



**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED EVOLUZIONE
DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL'INFN**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

REN

Indice

1	OGGETTO DELL'APPALTO	4
1.1	PREMESSA ED INDIRIZZI GENERALI	4
1.2	OGGETTO DELL'APPALTO	5
1.3	LE FASI DELL'APPALTO	5
1.4	DURATA DELL'APPALTO	5
1.4.1	<i>Durata dell'Appalto – Assistenza</i>	5
1.4.2	<i>Durata dell'Appalto – Manutenzione Correttiva</i>	5
1.4.3	<i>Durata dell'Appalto – Manutenzione Evolutiva</i>	6
1.5	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO A FINE CONTRATTO	6
1.6	IMPORTO DELL'APPALTO	6
1.7	CORRISPETTIVI	6
1.7.1	<i>Modalità di Pagamento</i>	7
1.8	ESCLUSIONI DALL'APPALTO	7
2	DESCRIZIONE DEL CONTESTO	8
2.1	L'ORGANIZZAZIONE DELL'INFN	8
2.2	AMBITO NORMATIVO	9
2.2.1	<i>Licenze Software</i>	9
2.3	PIATTAFORMA HARDWARE E SOFTWARE DI BASE	10
2.4	DESCRIZIONE DEL SISTEMA ATTUALMENTE IN PRODUZIONE	10
3	IL GOVERNO DEI SERVIZI APPALTI	11
3.1	L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	11
3.2	LA GESTIONE DEL SERVIZIO ASSISTENZA UTENTI	11
3.3	LA GESTIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE CORRETTIVA ED EVOLUTIVA	11
3.3.1	<i>La Fase di Analisi e Progettazione</i>	11
3.3.2	<i>La Fase di Sviluppo</i>	12
3.3.3	<i>La Fase di Test</i>	12
4	EROGAZIONE DEI SERVIZI	14
4.1	GRUPPO DI LAVORO	14
4.2	PIANO DELLA QUALITÀ	14
4.2.1	<i>Piano per le attività di assistenza</i>	14
4.2.2	<i>Piano per le attività di manutenzione</i>	15
4.3	RILASCI	15
4.3.1	<i>Codice sorgente</i>	15
4.3.2	<i>Manuale utente</i>	16
4.3.3	<i>Manuale di Installazione e Gestione</i>	16
4.4	PIANO DI LAVORO	17
4.5	LIVELLI DI SERVIZIO ASSISTENZA E MANUTENZIONE CORRETTIVA (SLA)	17
5	PENALITÀ	18
5.1	PENALI RELATIVE ALL'ASSISTENZA	18
5.2	PENALI RELATIVE ALLA MANUTENZIONE EVOLUTIVA	18
6	GARANZIA FIDEIUSSORIA	18
7	PROPRIETÀ DEGLI APPARATI E DELLA LICENZE	18
8	PERIODO DI GARANZIA	19

9	OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO.....	19
10	SUBAPPALTO	19
11	NORME APPLICABILI	19
12	RISOLUZIONE E RECESSO.....	19
13	CONTROVERSIE	20
14	TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	20
15	ALLEGATI	20
15.1	ALLEGATO A – CAPITOLATO TECNICO.....	20
15.2	ALLEGATO B – DESCRIZIONE DEL SISTEMA ATTUALE.....	20

ver

1 Oggetto dell'Appalto

L'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare ha indetto una gara di appalto per l'affidamento dei servizi di assistenza, manutenzione, evoluzione per il Sistema Informativo dell'INFN.

Il presente documento definisce le specifiche e le modalità di realizzazione dei servizi, nonché le specifiche ed i livelli di erogazione dei servizi richiesti, da eseguire per conto dell'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare.

Sono altresì definite le capacità organizzative e tecniche di cui il fornitore deve essere in possesso.

1.1 Premessa ed indirizzi generali

L'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare, nel seguito denominato INFN o Istituto o SA, in armonia con le disposizioni della normativa vigente, con particolare riferimento all'art. 55 del D.Lgs. 12 aprile 2006 n°163 e s.m.e.i, ed al fine di soddisfare al meglio le proprie esigenze di carattere amministrativo, ha completato il programma che aveva l'obiettivo di dotarsi di un nuovo Sistema informativo.

Le linee guida del programma sono state le seguenti:

- miglioramento della qualità dei servizi e del livello di efficienza delle strutture;
- trasparenza dell'azione amministrativa;
- controllo della gestione amministrativa;
- potenziamento dei supporti conoscitivi per le decisioni da parte degli Organi deliberanti.

In tale ambito sono stati realizzati lo "studio di fattibilità" di cui al DPCM 452/97 e l'analisi e mappatura dei processi più rilevanti in atto nell'Istituto.

A seguito di queste analisi l'INFN ha scelto per il proprio sistema informativo una piattaforma di tipo "ERP Esteso" di cui sono già state acquisite le seguenti licenze dei componenti software e dei relativi tools di sviluppo:

Sistema ERP: Oracle / Suite Oracle Applications rel. 11.5.10

Sistema Payroll: Byte / Sipert 2000 rel 4.0

Sistema Documentale: FileNet / Suite Panagon

Data-Base: Oracle 10i Enterprise Edition

Tools di sviluppo: Oracle Internet Developer Suite

Il sistema realizzato con tale software e basato su sistema operativo Cluster RedHat Linux 5.0 permette la gestione integrata dei processi relativi alla Contabilità, alla Gestione del Personale ed alla Gestione Documentale.

Il sistema complessivo è stato suddiviso in tre sottosistemi:

- Contabilità;
- Personale;
- Documentale.

Tutti i sistemi sono stati realizzati e sono in esercizio nelle strutture dell'Istituto (cfr. Allegato B).

Inoltre, per meglio consentire la fruizione di parti delle informazioni gestite, è stato realizzato il "Portale Utente" che ad oggi consta delle seguenti aree funzionali:

- Missioni (richiesta di missione e richiesta di rimborso);
- Richiesta di Acquisto;

- Scheda Progetto (Situazione economica di progetto);
- Self service Presenze.

Il "Portale Utente" è parte integrante dei servizi richiesti dal presente capitolato. In allegato B. una descrizione delle principali caratteristiche del sistema attuale.

1.2 Oggetto dell'Appalto

Lo scopo dell'appalto è quello di assicurare l'assistenza agli utenti (nel seguito riferita come Assistenza Utenti), la manutenzione correttiva (nel seguito riferita come Manutenzione Correttiva) e l'evoluzione (nel seguito riferita come Manutenzione Evolutiva) relativamente al sistema informativo per ciò che riguarda il Sistema Contabile, il Sistema di Gestione del Personale ed il Portale Utente, a meno del sottosistema Stipendiale.

La descrizione tecnica dell'oggetto dell'appalto è riportata nell'Allegato A. Capitolato Tecnico.

1.3 Le Fasi dell'Appalto

L'Appalto è suddiviso in due fasi distinte:

- Presa in carico del Progetto;
- Erogazione dei Servizi.

Dalla data della firma del contratto la **Ditta** avrà a disposizione al massimo **30 giorni solari consecutivi** per effettuare la Presa in carico del Progetto. In questa fase l'INFN metterà a disposizione della ditta aggiudicataria tutto il materiale disponibile pertinente all'oggetto del contratto, sia in termini di documenti che di sviluppi software. La ditta aggiudicataria potrà inoltre avvalersi, su richiesta e con appropriata pianificazione, di un massimo di tre "Key User" che possano aiutare a meglio comprendere le dinamiche dell'Istituto e gli aspetti funzionali del sistema.

Al termine di questa fase partirà un periodo di durata massima di **30 giorni solari consecutivi** (*Grace Period*) durante i quali verranno misurati i livelli di servizio, ma non potranno essere applicate le penali previste al par. 5 "Penalità".

1.4 Durata dell'Appalto

La durata dell'appalto è prevista in 24 mesi a partire dalla data della firma del contratto. La durata dell'appalto per le diverse aree è specificata di seguito.

1.4.1 Durata dell'Appalto – Assistenza

La durata dell'appalto per l'assistenza è prevista in 24 mesi a partire dalla data della firma del contratto.

1.4.2 Durata dell'Appalto – Manutenzione Correttiva

La durata dell'appalto per la manutenzione correttiva è prevista in 18 mesi a partire dalla data della firma del contratto ed a partire comunque non prima del 1 giugno 2011.

1.4.3 Durata dell'Appalto – Manutenzione Evolutiva

La durata dell'appalto per la manutenzione evolutiva è prevista in 24 mesi a partire dalla data della firma del contratto e comunque non oltre il consumo totale delle giornate uomo previste. Qualora le giornate previste non siano esaurite al termine dei 24 mesi, l'impresa si impegna ad erogare le rimanenti giornate, se richieste da INFN, nei 12 mesi successivi.

1.5 Continuità del Servizio a fine Contratto

Al termine del contratto, su richiesta dell'INFN, da formulare con raccomandata A.R. almeno 30 giorni prima di detto termine, i servizi di assistenza dovranno essere forniti per il periodo strettamente necessario all'assegnazione di una nuova gara, alle condizioni previste nel contratto stesso.

In sede di offerta tecnica la **Ditta** dovrà esplicitamente dichiarare la disponibilità a fornire ad **INFN** tutto il supporto necessario per consentire la presa in carico del servizio da parte di un fornitore subentrante a fine contratto e descrivere le modalità proposte di passaggio delle consegne.

1.6 Importo dell'Appalto

L'importo complessivo non superabile a pena di esclusione per l'affidamento di quanto in oggetto del presente capitolato è di euro 1.500.000,00 (unmilione cinquecentomila/00) oltre IVA per l'intera durata del contratto. Nel dettaglio l'importo non superabile a pena di esclusione quale canone di assistenza per 24 mesi è di euro 300.000,00 (trecentomila/00) oltre IVA, si richiede di indicare il canone mensile, l'importo non superabile a pena di esclusione per la manutenzione correttiva per 18 mesi è di euro 150.000,00 (centocinquanta mila/00) oltre IVA si richiede di indicare il canone mensile, l'importo non superabile a pena di esclusione per la manutenzione evolutiva per 24 mesi è di euro 1.050.000,00 (unmilione cinquantamila/00) oltre IVA per l'erogazione complessiva di 2.300 giornate/uomo. .

1.7 Corrispettivi

La stazione appaltante corrisponderà l'importo del corrispettivo relativo ad assistenza, manutenzione correttiva e manutenzione evolutiva attraverso fatturazioni trimestrali posticipate; ogni fattura riporterà:

- il canone dovuto per l'assistenza
- il canone dovuto per la manutenzione correttiva
- l'importo relativo alle giornate effettivamente utilizzate, previa approvazione dell'Istituto, per la manutenzione evolutiva e relativo ad interventi che hanno superato con successo la fase di collaudo provvisorio e che sono utilizzati in ambiente di produzione da almeno tre mesi;

INFN non è in nessun modo impegnato ad utilizzare tutte od anche soltanto in parte le giornate stimate per la manutenzione evolutiva.

1.7.1 Modalità di Pagamento

Il pagamento delle fatture sarà effettuato entro 60 giorni dal ricevimento delle stesse, previa verifica della regolare esecuzione del servizio, della regolarità contributiva e fiscale, decurtate dalle eventuali penali descritte al punto 5. del presente capitolato speciale.

1.8 Esclusioni dall'appalto

Sono esclusi dall'appalto:

- le licenze del software "ERP esteso" indicato in premessa e la loro manutenzione;
- le licenze del software di base e la loro manutenzione;
- l'hardware necessario;
- l'infrastruttura delle reti telematiche.

REN

2 Descrizione del contesto

2.1 L'Organizzazione dell'INFN

L'Istituto è costituito dalle seguenti Strutture:

- Presidenza
- Amministrazione Centrale
- 4 Laboratori Nazionali
- 1 Centro Nazionale
- 20 Sezioni

Esistono inoltre 9 "Gruppi Collegati" alla cui amministrazione provvedono le Strutture alle quali sono associati.

Nr	Struttura
1	Presidenza (Roma)
2	Amministrazione Centrale (Frascati)
3	Lab. Naz. di Legnaro (PD)
4	Lab. Naz. di Frascati
5	Lab. Naz. del Gran Sasso
6	Lab. Naz. del Sud (CI)
7	Centro Nazionale A.F. (BO)
8	Sezione di Torino
9	Sezione di Milano
10	Sezione di Milano-Bicocca
11	Sezione di Pavia
12	Sezione di Padova
13	Sezione di Trieste
14	Sezione di Ferrara
15	Sezione di Bologna
16	Sezione di Genova
17	Sezione di Pisa
18	Sezione di Firenze
19	Sezione di Perugia
20	Sezione di Roma
21	Sezione di Roma-Tor Vergata
22	Sezione di Roma-Tre
23	Sezione di Napoli
24	Sezione di Bari
25	Sezione di Lecce
26	Sezione di Catania

NON

27 Sezione di Cagliari

2.2 Ambito normativo

Il Sistema informativo deve rispondere alle disposizioni della normativa vigente e nello specifico a:

D. Lgs. 39/93 sui Sistemi Informativi automatizzati

DPCM 452/97 su Studio di fattibilità dei sistemi informativi

D. Lgs. 196/2003 sul trattamento di dati personali

D.P.R. 445/00 testo unico su disposizioni in materia di documentazione amministrativa

Regolamento generale dell'INFN, pubblicato sulla G.U. n. 146 del 24/06/1995.

D.P.R. 97/2003 Regolamento concernente l'amministrazione e la contabilità degli enti pubblici di cui alla legge 20/03/1975, n. 70

Regolamento per l'amministrazione e la finanza e la contabilità dell'INFN, pubblicato sulla G.U. n. 96 del 27/04/1998

2.2.1 Licenze Software

Il Sistema Informativo va realizzato mediante l'utilizzo delle seguenti licenze SW, che sono già state acquisite e saranno messe a disposizione della ditta affidataria:

Moduli a disposizione	Area Funzionale
Oracle General Ledger	Contabilità Integrata (Finanziaria, Generale, Analitica e Budget) e Bilancio
Oracle Account Payables	Contabilità Fornitori e Professionisti
Oracle Account Receivables	Contabilità Clienti e recupero crediti
Oracle Cash Management	Riconciliazione con estratto conto bancario e previsione flussi finanziari
Oracle Fixed Assets	Gestione Cespiti
Oracle Inventory	Gestione Magazzini
Oracle I-Supplier Portal	Portale dei Fornitori
Oracle I Procurement	Funzionalità Purchasing in modalità Self-Service
Oracle Purchasing	Gestione Ordini attivi e Spedizioni
Oracle Project Costing	Gestione Progetti
Oracle Internet Expenses	Gestione Note Spese
Oracle Financial Analyzer	Controllo di Gestione
Oracle Human Resources	Gestione delle Risorse Umane
Oracle Training Administration	Gestione delle Attività di Formazione
Oracle HR Self Service	Gestione Accessi via Web per i Dipendenti
Oracle 9i Application Server	Internet Application Server
Oracle Internet Developer Suite	Ambiente di sviluppo
Oracle Express Serve	Motore multidimensionale
Oracle 9i Enterprise Edition	Database

La versione di Oracle Application è la 11.5.10, Oracle database 10i.

2.3 Piattaforma Hardware e Software di base

La piattaforma hardware su cui deve essere mantenuto il sistema informativo è il cluster RedHat Linux 5.0 o successive.

2.4 Descrizione del Sistema attualmente in Produzione

La descrizione del sistema attualmente in produzione è riportata al punto 15.2 "15.2 Allegato B – Descrizione del Sistema Attuale".

KEX

3 Il Governo dei Servizi Appaltati

3.1 L'Organizzazione dei servizi

La **Ditta** dovrà proporre l'organizzazione del programma operativo ed il piano di qualità sia durante la fase di assistenza che di manutenzione e lo dovrà indicare nell'offerta tecnica. L'INFN designerà un **Project Manager** o **Responsabile tecnico del servizio** che avrà il compito di interfacciare la **Ditta** da una parte e le strutture interne dell'Istituto dall'altra, oltre che la gestione dell'appalto per gli aspetti di sua competenza.

3.2 La Gestione del Servizio Assistenza Utenti

La **Ditta** dovrà descrivere nel dettaglio le metodologie e procedure Service Management che saranno applicate alle attività di assistenza.

Eventuali strumenti software sviluppati dalla ditta per la gestione del servizio di assistenza sono di proprietà dell'INFN ed andranno rilasciati come un pacchetto software e quindi conformemente a quanto previsto nel successivo paragrafo 4.3,

3.3 La Gestione del Servizio Manutenzione correttiva ed evolutiva

La **Ditta** dovrà descrivere nel dettaglio le metodologie e procedure Service Management che saranno applicate alle attività di manutenzione che comportino uno sviluppo software. In particolare le attività dovranno essere portate a termine e quindi fatturate, attraverso una serie di fasi che producano i risultati attesi. L'attivazione di una attività di manutenzione evolutiva può essere una richiesta specifica del project manager INFN che produrrà una lista di requisiti funzionali o l'insorgere di un intervento correttivo veicolato dal Centro di Assistenza su segnalazione di utenti INFN.

L'attività sarà collaudata in modo provvisorio quando tutti i documenti seguenti e ripartiti nelle fasi descritte nei prossimi paragrafi saranno realizzati ed approvati e saranno passati tre mesi dalla consegna:

1. documento di analisi funzionale
2. crono programma
3. documento di progettazione di dettaglio
4. codice sorgente
5. manuale di installazione
6. piano di collaudo con report del test eseguito
7. manuale utente
8. documentazione tecnica
9. documenti formativi (dove previsti)

L'attività sarà quindi fatturabile come descritto nei paragrafi precedenti.

3.3.1 La Fase di Analisi e Progettazione

Nel caso di un intervento di manutenzione correttiva questa fase produrrà un documento di progettazione della soluzione.

Nel caso, più complesso, di una attività di manutenzione evolutiva, a fronte dei requisiti funzionali redatti dal project manager INFN la Ditta fornirà un documento di analisi preliminare con associato un numero di giornate previste per il suo sviluppo. La Ditta fornirà un crono programma dettagliato dell'attività in oggetto. Il project manager INFN avrà il compito di negoziare ed approvare sia l'analisi tecnica che il valore dello sviluppo espresso in giornate/uomo e il crono programma. Nel caso delle attività già valutate in fase di offerta e descritte nel capitolato tecnico, le giornate previste per lo sviluppo non potranno avere una variazione motivata di più del 10% di quanto già comunicato. Una volta approvata l'attività, la stessa verrà trattata come attività a progetto e dovrà seguire l'iter previsto in questo e nei paragrafi successivi, intendendo tutti i documenti e le attività da produrre compresi nella stima fatta.

Una volta approvata, questo processo produrrà un documento di analisi funzionale, un documento di progettazione di dettaglio e un documento che riporti l'impegno stimato ripartito per figura professionale. Tali documenti verranno validati dal project manager INFN e in particolare la stima dell'impegno con la ripartizione per figura professionale verrà approvato e sarà vincolante per poter procedere alle fasi successive.

3.3.2 La Fase di Sviluppo

Durante questa fase verranno prodotti, oltre al codice che realizza la funzionalità, il manuale di installazione, il piano di collaudo e il relativo report sull'esecuzione del test, la documentazione utente e la documentazione tecnica. Se prevista in fase di analisi, in questa fase verranno prodotti anche i materiali per i corsi di formazione relativi alla funzionalità introdotta.

3.3.3 La Fase di Test

Al termine del processo di sviluppo la funzionalità verrà resa disponibile in un ambiente di test per le verifiche da parte INFN. Quando la Ditta fornisce il report sull'effettuazione del piano di collaudo la funzionalità viene avviata in produzione.

La fase di test che si conclude con l'emissione del collaudo provvisorio, ha l'obiettivo di verificare la corrispondenza dell'oggetto sviluppato alla lista dei requisiti funzionali INFN riferiti nel paragrafo 3.3.1.

Tutto quanto realizzato in ambito di manutenzione evolutiva verrà sottoposto a test da parte della **Ditta** e certificato per poter funzionare, senza modifiche ed attraverso il percorso di migrazione standard previsto da Oracle, sulla release 12 delle Oracle Applications. I test sono descritti in modo dettagliato nel Piano di Collaudo che la **Ditta** ha prodotto nella fase precedente. Il collaudo provvisorio dovrà concludersi tassativamente entro 3 mesi dall'avviamento dello stesso in ambiente di produzione.

Qualora il servizio dovesse risultare in tutto o in parte non corrispondente alle caratteristiche contrattuali dell'attività oggetto di collaudo, l'aggiudicatario è tenuto alla correzione delle anomalie entro il termine massimo di 15 (quindici) giorni dalla data del primo esito negativo di collaudo, risultante da apposito verbale.

In caso di ulteriore malfunzionamento sarà facoltà di **INFN** rifiutare in tutto o in parte la funzionalità senza alcun addebito all'**INFN** né alcun impegno da parte **INFN** a ricominciare l'attività.

Nel caso in cui alcune attività diano esito di collaudo negativo, l'**INFN** stesso può dare comunque avvio al servizio in via generale ed assegnare alla **Ditta** un termine massimo di 15 (quindici) giorni per completare positivamente l'attività.

In caso di collaudo provvisorio con esito positivo, il medesimo assumerà carattere definitivo solo trascorsi 12 mesi dall'avvio della funzionalità oggetto di collaudo nell'ambiente di produzione.

Nel caso si rilevassero malfunzionamenti prima del passaggio a definitivo del collaudo provvisorio la ditta deve correggere le anomalie con le stesse modalità e tempi sopra descritti ovviamente senza alcun onere aggiuntivo per l'INFN. In caso di inadempienze si ricorrerà alle garanzie contrattuali previste al successivo paragrafo 6 del presente capitolato.

Con il passaggio a definitivo del collaudo provvisorio la funzionalità verrà considerata collaudata ed entrerà a far parte del contratto di manutenzione correttiva comunque oggetto del presente appalto.

KEX

4 Erogazione dei Servizi

L'Aggiudicatario dovrà erogare tali servizi sulla base dei seguenti documenti, che verranno richiesti ai concorrenti all'atto della presentazione dell'offerta tecnica ed ai quali l'aggiudicatario è tenuto ad attenersi:

- Gruppo di Lavoro;
- Piano della Qualità;
- Piano di Lavoro.

Le eventuali variazioni rispetto a quanto descritto in tali documenti dovranno essere approvate dall'INFN.

4.1 Gruppo di Lavoro

Tenuto conto dei servizi richiesti, il Gruppo di lavoro dovrà essere costituito in modo da garantire la necessaria competenza ed esperienza sia nella realizzazione, per Pubbliche Amministrazioni italiane o comunitarie, di Sistemi informativi con funzionalità comparabili a quello in appalto che nell'utilizzo del software già acquisito precedentemente descritto. La composizione del Gruppo di lavoro deve prevedere le seguenti figure professionali:

- Team Leader
- Project Manager
- Analista funzionale Senior
- Analista funzionale Junior
- Amministratore Data Base
- Analista Tecnico
- Analista Programmatore
- Docente

OK

Qualunque variazione rispetto a quanto dichiarato nell'offerta tecnica, deve essere preventivamente concordata con la stazione appaltante. Modifiche sostanziali non concordate sono motivo di risoluzione del contratto.

4.2 Piano della Qualità

Il fornitore dovrà, comunque, predisporre, in uno o più documenti, i piani specifici della qualità relativi ai singoli oggetti del contratto nel rispetto dei contenuti del piano generale di assicurazione della qualità e di quanto prescritto dal presente capitolato.

4.2.1 Piano per le attività di assistenza

In tale documento dovranno essere trattati, come minimo, i seguenti argomenti:

- la descrizione dei servizi previsti nell'attività di assistenza;
- la descrizione dei documenti che verranno prodotti nello svolgimento delle attività e relativa modalità di emissione;
- la descrizione della struttura organizzativa adottata dal fornitore con l'indicazione dei ruoli, delle competenze, delle responsabilità e delle interfacce interessate alla gestione ed al controllo del servizio;
- la descrizione della struttura operativa dedicata all'help desk utenti e delle caratteristiche del servizio allo scopo di garantire il controllo sul processo di evasione delle richieste di propria competenza;

4.2.2 Piano per le attività di manutenzione

Il fornitore, in relazione alla attività di manutenzione, dovrà definire organizzazione, responsabilità, obiettivi, tempistica e modalità di controllo e vincoli di ogni fase delle attività.

Il fornitore dovrà documentare la metodologia che intende utilizzare (o le metodologie proposte, in caso di integrazione di più metodologie) indicando come queste affrontino le tematiche seguenti:

- programma temporale dello sviluppo, realizzazione e relative consegne;
- controllo dell'avanzamento;
- responsabilità organizzative, assegnazione delle risorse e dei compiti;
- le norme per la gestione degli interventi da effettuare sul software; attuazione/descrizione degli standard di riferimento, degli strumenti ed ambienti utilizzati, nonché delle procedure previste dal fornitore;
- le procedure previste dal fornitore per la presa in carico iniziale delle attività allo scopo di garantire la continuità operativa alle utenze ed agli uffici dell'Istituto;
- le procedure previste dal fornitore per il passaggio di consegna e know-how al termine del contratto allo scopo di garantire la continuità operativa alle utenze ed agli uffici dell'Istituto;
- la descrizione delle norme per la ricezione e notificazione delle modifiche nell'ambito del servizio di manutenzione;
- criteri e modalità di controllo dei rilasci applicativi in seguito a sviluppi e modifiche al software gestionale
- i criteri e le modalità di separazione degli ambienti di sviluppo e di produzione;
- eventuali interfacce organizzative e tecniche tra i vari gruppi;
- documentazione tecnica come prevista al precedente paragrafo 3.3

4.3 Rilasci

Come richiesto nel paragrafo 3.3 la Ditta nell'ambito della gestione del servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva deve presentare in fase di rilascio i seguenti documenti:

1. documento di analisi funzionale
2. documento di progettazione di dettaglio
3. codice sorgente
4. manuale di installazione
5. piano di collaudo e report di test
6. manuale utente
7. documentazione tecnica
8. documenti formativi (dove previsti)

20

Di seguito la descrizione dei contenuti minimi di alcuni rilasci.

4.3.1 Codice sorgente

Il rilascio del codice sorgente relativo alle personalizzazioni ed alle integrazioni del software "ERP esteso" realizzate dall'aggiudicatario nell'ambito del presente appalto deve essere inserito ed organizzato in un ambiente di "gestione codice sorgente" fornito da

INFN. Il software realizzato non deve contenere parti di codice inerte, ovvero mai percorse in fase di esecuzione.

4.3.2 Manuale utente

Dovrà contenere le informazioni sulle funzionalità del sistema.

- Il Manuale utente dovrà essere redatto con efficaci tecniche di presentazione, favorendo una facile consultazione online dalla postazione di lavoro ed un uso integrato con le funzionalità del sistema. Più in dettaglio il Manuale utente dovrà contenere, per ciascuna delle funzioni, i seguenti punti:
 - modalità di accesso alla funzione;
 - finalità della funzione;
 - legami con altre funzioni;
 - prerequisiti per l'attivazione della funzione;
 - quali sono le maschere che compaiono sul video;
 - report ottenibili;
 - dati che il sistema propone all'utente sia all'attivazione della funzione che in risposta all'input dell'utente;
 - dati che l'utente deve comunicare al sistema.

In appendice al manuale dovranno essere riportati:

- tutti i messaggi di errore del sistema con una spiegazione sulle possibili cause che lo hanno generato e le operazioni da seguire per normalizzare la situazione operativa,
- il glossario dei termini specialistici presenti sul Manuale.

4.3.3 Manuale di Installazione e Gestione

Il Manuale di Installazione e di Gestione dovrà contenere i seguenti punti:

- descrizione generale della funzione;
- uso della funzione:
 - classi di utenza
 - configurazione hardware e software di base;
 - contesto del sistema;
- procedure operative della funzione;
- gestione della funzione;
 - gestione classi di utenza;
 - backup;
 - analisi errori e modalità di verifica dell'operatività della funzione

REN

Gli interventi di formazione dovranno essere rivolti ai destinatari pertinenti la funzione sviluppata.

4.4 Piano di Lavoro

È obbligo del fornitore redigere e tenere aggiornato un piano di lavoro globale dei servizi che dovrà indicare:

1. la tempistica dei servizi espressa mediante apposito Cronogramma (diagramma di Gantt), che descriva graficamente tempi ed attività;
2. il flusso e la sequenza delle attività e le relative interdipendenze, evidenziando le attività che stanno sul "percorso critico";
3. il carico di lavoro per attività, espresso in giorni-persona per ognuna delle figure professionali del Gruppo di lavoro;
4. il carico di lavoro complessivo relativo a tutti i servizi richiesti, espresso in giorni-persona.

4.5 Livelli di Servizio Assistenza e Manutenzione Correttiva (SLA)

Si definiscono i parametri su cui il livello del servizio offerto è basato.

Il *tempo di risposta al problema* è il tempo che intercorre tra la richiesta di assistenza di un utente del Sistema Informativo e la comunicazione da parte dell'operatore del CdA della attività prevista di supporto o di risoluzione dell'eventuale problema, della classificazione di detta richiesta, del tempo stimato previsto per l'attività e di una priorità determinata all'intervento.

Il *tempo di presa in carico* è il tempo che intercorre a partire dalla prima risposta di cui al punto precedente fino all'inizio della lavorazione della chiamata.

Il *tempo di risoluzione* è il tempo che intercorre tra l'inizio della lavorazione della chiamata e la sua completa risoluzione.

Il livello di servizio richiesto per questi tre parametri è il seguente:

1. *tempo di risposta al problema* – 4 ore lavorative (solo servizio di Assistenza)
2. *tempo di presa in carico* – 3 giorni lavorativi
3. *tempo di risoluzione* – 3 giorni lavorativi

Il numero di richieste di assistenza medio giornaliero, calcolate su base mensile, in riferimento al quale devono essere valutati gli SLA, è 30.

Inoltre deve essere garantita la gestione delle priorità secondo i parametri di gravità della stessa (assegnata dal CdA), dal tempo di risoluzione (stimato dai tecnici del CdA) e dal tempo di attesa in coda. A regime le prime 30 chiamate in ordine di priorità nella coda devono essere risolte nella giornata lavorativa fatto salvo impedimenti che vanno tempestivamente riportati al project management INFN. È ammesso uno scarto del 10% per un periodo non superiore a 5 giorni lavorativi.

5 Penalità

5.1 Penali relative all'assistenza

Nel caso in cui il tempo di presa in carico del problema sia superiore a quello previsto nello SLA o il tempo di risoluzione del problema sia superiore a quanto previsto nello SLA per almeno 2% chiamate nell'arco di un mese (equivalente a circa 10 chiamate) verranno applicate le penali previste dal contratto per quel mese di fornitura (2% del canone mensile di assistenza). Qualora il medesimo problema si ripeta in qualunque mese successivo verrà applicata la penale del 5% sull'intero ammontare del valore appaltato relativamente all'assistenza.

5.2 Penali relative alla manutenzione evolutiva

Come espressamente richiesto nel paragrafo 3.3 la Ditta deve fornire, per ciascuna attività di manutenzione evolutiva una pianificazione di dettaglio approvata dal Project Manager stesso.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino a un massimo del 10% del tempo totale verrà applicata una penale pari al 50% del valore giorno/uomo proposto dalla Ditta.

Per ritardi superiori al 10% del tempo totale dell'attività verrà applicata una penale del valore del costo giorno/uomo proposto dalla Ditta per ciascun giorno di ritardo.

6 Garanzia fideiussoria

Il concorrente dovrà presentare una cauzione provvisoria pari al 1% (un per cento) dell'importo a base di gara e con validità di 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta, ai sensi dell'art. 75 del D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i.

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria non inferiore al 10% dell'importo contrattuale, secondo quanto previsto all'art. 113 del D. Lgs. 163/06 e s.m.i., mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa.

L'atto fideiussorio deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale; la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta dell'INFN.

La garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione.

L'Impresa si impegna a tenere valida ed efficace la garanzia per tutta la durata del contratto e a reintegrarla ove l'INFN se ne sia avvalso, entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta. In caso di mancato reintegro il contratto si intende risolto, salvo il risarcimento del danno.

7 Proprietà degli apparati e della licenze

Tutti gli apparati tecnologici e le licenze software oggetto del presente capitolato che verranno installati presso INFN, resteranno proprietà di INFN.

8 Periodo di garanzia

Tutto quanto realizzato all'interno del contratto relativo alla presente gara d'appalto è soggetto a garanzia di 12 mesi dalla data del collaudo definitivo con esito favorevole di ogni singola realizzazione. Dalla data del collaudo definitivo con esito favorevole e per la durata della garanzia, la ditta assume l'obbligo di eliminare ogni difetto o malfunzionamento segnalato dell'Istituto, salva la prova che i difetti e gli inconvenienti derivino da cause diverse dalla cattiva esecuzione.

Durante il periodo di garanzia l'Istituto assicura di non eseguire o far eseguire, senza preliminare intesa con la Ditta, alcuna operazione all'infuori di quelle previste dall'uso e dalla normale gestione, ovvero di non introdurre modifiche rispetto a quanto realizzato.

9 Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

Per il personale impiegato nel presente appalto, l'impresa si impegna ad ottemperare nei confronti dei propri dipendenti, a tutti gli obblighi derivanti dalle vigenti disposizioni legislative, regolamentari e di CCNL di categoria in materia di retribuzione, previdenza, assistenza e assicurazione con esclusione di qualsiasi responsabilità da parte INFN.

L'impresa si obbliga all'osservanza delle norme e delle disposizioni legislative in materia di prevenzione dagli infortuni e di igiene sul lavoro, impartendo ai propri dipendenti precise istruzioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui sono chiamati a prestare la loro attività. In particolare l'impresa si impegna a rispettare, nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali, le disposizioni di cui al D. lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

10 Subappalto

L'Impresa potrà subappaltare le prestazioni contrattuali dietro autorizzazione INFN e in conformità all'art. 118 del D. Lgs. 163/06 e s.m.i., solo se lo avrà dichiarato in sede di offerta.

11 Norme Applicabili

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si rimanda alle norme in materia di appalti pubblici.

12 Risoluzione e recesso

Nel caso di inadempimento delle obbligazioni contrattuali l'INFN si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1453 c.c., con comunicazione scritta da inviarsi con raccomandata a/r, con un preavviso di 20 (venti) giorni.

Restano in ogni caso impregiudicati i diritti dell'INFN al risarcimento di eventuali danni e all'incameramento della garanzia fideiussoria.

L'INFN si riserva, inoltre, il diritto di recedere unilateralmente dal contratto in qualsiasi momento senza alcun onere a suo carico, con un preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari, da comunicarsi all'Impresa mediante raccomandata a/r.

In caso di recesso all'Impresa spetterà il corrispettivo limitatamente alla prestazione eseguita, secondo i corrispettivi e le condizioni previsti nel contratto.

13 Controversie

Per la risoluzione di tutte le controversie che dovessero insorgere tra l'Impresa aggiudicataria e la Stazione Appaltante, sarà competente esclusivamente il Foro di Roma.

14 Trattamento dati personali

I dati personali saranno raccolti e trattati unicamente per la gestione dell'attività di gara, ai sensi del D. Lgs. N. 196/03.

15 Allegati

15.1 Allegato A -- Capitolato Tecnico

15.2 Allegato B -- Descrizione del Sistema Attuale

M. Guiseppe