestionali e degli strumenti ipotizzati, la gestione della comunicazione tra i diversi attori dei progetti.

A tal fine, il personale del Fornitore affiancherà il personale designato dall'Amministrazione nello svolgimento delle seguenti attività:

- analisi delle implicazioni organizzative per gli aspetti di sovrapposizione delle diverse aree progettuali e attivazione delle strutture amministrative competenti per l'individuazione e l'attuazione delle soluzioni organizzative interne o di collegamento con l'esterno del Dipartimento;
- analisi degli aspetti normativi, e attivazione delle strutture amministrative competenti per l'individuazione e l'attuazione delle variazioni normative che possono influenzare l'attuazione dei progetti;
- definizione delle azioni e degli strumenti comunicativi finalizzate a semplificare l'interazione con gli enti/strutture dell'Amministrazione che interagiscono;
- gestione dei rapporti con le Direzioni utenti per l'attivazione delle iniziative di comunicazione e per la informazione/formazione delle corrispondenti modalità di attuazione.
- verifica, attraverso strumenti e banche dati nella disponibilità dell'aggiudicatario, i trend e le evoluzioni del mercato e, di conseguenza, proposte all'Amministrazione di eventuali adattamenti della propria architettura "target" alle strategie architettoniche informatiche e le soluzioni tecnologiche da implementare;

Si richiede inoltre di attuare il coordinamento dei Fornitori aggiudicatari dei servizi di ADM e Gestione delle infrastrutture, con particolare riferimento allo studio dei cammini critici derivanti dalla implementazione completa dell'architettura target di esercizio ("pila software") per le applicazioni ed i servizi a supporto delle attività del DLCI e dalla interconnessione di tale realizzazione con il procedere degli sviluppi applicativi legati alle progettualità nelle aree dell'Asilo, dei Diritti Civili e Portale e delle Politiche per l'Immigrazione.

Parte sostanziale di tale supporto è l'attività di pianificazione del passaggio in esercizio dei nuovi sviluppi applicativi, che comporteranno un'adeguata preparazione dell'utenza ed il coordinamento di probabili percorsi di sperimentazione, da disegnare ed attuare in perfetta sintonia con le funzioni amministrative di riferimento.

E' poi richiesto il supporto nella valutazione e verifica delle proposte tecniche dei Fornitori per lo sviluppo e gestione delle applicazioni e per la gestione ed evoluzione dell'infrastruttura ICT (Analisi della documentazione di progetto, verifica del rispetto dei requisiti contrattuali etc.).

In ultimo, ai fini di omogeneizzare il governo delle forniture in un contesto di multisourcing, si richiede l'impostazione di un sistema di controllo degli adempimenti contrattuali per tutti i contratti di forniture di beni e servizi ICT, che tenga comunque conto delle specificità delle singole forniture, e di garantire l'integrazione degli standard e delle metodologie utilizzate dai diversi Fornitori con quelle già in uso presso l'Amministrazione.

### **3.6 SUPPORTO NELLA SPERIMENTAZIONE AGILE**

L'Amministrazione è intenzionata ad avviare, nell'ambito delle nuove contrattualizzazioni per i servizi di sviluppo SW, così come indicato anche nei relativi atti di gara, la sperimentazione di una metodologia di sviluppo "Agile", da concordare con il fornitore coinvolto, in modo da poter, successivamente, allargare l'utilizzo di tale metodologia sulla base dei risultati della sperimentazione attuata.

L'attività richiesta dovrà svolgersi in due fasi; nella prima fase si richiede di supportare l'Amministrazione nell'avvio della sperimentazione dello sviluppo di tipo "Agile", pianificando e realizzando le attività preparatorie, fra cui l'identificazione della User Story "Agile Playable" dal Backlog degli sviluppi; nella seconda fase si richiede di fornire supporto nella governance della sperimentazione e, al suo completamento, nel definire le nuove clausole contrattuali eventualmente concordabili con il Fornitore ai fini della negoziazione per l'inserimento di tale metodologia di sviluppo nel contesto contrattuale in uso.

Le attività sopra citate devono basarsi anche sul supporto tecnico specialistico garantito dai Centri di Competenza propri dell'Appaltatore nelle aree di specializzazione di riferimento. I Centri di Competenza, qualora necessario, metteranno a disposizione profili con elevate competenze per la realizzazione di analisi/confronti di mercato che potranno essere richieste dal Dipartimento, rispetto all'evoluzione in corso di realizzazione.

È richiesta poi una continua analisi dei processi/strumenti/servizi IT al fine di individuare eventuali possibili interventi di tuning/ottimizzazione per il miglioramento delle performance degli stessi.

#### **4 DURATA DELLA FORNITURA E LUOGO DELLA PRESTAZIONE**

Il Servizio richiesto avrà una durata di 24 mesi a decorrere dalla sottoscrizione del Contratto e più puntualmente dalla data di inizio delle attività che il DLCI comunicherà formalmente.

Le attività oggetto del presente Capitolato saranno svolte prevalentemente presso la sede del Ministero dell'Interno in Piazza del Viminale n. 1 e presso eventuali altre sedi individuate dall'Amministrazione.

Gli ambienti che l'Amministrazione metterà a disposizione del personale del Fornitore saranno utilizzabili nel normale orario di lavoro. Il personale dovrà essere dotato di strumenti propri (Portatile con anti-virus, Cellulare ed i necessari software di supporto per lo svolgimento delle attività) per lo svolgimento delle attività presso gli ambienti messi a disposizione. L'Amministrazione consentirà l'accesso ad Internet dalla rete interna al personale autorizzato presso il Ministero.

#### **5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

Le attività richieste dovranno essere svolte in affiancamento e a supporto dell'Amministrazione collaborando con i responsabili dell'Amministrazione secondo modalità opportunamente concordate.

Successivamente alla data di stipula del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data di avvio delle attività che verrà definita quale **Data di Inizio Attività**.

All'avvio delle attività l'Amministrazione garantirà la fornitura di tutta la documentazione a disposizione per permettere al Fornitore di pianificare e dimensionare ogni intervento nel dettaglio.

Entro 15 giorni solari dalla data di inizio attività il Fornitore dovrà consegnare, sulla base delle indicazioni di dettaglio ricevute dall'Amministrazione in fase di avvio, il **Piano dei Servizi** contenente il dettaglio di tutte le componenti della fornitura in modo tale da consentire il controllo in ogni momento dello stato reale di esecuzione della fornitura. In particolare il Piano dei Servizi dovrà contenere i piani operativi inerenti le attività previste, una volta concordate con l'Amministrazione, i tempi necessari al completamento delle singole attività, le responsabilità e le risorse associate alle attività, le milestones, gli eventuali deliverables, ecc.

Successivamente il Piano dei Servizi sarà verificato ed eventualmente aggiornato con frequenza almeno trimestrale. Gli eventuali aggiornamenti dovranno essere consegnati all'Amministrazione entro 5 lavorativi dall'ultimo giorno lavorativo del trimestre di riferimento. In ogni caso sarà cura del Fornitore consegnare un aggiornamento del Piano dei Servizi quando si determini una variazione significativa nei contenuti.

Qualsiasi modifica dovrà essere approvata formalmente dall'Amministrazione.

Con periodicità mensile il Fornitore dovrà produrre il documento contenente lo **Stato Avanzamento Lavori (SAL)** delle attività pianificate nell'ambito della fornitura e la rendicontazione delle giornate per attività e risorsa professionale. Il documento dovrà essere consegnato entro 5 lavorativi dall'ultimo giorno lavorativo del mese preso in esame.

Il documento descrive lo stato di avanzamento delle attività ed il relativo consuntivo in termini di giorni persona ad una specifica data e dovrà riportare almeno le seguenti informazioni: il periodo di riferimento, lo stato delle attività alla data (attività concluse, attività in corso e/o previste a breve), percentuale di avanzamento delle attività, razionali di ripianificazione, eventuali scostamenti delle date e dell'impegno. In particolare per la rendicontazione delle giornate dovranno essere inserite almeno le seguenti informazioni:

- elenco del personale impiegato con indicazione del ruolo ricoperto;
- dettaglio giorni/uomo spesi per attività e figura professionale;
- riepilogo mensile dei giorni/uomo spesi in tale periodo per figura professionale.

Il contenuto potrà essere variato secondo le modalità concordate con l'Amministrazione.

Con periodicità trimestrale il Fornitore dovrà produrre il documento di **Rendicontazione dei Livelli di Servizio** contenente le misure effettuate su base trimestrale entro 5 giorni lavorativi dall'ultimo giorno lavorativo dell'ultimo mese del trimestre preso in esame.

Nella tabella seguente sono riepilogati i deliverable, sopra citati, che dovranno essere prodotti dal Fornitore nell'ambito del Servizio complessivo oggetto della fornitura con l'indicazione della relativa periodicità:

<b>Deliverable</b>	<b>Periodicità</b>
Piano dei Servizi	trimestrale
Stato avanzamento lavori	mensile
Rendicontazione dei Livelli di Servizio	trimestrale

Nel corso dello svolgimento delle attività del Servizio potranno essere individuate altre tipologie di prodotti da consegnare i cui contenuti saranno congiuntamente concordati.

Con periodicità mensile dovranno inoltre essere previste riunioni di coordinamento per la verifica dello stato di avanzamento delle attività della fornitura.

La documentazione prodotta in esecuzione della fornitura dovrà essere compatibile con i seguenti strumenti: MS Project, MS Word, MS Excel, MS Power Point e Adobe Acrobat.

Per la documentazione la normale modalità di consegna prevista è:

- in formato cartaceo accompagnata dalla lettera di consegna. La copia cartacea verrà protocollata tramite il sistema di protocollo informatico in uso presso il Dipartimento;
- in formato elettronico nella versione PDF e nel formato sorgente tramite posta elettronica certificata agli indirizzi che saranno resi noti dall'Amministrazione all'avvio delle attività. I prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus.

L'Amministrazione si riserva di procedere alle verifiche di assenza di virus secondo le modalità e con gli strumenti che riterrà più opportuni.

Tutta la documentazione prodotta dal Fornitore, ivi inclusi i prodotti non previsti nel presente Capitolato e concordati con l'Amministrazione quali output delle attività, dovranno essere formalmente approvati entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla consegna. Nel caso in cui l'Amministrazione riscontri inadeguatezza o non completezza nei contenuti del documento consegnato, considerati critici ai fini dell'approvazione, tale rilievo verrà formalmente comunicato al Fornitore, che dovrà, entro 5 (cinque) giorni lavorativi riconsegnare il documento con le opportune modifiche, per la successiva approvazione.

L'Amministrazione si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità delle singole attività.

Tutto il materiale prodotto in esecuzione della fornitura sarà di esclusiva proprietà dell'Amministrazione che ne potrà disporre liberamente.

## 6 ORGANIZZAZIONE E DIMENSIONAMENTO DEL TEAM DI PROGETTO

I servizi previsti all'interno del presente Capitolato Tecnico richiedono risorse qualificate e di elevato profilo professionale, in grado di interagire con i massimi livelli organizzativi dell'Amministrazione e di fornire le adeguate competenze nelle necessarie attività di implementazione e comunicazione di quanto realizzato.

Il Fornitore dovrà rappresentare, in Offerta Tecnica, una descrizione del gruppo di lavoro proposto, in termini di organizzazione e skill professionali.

Per la fornitura dovrà essere nominato un **Referente della Fornitura**, che dovrà curare i rapporti con l'Amministrazione e le relative pianificazioni ed avrà il compito di coordinare il team di risorse impiegate nei servizi; è il responsabile unico della fornitura nei confronti dell'Amministrazione. Garantisce il coordinamento dell'intero team di lavoro, assicurando la coerenza delle linee strategiche definite in accordo con il Direttore dell'Esecuzione del contratto ed è responsabile dei risultati della fornitura. In particolare ha competenze e responsabilità nelle attività di:

- pianificazione complessiva delle attività e allocazione delle risorse necessarie;
- supervisione delle attività di supporto e monitoraggio delle scadenze;
- gestione dei rapporti con i Referenti dell'Amministrazione
- soluzione delle problematiche di processo e organizzative che si presentano durante l'esecuzione delle attività, allineandosi costantemente con i responsabili dei progetti dell'Amministrazione.

Le figure professionali proposte componenti il team di lavoro dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti distinti in base alle competenze e alla seniority.

Per cultura equivalente si intende il possesso di almeno 3 anni addizionali di esperienza professionale nel settore di riferimento.

### **SENIOR MANAGER**

Laurea o cultura equivalente.

Professionista in possesso di una chiara specializzazione funzionale o settoriale con una anzianità professionale di 20 anni.

Ha la responsabilità del coordinamento e della supervisione di progetti complessi, assicurando l'eccellenza del prodotto finito nel rispetto dei tempi concordati

Almeno 8 anni di esperienza nella specifica funzione su progetti complessi, preferibilmente in ambito Pubblica Amministrazione Italiana.

### **MANAGER**

Laurea o cultura equivalente.

Professionista in possesso di una chiara specializzazione funzionale o settoriale con una anzianità professionale di 15 anni.

Apporta la propria esperienza in ambito organizzativo e consulenziale.

In particolare:

- cura gli aspetti sia tecnici che gestionali delle attività affidategli,
- è in grado di rapportarsi con gli utenti e con i Referenti dell'Amministrazione,
- risolve le problematiche di processo e organizzative che si presentano durante l'esecuzione delle attività affidate.

Almeno 6 anni di provata esperienza nella specifica funzione, preferibilmente in ambito Pubblica Amministrazione Italiana.

### **PROFESSIONAL**

Laurea o cultura equivalente.

Professionista con rilevanti competenze funzionali o settoriali con una anzianità professionale di 10 anni e un'anzianità nel ruolo di almeno 5 anni. Ha capacità di operare con elevata autonomia ed è portatore di specifiche competenze verticali.

Contribuisce al corretto svolgimento delle attività previste nel piano di progetto nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti. In particolare:

- produce la documentazione a supporto delle attività svolte
- è in grado di operare in team e di rapportarsi con gli utenti dell'Amministrazione

Almeno 2 anni di provata esperienza nella specifica funzione, preferibilmente in ambito Pubblica Amministrazione Italiana.

In sede di Offerta il Fornitore dovrà illustrare le competenze possedute dal gruppo di lavoro utilizzando del European e-Competence Framework 3.0 la Dimensione 1 con area di competenza "A. Plan".

Per l'insieme dei servizi oggetto della fornitura, l'impegno globale è stato stimato pari a **2.360 giorni/persona**.

Nel compilare l'offerta economica il Fornitore non potrà modificare tale stima dimensionale.

Si specifica che nel predisporre il mix professionale si dovranno considerare i seguenti vincoli di impegno:

- Il ruolo di **Referente della Fornitura** dovrà essere individuato con il profilo professionale di Senior Manager.
- La figura professionale Professional non dovrà essere superiore nel mix al 15%.
- La figura professionale Senior Manager non potrà essere inferiore nel mix al 50%.

È inoltre richiesta la presenza dello stesso personale per tutta la durata della fornitura, se non diversamente concordato per esigenze particolari. Le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione della fornitura dovranno essere concordate preventivamente con l'Amministrazione dietro presentazione ed approvazione dei curricula, coerentemente con quanto previsto dal Livello di Servizio IQ05 – Turnover del personale. L'Amministrazione si riserva, nel caso si rilevi l'inadeguatezza di una risorsa proposta, di richiederne la sostituzione, che dovrà essere effettuata dal Fornitore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta, con un periodo di sovrapposizione di almeno 5(cinque) giorni lavorativi; per tali sostituzioni si applica il Livello di Servizio IQ04 – Personale della fornitura inadeguato.

Le giornate dovranno essere erogate presso le sedi individuate dall'Amministrazione e le eventuali attività di Back Office presso la sede del fornitore non potranno superare il 20 % del massimale.

Le attività saranno remunerate sulla base dei giorni persona effettivamente utilizzati nell'erogazione dei servizi, in base alle tariffe delle singole figure professionali, indicate dal fornitore aggiudicatario nell'offerta economica e riportate in contratto.

## **7 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**

In linea generale la gestione delle misure è parte integrante del Sistema di Project Management di cui il fornitore dovrà essere dotato.

In considerazione della natura della fornitura sono stati previsti dei livelli di servizio e penali in caso di ritardata consegna o mancata esecuzione degli impegni contrattuali e di sostituzione non autorizzata del personale.

La rilevazione dei valori dei Livelli di Servizio è su base trimestrale a partire dalla data di inizio attività.

La modalità di rappresentazione delle misure potrà essere sia tabellare che tramite grafici, eventualmente in abbinamento alle tabelle stesse, corredati con i relativi target di riferimento.

Nella seguente tabella si riporta l'elenco degli indicatori di monitoraggio della qualità (livello di servizio) applicabili al servizio

Codice	Indicatore
IQ01	Tempestività nell'esecuzione delle attività programmate
IQ02	Tempestività nella consegna dei prodotti della fornitura
IQ03	Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici
IQ04	Personale della fornitura inadeguato
IQ05	Turn over del personale
IQ06	Tempestività nella sostituzione di personale
IQ07	Disponibilità di risorse aggiuntive

Di seguito sono indicate le schede di riferimento per i livelli di servizio.

<b>Indicatore</b>	<b>IQ01 - Tempestività nell'esecuzione delle attività programmate</b>
Descrizione	Valore che esprime il rispetto dei tempi di esecuzione (completamento) delle attività concordate/programmati con l'Amministrazione come definite nell'ultima versione approvata del Piano dei Servizi
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data pianificata per il completamento dell'attività (Data_piano)</li> <li>• Data effettiva di completamento attività da parte del Fornitore (Data_eff)</li> </ul>
Periodo di	trimestrale

riferimento	
Valore soglia	IQ01<=1
Calcolo	IQ01= Data_eff – Data_piano
Penale	<b>0,05%</b> del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo accumulato, aggiuntivo rispetto al valore di soglia previsto.

<b>Indicatore</b>	<b>IQ02 - Tempestività nella consegna dei prodotti della fornitura</b>
Descrizione	Valore che esprime il rispetto dei tempi di consegna dei documenti prodotti rispetto alle tempistiche concordate/programmate con l'Amministrazione come definiti nell'ultima versione approvata del Piano dei Servizi
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data pianificata per la consegna del prodotto (Data_piano)</li> <li>• Data effettiva di consegna del prodotto (Data_eff)</li> </ul>
Periodo di riferimento	trimestrale
Valore soglia	IQ02<=1
Calcolo	IQ02= Data_eff – Data_piano
Penale	<b>0,05%</b> del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo accumulato, aggiuntivo rispetto al valore di soglia previsto.

<b>Indicatore</b>	<b>IQ03 - Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici</b>
Descrizione	Valore che esprime la quantità di prodotti consegnati non affetti da rilievi critici e, pertanto, accettati dall'Amministrazione
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di documenti prodotti consegnati/riconsegnati non affetti da rilievi critici (Ndoc_no_rilievi)</li> <li>• Numero di prodotti complessivamente consegnati/riconsegnati (Ndoc_cons)</li> </ul> <p>Con "rilievi critici" si intendono i rilievi comunicati formalmente</p>

	dall'Amministrazione che impediscono l'approvazione finale di un prodotto.
Periodo di riferimento	trimestrale
Valore soglia	IQ03 >= 95%
Calcolo	IQ03 = $\text{Ndoc\_no\_rilievi} / \text{Ndoc\_cons} * 100$
Penale	<b>0,05%</b> del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni punto percentuale aggiuntivo rispetto al valore soglia previsto.

<b>Indicatore</b>	<b>IQ04 - Personale della fornitura inadeguato</b>
Descrizione	Valore che misura le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura ritenute inadeguate dall'Amministrazione di cui si dispone la sostituzione.
Dati elementari da rilevare	Numero di risorse ritenute inadeguate e sostituite per ogni semestre della fornitura su richiesta dell'Amministrazione (Nrisorse_inadeguate).
Periodo di riferimento	semestrale
Valore soglia	IQ04 <= 1
Calcolo	IQ04 = $\text{Nrisorse\_inadeguate}$
Penale	<b>0,05%</b> del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni sostituzione richiesta dall'Amministrazione superiore al valore soglia definito.

<b>Indicatore</b>	<b>IQ05 - Turn over del personale</b>
Descrizione	Valore che indica le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore e autorizzate dall'Amministrazione, delle risorse impiegate nella fornitura.
Dati elementari da rilevare	Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore per ogni semestre della fornitura (Nrisorse_sostituite).

Periodo di riferimento	semestrale
Valore soglia	IQ05<=1
Calcolo	IQ05= Nrisorse_sostituite
Penale	<b>0,05%</b> del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni sostituzione su iniziativa del Fornitore superiore al valore soglia definito.

<b>Indicatore</b>	<b>IQ06 - Tempestività nella sostituzione di personale</b>
Descrizione	Valore che misura la tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nella fornitura.
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data della autorizzazione da parte dell'Amministrazione all'inserimento di una nuova risorsa (Data_autorizzazione)</li> <li>• Data di inserimento della nuova risorsa (Data_inserimento)</li> </ul> Per data della autorizzazione da parte dell'Amministrazione si intende la data in cui l'Amministrazione, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta, ne autorizza l'inserimento nel gruppo di lavoro del Fornitore.
Periodo di riferimento	semestrale
Valore soglia	IQ06<=5
Calcolo	IQ06= Data_inserimento - Data_autorizzazione
Penale	<b>0,05%</b> del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo aggiuntivo rispetto al valore soglia definito.

<b>Indicatore</b>	<b>IQ07 - Disponibilità di risorse aggiuntive</b>
Descrizione	Valore che misura la disponibilità nell'inserimento di risorse aggiuntive nella fornitura a fronte di picchi lavorativi, allocabili entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione.
Dati elementari	Per ogni risorsa richiesta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data della richiesta di inserimento da parte dell'Amministrazione</li> </ul>

da rilevare	(Data_richiesta) <ul style="list-style-type: none"> <li>Data dell'inserimento da parte del Fornitore (Data_inserimento)</li> </ul> Il numero massimo di risorse aggiuntive richieste da allocare in ogni semestre è pari a 2 unità.
Periodo di riferimento	semestrale
Valore soglia	IQ07<=5
Calcolo	IQ07= Data_inserimento- Data_richiesta
Penale	<b>0,05%</b> del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo aggiuntivo rispetto al valore soglia definito.

## 8 SCHEMA DI OFFERTA TECNICA

Questo capitolo descrive le linee guida per la preparazione della documentazione dell'Offerta Tecnica, che dovranno essere seguite da parte del Fornitore.

1. **Executive Summary**, finalizzato a sintetizzare gli aspetti maggiormente significativi dell'offerta del Fornitore.
2. **Profilo del proponente** comprensivo delle esperienze maturate in ambito P.A. analoghe all'oggetto della fornitura.
3. **Descrizione delle caratteristiche e dei contenuti proposti** per ognuna delle attività componenti il servizio oggetto della fornitura:
  - a. Supporto al Dirigente dell'Ufficio nella governance dell'ICT
  - b. Assessment della qualità del SW
  - c. Supporto nella negoziazione di acquisti di HW e SW
  - d. Supporto alla gestione dei contratti TLC
  - e. Supporto alla realizzazione del Piano evolutivo
  - f. Supporto nella sperimentazione Agile
4. **Modalità di erogazione del servizio**, specificando eventuali aspetti migliorativi/integrativi.
5. **Organizzazione e Competenze del Gruppo di lavoro** proposto e impegno delle risorse con indicazione dei tempi e delle risorse offerte del Fornitore; in particolare si richiede di:
  - Presentare ruoli e responsabilità delle singole risorse coinvolte, con rappresentazione delle competenze complessive del gruppo di lavoro proposto;

- Presentare la distribuzione temporale delle giornate per attività e figura professionale.

6. **Eventuali servizi e livelli di servizio migliorativi / integrativi** rispetto a quelli richiesti.

L'Offerta Tecnica non potrà superare il numero massimo di 50 pagine, esclusa copertina ed indici, e dovrà essere prodotta in formato foglio A4, carattere Times New Roman, dimensione non inferiore a 11. In allegato all'Offerta Tecnica, ma non conteggiati nelle 50 pagine, dovranno essere prodotti i Curricula, **non nominativi**, delle risorse proposte, che dovranno essere descritti in linea con lo standard e-cf European e-Competence Framework (e- CF)<sup>1</sup>.

..... f.to Il Dirigente Enza Maria Leone

---

<sup>1</sup> Per maggiori dettagli si faccia riferimento al link:  
[http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti\\_indirizzo/programma\\_nazionale\\_cultura\\_formation\\_competenze\\_digitali\\_-\\_linee\\_guida\\_indicazioni\\_strategiche\\_operative\\_0.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/programma_nazionale_cultura_formation_competenze_digitali_-_linee_guida_indicazioni_strategiche_operative_0.pdf)