

**CAPITOLATO TECNICO DEL BANDO DI GARA CON PROCEDURA APERTA
IN AMBITO EUROPEO CONCERNENTE L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI
SUPPORTO ALLA GESTIONE E ALLA MANUTENZIONE DEL SISTEMA
PERMANENTE DI MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE
FINANZIATE DAI FONDI PARITETICI INTERPROFESSIONALI PER LA
FORMAZIONE CONTINUA E INTEGRAZIONI CON IL SISTEMA
INFORMATIVO SULLE ATTIVITÀ FORMATIVE FINANZIATE DALLE
AMMINISTRAZIONI REGIONALI**

RIF: 135/FPI - CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.): 5845580537

1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE

L'ISFOL – Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori – Struttura Sistemi e Servizi Formativi – Corso d’Italia n. 33, 00198 Roma - Referente per la Struttura: Domenico Nobili , Tel. 06.85447.1 – 06.85447.549 - E-mail: d.nobili@isfol.it . Referente per la parte tecnica-scientifica: Dott. Davide Premutico, Tel. 06.85447.567, E-mail: d.premutico@isfol.it Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, Tel. 06.85447.332, E-mail: ufficio.gareappalti@isfol.it, sito internet: www.isfol.it.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

Secondo quanto previsto dalla normativa il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali cura il monitoraggio delle attività formative finanziate dai Fondi Paritetici Interprofessionali per la formazione continua.

A tal fine, è stato realizzato un sistema per la ricezione ed elaborazione dei dati di monitoraggio e la produzione di statistiche di interesse. Dal gennaio 2008, il sistema raccoglie ed elabora i dati relativi alle attività formative finanziate da tutti i Fondi Paritetici Interprofessionali effettivamente operativi. Essi trasmettono con cadenza semestrale una serie di dati sulle caratteristiche dei Piani Formativi e dei Progetti realizzati, delle imprese coinvolte e dei lavoratori partecipanti.

L’incarico oggetto del presente Capitolato riguarda l’affidamento dei servizi di supporto alla gestione e alla manutenzione del Sistema permanente di monitoraggio dei "Fondi Paritetici Interprofessionali" e l’evoluzione integrativa del sistema con altri sistemi di monitoraggio che contengono informazioni sulla formazione professionale finanziata dalle Regioni.

Attualmente esistono due ambienti software:

- Il sistema in produzione, che risiede presso la Direzione Generale per le Politiche per l’Orientamento e la Formazione del Ministero del Lavoro, gestito con l’assistenza tecnica dell’Isfol;
- Il sistema di test, che risiede presso il CED di ISFOL.

I soggetti interessati alla partecipazione dovranno prevedere, per l'intero periodo contrattuale:

- la manutenzione sistemistica;
- l'assistenza tecnica al Gruppo di lavoro Isfol;
- la manutenzione correttiva del software;
- la manutenzione evolutiva e adeguativa del software;
- il supporto al servizio di gestione operativa;
- il supporto nelle attività di analisi dei dati caricati in ambiente di test o inviati in produzione;
- l'integrazione con altri sistemi di monitoraggio che contengono informazioni sulla formazione professionale finanziata dalle Regioni.

3. OBIETTIVI E METODOLOGIA

Per ciascuno dei servizi declinati in oggetto gli obiettivi e i metodi di lavoro previsti riguardano:

A) Il Servizio di manutenzione sistemistica, declinato in:

a1) Servizio di manutenzione ordinaria e correttiva

Il personale del Servizio di Manutenzione sistemistica dovrà essere impiegato nelle normali attività di gestione del Sistema.

Per l'espletamento delle attività di cui sopra, il personale del Servizio dovrà essere dotato di tutti gli strumenti ed i materiali necessari.

Il costo dei materiali negli interventi correttivi effettuati nell'ambito della manutenzione ordinaria dovrà essere compreso nel costo del Servizio.

Per l'erogazione del servizio l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione, in maniera flessibile, il personale tecnico di alto profilo.

a2) Servizio di manutenzione straordinaria

Il personale del Servizio di Manutenzione sistemistica sarà impiegato in eventuali nuove realizzazioni ad estensione di quanto esistente e per il raggiungimento di tale scopo dovrà essere dotato di tutti gli strumenti necessari.

Per ciascuna attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sarà redatto un dettagliato rapporto tecnico da sottoporre all'Amministrazione ai fini di un controllo di qualità.

Le attività pianificate di manutenzione straordinaria dei sistemi centrali che possono recare un disservizio all'utenza del Sistema o anche solo un degrado di prestazioni andranno concordate con l'Amministrazione.

B) Servizio di Assistenza Tecnica

L'aggiudicatario dovrà fornire un Servizio di Assistenza tecnica, che consenta interventi veloci nel caso di malfunzionamenti di qualsiasi genere.

Il servizio di Assistenza tecnica dovrà essere focalizzato alla risoluzione dei problemi evidenziati dagli utenti del Sistema, coinvolgendo, laddove necessario, figure specialistiche per pervenire nel minor tempo possibile e nel rispetto dei SLA (Service Level Agreements) alla soluzione dei problemi.

Il servizio di Assistenza tecnica dovrà interfacciarsi con gli utenti del Sistema ricevendo le segnalazioni e, qualora siano di sua competenza, in termini di preparazione tecnica o contesti di sicurezza, risolvendole. In caso contrario, dovrà contattare i fornitori di servizi esterni e interagire con essi, monitorando con eventuali solleciti lo stato del problema fino alla sua risoluzione e comunicazione all'utente.

Per l'erogazione del servizio l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione, in maniera flessibile, personale tecnico di alto profilo.

Il servizio dovrà garantire il ripristino delle corrette funzionalità del sistema secondo i parametri di qualità concordati in base ai seguenti livelli di servizio:

- tempi di intervento e risoluzione per problemi bloccanti: 3 giorni lavorativi;
- tempi di intervento e risoluzione per problemi non bloccanti: 5 giorni lavorativi.

b1) Responsabilità del servizio di assistenza tecnica

Il servizio di Assistenza tecnica dovrà essere l'unico punto di riferimento iniziale per il personale dell'Amministrazione appaltante e si farà carico di:

- attivare ulteriori funzioni di servizio, laddove la richiesta di supporto non potesse essere risolta direttamente dagli operatori;
- attivare fornitori di servizio esterni o interni al cliente, nelle specifiche situazioni di competenza.

Il servizio dovrà fornire, anzitutto, le soluzioni ai problemi segnalati entro i termini richiesti e, a fronte della risoluzione di questi, estendere o aggiornare la relativa documentazione in merito al problema riscontrato.

Il servizio di Assistenza tecnica dovrà essere depositario del know-how relativamente alla struttura ed alla logistica interna degli uffici e, pertanto, fornirà assistenza sistemistica su problemi relativi ai sistemi operativi in uso e sui pacchetti software di più uso comune. È quindi depositario di un archivio di problemi/soluzione e di documentazione tecnica operativa che avrà cura di estendere, aggiornare e, a richiesta, rendere disponibile all'Amministrazione appaltante.

C) Servizio di manutenzione correttiva sul software

L'aggiudicatario dovrà garantire per tutto il periodo contrattuale un servizio di assistenza tecnica applicativa per la manutenzione correttiva del Sistema.

La manutenzione correttiva consiste nell'analisi e nell'individuazione delle cause di malfunzioni del sistema software, nonché la rimozione delle stesse.

Il servizio di manutenzione correttiva dovrà comprendere, a titolo esemplificativo non esaustivo, le seguenti attività:

- manutenzione preventiva periodica che minimizzi le malfunzioni ricorrenti.
- miglioramento e quindi correzione delle funzioni le cui prestazioni non sono adeguate ai requisiti del sistema e ai livelli di servizio richiesti e sono pertanto percepite come malfunzioni dall'utenza del sistema.
- aggiornamento periodico del sistema software fornito, ovvero rilascio di nuove versioni e/o correzioni.

Per l'erogazione del servizio l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione, in maniera flessibile, personale tecnico di alto profilo.

Il servizio sarà accessibile a tutti gli utenti del Sistema, tramite telefono o tramite posta elettronica.

Il servizio dovrà garantire il ripristino delle corrette funzionalità del sistema secondo i parametri di qualità concordati in base ai seguenti livelli di servizio:

- tempi di intervento e risoluzione per problemi bloccanti: 3 giorni lavorativi;
- tempi di intervento e risoluzione per problemi non bloccanti: 5 giorni lavorativi.

D) Servizio di manutenzione evolutiva e adeguativa sul software.

Il Servizio di Manutenzione evolutiva è finalizzato all'evoluzione di componenti del Sistema, già collaudate, atte all'introduzione di nuove funzionalità richieste dal Committente e potrà quindi riguardare:

- realizzazione di nuove funzioni;

- modifica o rimozione di funzioni già esistenti;
- consulenza per l'ottimizzazione delle caratteristiche tecniche del Sistema;
- integrazione e/o interoperabilità con sistemi di terze parti.

Il Servizio di Manutenzione adeguativa risponde alla necessità di assicurare l'aderenza delle funzionalità del sistema informativo a seguito di aggiornamenti/modifiche dell'infrastruttura tecnologica, adeguamenti normativi, modifiche sostanziali all'organizzazione e all'ambiente di esercizio. Potrà quindi riguardare attività quali:

- realizzazione di nuove funzioni;
- modifica o rimozione di funzioni già esistenti;
- evoluzione tecnico-funzionale delle soluzioni e dei moduli software forniti.

Per l'erogazione di tali Servizi l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione, in maniera flessibile, personale tecnico di alto profilo.

La manutenzione evolutiva ed adeguativa rientra nel presente affidamento ed è remunerata all'interno del canone di gestione e manutenzione, nella misura di un massimo di 100 giornate * uomo all'anno. Eventuali richieste da parte di ISFOL di ulteriori giornate * uomo sarà oggetto di apposito preventivo.

A seguito di una richiesta di introduzione di una nuova funzionalità rispetto all'applicativo collaudato, formulata dal responsabile di ISFOL, l'aggiudicatario dovrà fornire un Piano delle attività, che dovrà essere concordato con lo stesso Responsabile ed approvato formalmente. Nel Piano delle attività, l'aggiudicatario deve indicare, oltre alle giornate/uomo necessarie alla realizzazione delle stesse, anche le seguenti informazioni:

- tempistiche dell'attività;
- numero delle risorse da utilizzare, suddivise per profilo professionale;
- descrizione delle attività da realizzare;
- output previsti.

Il rilascio di manutenzione evolutiva o adeguativa dovrà quindi essere eseguito nelle modalità e nelle tempistiche concordate nel Piano delle attività.

E) Servizio di gestione operativa del software

Il servizio di Gestione operativa del software dovrà essere preposto alla gestione del Sistema ed alla gestione di tutti i rapporti con gli utenti dello stesso e con i fornitori di servizi.

L'aggiudicatario dovrà essere un referente unico per l'ISFOL per ogni necessità riguardante l'utilizzo del Sistema. L'aggiudicatario dovrà fornire un Servizio di Assistenza funzionale agli utenti del Sistema nel suo complesso, comprese le aree Pubblica e Riservata del Sito web dedicato.

È richiesto all'aggiudicatario di formare il proprio personale tecnico sull'utilizzo del software del Sistema, in modo da poter fornire il necessario supporto agli utenti sulle problematiche connesse al loro utilizzo.

La richiesta di assistenza potrà essere inoltrata dall'Isfol all'aggiudicatario mediante telefono, fax, telex o simili.

Il servizio si farà carico di:

- fornire assistenza a fronte di richieste di chiarimento o di supporto sul funzionamento del Sistema o del Sito web;
- attivare ulteriori funzioni di servizio, laddove la richiesta di supporto non potesse essere risolta direttamente dall'operatore.

F) Servizio di supporto all'analisi dei dati

L'aggiudicatario dovrà fornire un supporto ad ISFOL nelle attività di bonifica dei dati caricati in ambiente di test o inviati in produzione.

I dati si riferiscono ai flussi XML raccolti a partire dal 1° Semestre 2008.

È richiesto all'aggiudicatario di formare il proprio personale tecnico sull'utilizzo del software del Sistema e in modo specifico sulla grammatica XSD del Protocollo tecnico di Trasmissione dei dati, in modo da poter fornire il necessario supporto agli utenti nell'invio dei Flussi di dati e agli operatori dell'Isfol nella verifica degli stessi.

Per l'erogazione del servizio l'aggiudicatario dovrà dunque mettere a disposizione, in maniera flessibile, personale tecnico adeguatamente formato.

G) Raccordo del Sistema di monitoraggio con l'infrastruttura informatica dell'Isfol

L'aggiudicatario dovrà operare in modo integrato, attraverso modalità stabilite dall'Isfol, con il Servizio Sistemi Informativi (SIA), per garantire il raccordo e la compatibilità con l'infrastruttura hardware e software dell'Istituto.

H) Integrazione del sistema con altri sistemi di monitoraggio sulle attività formative

L'aggiudicatario avrà il compito di:

- verificare la fattibilità dell'integrazione tra i sistemi informativi, anche attraverso una indagine conoscitiva sulle specifiche informative e tecniche dei sistemi di monitoraggio relativi alla formazione finanziata;
- provvedere alla realizzazione dell'integrazione del software dei Fondi Interprofessionali con altri software gestiti da ISFOL per conto del Ministero del Lavoro che riguardano i dati relativi alla formazione finanziata (in particolare, il Sistema Informativo sulle attività formative finanziate dalle amministrazioni regionali che raccoglie le informazioni sui corsi di formazione professionale finanziati dalle Regioni).

L'integrazione adeguativa rientra nel presente affidamento ed è remunerata all'interno del canone di gestione e manutenzione, nella misura di un massimo di 200 giornate * uomo all'anno.

3.1. SPECIFICHE TECNICHE

Di seguito si descrivono le specifiche tecniche relative allo stato attuale del Sistema attualmente installato su tre server fisici allocati presso il Centro Elaborazione Dati del Ministero del Lavoro - DGPOF, in via Fornovo, 8, Roma.

Generalità sul sistema

I flussi di dati inviati dai Fondi Interprofessionali al Ministero del Lavoro relativamente ai Piani formativi da essi finanziati sono trasmessi tramite singoli files XML opportunamente formattati. L'insieme di questi file XML viene quindi caricato nel database e nel datawarehouse del Sistema.

La formattazione dei file XML è regolata da un Protocollo definito, condiviso con gli utenti e già in uso. Il Sistema dispone online di una sezione di 'test' dove è possibile, previa autenticazione, verificare la corretta formattazione dei file XML secondo la grammatica del Protocollo.

Per gli utenti che non dispongono di un proprio software per generare i files XML, è disponibile sul Sistema una maschera di caricamento su pagina web per l'inserimento manuale dei dati.

HW Centrale di produzione (presso il Ministero)

Il Sistema è composto da tre server fisici in cascata:

- HTTP/HTTPS Server: riceve le richieste http e le gira al Web Application server che, una volta elaborate, le restituisce al HTTP/HTTPS Server;
- Web Application Server: dotato del servlet container Apache Tomcat che esegue l'applicazione di gestione "Fondi Interprofessionali" elaborando i dati contenuti nel Database Server. Il Web Application Server si avvale inoltre di strumenti di Business Intelligence per analisi OLAP e reportistica sui dati del datawarehouse;

- Database Server: ospita il database e il datawarehouse Oracle contenenti tutti i dati del sistema.

I server che ospitano il sistema di monitoraggio hanno le seguenti configurazioni:

HTTP/HTTPS Server: Server Dell PowerEdge R410 dotato di:

- CPU: Intel Xeon E5504 (2.0 GHz, 4C, 4M Cache, 4.80 GT/s QPI, 80W TDP), 800Mhz Max Memory;
- Memoria: 2GB (2x1GB), 1066MHz, Single Rank UDIMMs;
- HD: 146 Gb SAS 15k 3.5" HD Hot Plug;
- Drive: 16X DVD+/-RW ROM Drive SATA with SATA Cable;
- Alimentazione: Redundant Power Supply (2PSU) 500W;
- Interfaccia di rete: Broadcom NetXtreme II 5709 Dual Port Gigabit Ethernet NIC PCIe x4 with TOE;
- Sistema operativo: Windows Server 2008 SP2, Enterprise Edition, English
- Servizi e applicazioni: IBM HTTP Server.

Web Application Server: Dell PowerEdge R410 dotato di:

- CPU: Intel Xeon X5550 (2.66 GHz, 4C, 8M Cache, 6.40 GT/s QPI, 95W TDP), 1333Mhz Max Memory;
- Memoria: 4GB (2x2GB), 1066MHz, Dual Rank UDIMMs;
- HD: 146 Gb SAS 15k 3.5" HD Hot Plug;
- Drive: 16X DVD+/-RW ROM Drive SATA with SATA Cable;
- Alimentazione: Redundant Power Supply (2PSU) 500W;
- Sistema operativo: Windows Server 2008 SP2, Enterprise Edition, English;
- Servizi e applicazioni: Apache Tomcat 6, Pentaho Mondrian Analysis.

Database Server: Dell PowerEdge R510 dotato di:

- CPU: Intel Xeon X5550 (2.66 GHz, 4C, 8M Cache, 6.40 GT/s QPI, 95W TDP), 1333Mhz Max Memory;
- Memoria: 2GB (2x1GB), 1066MHz, Single Rank UDIMMs;
- HD: 300 Gb SAS 15k 3.5" HD Hot Plug;
- HD Controller: SAS 6/IR Internal Controller for 8x HDD Chassis;
- Drive: 16X DVD+/-RW ROM Drive SATA for Win2K8 R2 (R510) with SATA Cable for Optical Drive for 8x and 12x HDD Chassis;
- Alimentazione: Redundant Power Supply (2PSU) 1100W;
- Sistema operativo: Windows Server 2008 SP2, Enterprise Edition, English;
- Servizi e applicazioni: Oracle 10g Standard Edition.

HW Centrale di test (presso il CED di ISFOL)

Il Sistema è composto un server fisico sul quale sono installate tre macchine virtuali.

Su ogni macchina virtuale sono installate:

- HTTP/HTTPS: riceve le richieste http e le gira al Web Application server che, una volta elaborate, le restituisce al HTTP/HTTPS Server;
- Web Application: dotato del servlet container Apache Tomcat che esegue l'applicazione di gestione "Fondi Interprofessionali" elaborando i dati contenuti nel Database Server. Il Web Application si avvale inoltre di strumenti di Business Intelligence per analisi OLAP e reportistica sui dati del datawarehouse;
- Database: ospita il database e il datawarehouse Oracle contenenti tutti i dati del sistema.

I server fisico installato presso il CED di ISFOL ha le seguenti caratteristiche:

Server: Server Dell PowerEdge R310 dotato di:

- CPU: Intel Xeon E5640 (x3550 M3, Xeon 4C E5640 80W 2.66GHz/1066MHz/12MB, 1x4GB, O/Bay 2.5in HS SAS/SATA, SR M5014, 675W p/s, Rack);;

- Memoria: Express 4GB (2x4GB, 2Rx4, 1.5V) PC3-10600 CL9 ECC DDR3 1333MHz LP RDIMM;
- HD: Express IBM 500GB 2.5in SFF Slim-HS 7.2K 6Gbps NL SAS HDD;
- Alimentazione: Express Redundant 675W Power supply;
- Interfaccia di rete: Broadcom NetXtreme II 5709 Dual Port Gigabit Ethernet NIC PCIe x4 with TOE;
- Sistema operativo: ES WINDOWS SERVER 2008 R2 STD 1-4 CPU 5 CALROK-MUL
- Servizi e applicazioni: Subscription only Vmware vSphere 4.0 Standard - 1 Processor - 3 Yr.

Protocollo tecnico di trasmissione

I Fondi Paritetici Interprofessionali hanno l'obbligo di trasmettere al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali i dati relativi alle attività formative finanziate. La trasmissione dei dati, in formato XML, ha cadenza semestrale e riguarda:

- i flussi relativi ai Piani Formativi approvati nel semestre di riferimento (la fase di approvazione dei Piani formativi coincide con la decisione di finanziamento sulla base delle procedure previste da ciascun Fondo) contenenti le informazioni relative ai piani e ai progetti formativi finanziati;
- i flussi relativi ai Piani Formativi conclusi nel semestre di riferimento contenenti, oltre alle informazioni relative alla fase di approvazione, le informazioni relative alle caratteristiche dei lavoratori e delle imprese coinvolte nelle attività formative finanziate.

Le scadenze di trasmissione sono fissate al 31 luglio e al 31 gennaio di ogni anno.

Ciascun invio semestrale contiene flussi relativi a:

- i Piani approvati del semestre di riferimento;
- i Piani conclusi del semestre di riferimento;
- eventuali flussi di rettifica di flussi ordinari inviati in precedenza;
- l'eventuale rimodulazione di un flusso ordinario già inviato (per i soli dati di approvazione);
- l'eventuale cancellazione di un flusso precedentemente inviato.

3.2 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

Il gruppo di lavoro minimo richiesto dovrà essere costituito dalle seguenti figure:

- Responsabile di progetto;
- Sistemista;
- Analista Programmatore;
- Operatore di back end;
- Consulente area informatica;
- Esperto in sistemi di monitoraggio delle attività di formazione.

Di seguito si riporta una descrizione dei profili individuati e delle mansioni previste.

Responsabile di progetto

La figura professionale del Responsabile di Progetto è un senior con un'esperienza minima di 15 anni nella gestione di progetti analoghi a quelli richiesti nel presente capitolato.

Rispetto alle attività specifiche è responsabile del raggiungimento degli obiettivi legati alla realizzazione del progetto sia in termini di tempi di realizzazione, che di costi e risultati; coordina le varie figure professionali e ne rendiconta l'avanzamento delle attività progettuali.

Le attività professionali ad esso collegate sono:

- gestione del progetto secondo i requisiti di qualità del prodotto/servizio, di rispetto delle scadenze,
- integrazione con il Cliente, con le altre funzioni e le risorse all'interno del gruppo di lavoro;
- assicurazione che la definizione del progetto avvenga sulla base delle esigenze espresse dal Cliente, esplicitandone i risultati attesi, nell'ambito di un piano concordato con le funzioni commerciali responsabili del progetto;
- pianificazione delle attività, assegnando i compiti alle risorse, definendo gli step di lavoro necessari, valutando i rischi e minimizzandoli determinando in fine gli oneri ed i costi derivanti dal progetto;
- realizzazione del progetto definendo la sua organizzazione operativa, assicurando la gestione integrata delle risorse interne ed esterne, curando la gestione ed il controllo delle fasi di realizzazione ed osservando per ogni attività l'applicazione degli standard di Qualità;
- controllo dell'andamento del progetto e verifica degli scostamenti rispetto alla pianificazione concordata, per quanto riguarda i risultati, le scadenze ed i costi, adottando gli eventuali correttivi e trasmettendo in fine i rapporti periodici ai decisori/committenti;
- utilizzo dei metodi e dei tools definiti dall'azienda, nell'ambito del Sistema Qualità.

Sistemista

Deve essere un professionista senior con almeno 7 anni di esperienza come sistemista.

Rispetto ai servizi richiesti nel presente capitolato a lui è affidato il compito di configurare e mantenere l'ambiente di test e quello di produzione, di stabilire le modalità di operatività sulle macchine e sulle linee Tlc, di individuare componenti e librerie di integrazione per le applicazioni per la piattaforma di base e di sistema. Svolge i test di sistema necessari e fornisce assistenza agli utenti per le attività di sua competenza; si occupa della configurazione e della gestione della rete.

Possedendo competenze sia sui protocolli di rete sia sui protocolli applicativi, ha capacità di monitorare e verificare il corretto funzionamento del sistema.

Il sistemista dovrà avere anche competenze nella configurazione e gestione dei database.

Analista programmatore

Deve essere un professionista (anche junior) con almeno 4 anni di esperienza come analista programmatore.

Si occupa della gestione e manutenzione del software applicativo. Interviene realizzando patch correttive al software in caso di malfunzionamenti, provvede all'organizzazione ed alla strutturazione delle basi dati, dell'interfaccia utente di input/output come pure alla gestione degli archivi in accordo con le specifiche di progetto.

Definisce nuove procedure per la gestione dell'applicazione e del sottosistema di software di base realizzato, effettua stesura di programmi originali e revisione di quelli esistenti, conduce prove pratiche di funzionamento dei programmi per la loro messa a punto finale.

Recepisce e gestisce le richieste di assistenza da parte dell'utente in merito ad interventi di Manutenzione Correttiva.

È in grado di comprendere ed applicare le corrette metodologie per affrontare le problematiche.

A lui è affidato il compito di:

- definire, realizzare, testare e documentare singole funzioni applicative e/o modificare o implementare funzioni esistenti;
- progettare i test di sistema e di funzione;
- effettuare le verifiche preliminari prima del passaggio in esercizio dei componenti applicativi aggiornati;
- applica e fa applicare le corrette metodologie nella progettazione e nella realizzazione degli applicazioni.

Operatore di back end

Deve essere un professionista (anche junior) che ha maturato un'esperienza analoga a quella sotto definita di minimo 3 anni.

L'operatore di back end ha il compito di verificare i dati immessi sul sistema di test e di produzione. A lui è affidato il compito di:

- verificare le anomalie rilevate dal sistema in fase di caricamento dei dati in ambiente di test;
- analizzare tali anomalie cercando di individuarne la causa;
- contattare i Fondi e fornire supporto per le attività di bonifica dei dati;

Tale figura professionale dovrà avere ottima conoscenza del prodotto software utilizzato, della struttura del database e della problematica relativa alla gestione dei fondi, oltre a spiccate doti di relazioni interpersonali.

Consulente Area Informatica

Deve essere un professionista senior dell'area Informatica che ha maturato un'esperienza in analoghe funzione per un minimo di 5 anni.

Il consulente area informatica ha il compito di fornire un servizio di assistenza specialistica relativamente alla garanzia del raccordo del Sistema con l'infrastruttura hardware e software dell'ISFOL.

Esperto in sistemi di monitoraggio delle attività di formazione

E' un professionista senior che ha maturato esperienze per un minimo di 3 anni nel campo della progettazione e/o gestione e/o analisi dei dati inerenti banche dati informative (pubbliche o private) inerenti i temi dalla formazione.

L'esperto in sistemi di monitoraggio delle attività formative ha il compito di analizzare le caratteristiche delle informazioni presenti nei sistemi di monitoraggio da integrare, in particolare quelle relative al sistema di monitoraggio delle attività di formazione finanziate dai Fondi (Sistema Nexus) e al Sistema Informativo sulle attività formative finanziate dalle amministrazioni regionali. Supporterà il gruppo di lavoro nella progettazione e nella messa a punto dell'integrazione tra i sistemi.

3.3 MODALITA' RICHIESTE PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Oltre ai servizi da erogare e descritti nel punto 3, l'aggiudicatario dovrà produrre report mirati e concordati con l'ISFOL, che dovranno contenere le informazioni necessarie per misurare la qualità dei servizi erogati e per pianificare eventuali evoluzioni sia per i servizi che per l'infrastruttura.

Il servizio di reporting, inoltre, dovrà consentire il miglior controllo dell'attività, al fine di permettere una corretta stima e valutazione della globalità dei servizi offerti, oggetto della fornitura.

La reportistica prodotta dovrà essere articolata in:

- reportistica direzionale, di supporto alle future scelte strategiche;
- reportistica gestionale/operativa, che raccoglie tutti i dati relativi all'erogazione del servizio, dei volumi e dei costi.

3.4 PRODOTTI DA CONSEGNARE E TEMPI DI REALIZZAZIONE

La durata dei servizi richiesti, dalla data di stipula del contratto, non potrà superare la data del 30 giugno 2017.

L' ISFOL si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lettera b) del Decreto Lgs. 163/2006 e s.m.i., di affidare, al prestatore di servizi aggiudicatario, la ripetizione anche parziale di servizi analoghi indicati nel presente appalto per un periodo non superiore a quello previsto dal presente Capitolato e per un importo non superiore a quello di aggiudicazione.

4. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano.

I prodotti richiesti dovranno essere consegnati presso la sede dell'ISFOL di cui al punto 1 del presente capitolato.

5. REFERENTI TECNICI RESPONSABILI DELL'ISFOL

I referenti tecnici responsabili per l'Isfol, sono:

- Davide Premutico, ricercatore della Struttura Sistemi e Servizi Formativi, per quanto riguarda le caratteristiche di sistema di monitoraggio e i servizi da erogare.

6. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO

L'organismo aggiudicatario, entro 15 gg. dalla firma del contratto, dovrà comunicare all'ISFOL il nominativo del Responsabile del Progetto a cui verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con l'aggiudicatario, i cui requisiti professionali sono specificati al punto 3.2 - "*Gruppo di lavoro richiesto*".

7. IMPORTO DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'

L'importo massimo dei servizi da realizzare, onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di **Euro 520.000,00 (Euro cinquecentoventimila/00) oltre IVA.**

Tale importo si intende comprensivo del costo relativo alla sicurezza ex art. 86, comma 3-bis, del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., che, data la natura e le modalità di svolgimento delle prestazioni, sono quantificabili in € 0.

Nella suddetta quantificazione sono comprese anche le "interferenze" (come previsto dal nuovo comma 3 dell'art. 7 del D. Lgs. 19 settembre 1994 n. 696 così come modificato ed integrato dalla Legge n. 123 del 3 Agosto 2007, nonché dal Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n. 106 - Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).

Il prezzo offerto si intende fissato dal prestatore di servizi concorrente in base a calcoli e valutazioni di sua propria ed assoluta convenienza, onnicomprensivo e pertanto fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto ed indipendente da qualunque eventualità.

Il prestatore di servizi aggiudicatario sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta dallo stesso dovuto e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso allo stesso così corrisposto.

Il contratto con il prestatore di servizi aggiudicatario avrà durata, a decorrere dalla data di stipula del contratto, fino al 30 giugno 2017.

8. SERVIZI ANALOGHI

Per **SERVIZI ANALOGHI** si intendono servizi di assistenza applicativa, assistenza sistemistica, sviluppo e personalizzazione software.

Il prestatore di servizi dovrà dimostrare di aver realizzato almeno tre servizi analoghi nell'ambito sopraindicato, nel periodo 1° gennaio 2011 – 31 dicembre 2013.

In caso di offerta presentata da PRESTATORI DI SERVIZI TEMPORANEAMENTE RAGGRUPPATI, ciascun prestatore di servizi dovrà dimostrare, **A PENA DI ESCLUSIONE (in quanto elemento essenziale ai sensi dell'art. 46 c.1 bis del D.Lgs 163/2006)** il possesso pro quota dei suddetti servizi analoghi: la capogruppo mandataria dovrà dimostrare il possesso di almeno 2 (due) servizi analoghi; la/e mandante/i dovranno dimostrare il possesso di almeno 1 (uno) servizio analogo.

9. PRESTAZIONI PRINCIPALE E SECONDARIA

Per **ATTIVITA' PRINCIPALI** deve intendersi quelle che danno luogo ai servizi richiamati ai punti 3A, 3B, 3C, 3D e 3G alle pagg. 2-5.

Per **ATTIVITA' SECONDARIA** deve intendersi quelle richiamate ai punti 3E, 3F 3H a pagg. 4-5.

In caso di presentazione di offerta da parte di raggruppamenti di prestatori di servizi di tipo verticale, così come indicato all' art. 37, comma 2 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.i., si sottolinea che le **ATTIVITÀ PRINCIPALI** dovranno essere realizzate dalla società capogruppo, mentre le **ATTIVITÀ SECONDARIE** dovranno essere realizzate dalla/e società mandante/i.

10. CONTENUTO DELLA BUSTA “B – OFFERTA TECNICA”

Nella busta “B - Offerta tecnica” devono essere contenute le proposte relative all'offerta tecnica, presentate nelle forme ritenute più opportune, tenendo conto dei contenuti specifici del servizio illustrati ai punti 2 e 3 del presente capitolato tecnico.

Tali proposte, sulle quali si basa la valutazione dell'offerta tecnica, potranno essere relative in particolare a:

- *qualità progettuale dei servizi;*
- *qualità ed attinenza dei servizi proposti;*
- *qualità del gruppo di lavoro .*

L'esperienza professionale di ogni singolo componente il gruppo di lavoro indicato al punto 3.2 – “Gruppo di lavoro richiesto” del presente Capitolato Tecnico, deve essere documentata con curriculum debitamente sottoscritto da inserire nella Busta B - Offerta tecnica.

L'intero contenuto dell'offerta tecnica deve essere predisposto anche su supporto informatico (CD-ROM/DVD) ed inserito all'interno della Busta B – Offerta Tecnica.

L'operatore economico che presenta offerta (ovvero, in caso di RTI, ciascun appartenente al

raggruppamento) dovrà inoltre inserire sul CD-ROM/DVD un sintetico curriculum/brochure della Società.

11. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L'ISFOL ha facoltà di procedere alla aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida; l'ISFOL ha, altresì, la facoltà di non procedere ad alcuna aggiudicazione sia laddove ritenga opportuno esercitare il principio di autotutela, sia laddove la Commissione giudicatrice valuti le offerte pervenute non rispondenti ai contenuti tecnici ed economici previsti dal presente Capitolato Tecnico e nel Disciplinare di gara.

La procedura di aggiudicazione è quella stabilita dall' art. 3, comma 37 del D. Lgs. 163/06 con il criterio di aggiudicazione, ai sensi dell'art. 83, del D. Lgs 163/06 e s.m.i. e dell'art. 283 del D.P.R. 207/2010, a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa da determinarsi mediante l'applicazione dei criteri di valutazione ed attribuzione dei punteggi di seguito indicati. La selezione dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà svolta attraverso una procedura che prevede l'attribuzione di un punteggio massimo di **100 punti** sulla base degli elementi e relativi valori di seguito identificati:

A) QUALITÀ DELL'OFFERTA TECNICA (*massimo 80 punti su 100*), da valutarsi in relazione alla qualità e alla modalità di realizzazione dei servizi e alle caratteristiche della struttura organizzativa destinata allo svolgimento delle attività, secondo i seguenti criteri e parametri di valutazione:

<i>CRITERI E PARAMETRI DI VALUTAZIONE</i>		<i>Punteggio massimo</i>
1. Qualità completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi	1.1 Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività	10
	1.2 Completezza della proposta in funzione delle esigenze operative della Amministrazione	10
	1.3 Coerenza e fattibilità della proposta	10
TOTALE 1		30
2. Qualità e attinenza dei servizi proposti	3.1 Qualità dei servizi proposti in funzione delle effettive esigenze della Amministrazione	10
	3.2 Attinenza dei servizi proposti in funzione delle effettive esigenze della Amministrazione	10
TOTALE 2		20
3. Qualità del gruppo di lavoro	2.1 Coerenza, completezza e qualificazione complessiva del team preposto alla realizzazione delle attività (coordinatore, esperti, figure professionali etc.)	10
	2.2 Qualità ed attinenza del CV del coordinatore	10
	2.3 Qualità ed attinenza dei CV delle altre figure senior e junior coinvolte	10
TOTALE 3		30
TOTALE OFFERTA TECNICA		80

Nel caso in cui le singole proposte fossero inferiori ai requisiti minimi indicati nel capitolato tecnico, il punteggio attribuito nella valutazione per il singolo parametro sarà pari a 0.

Al fine di omogeneizzare le operazioni di valutazione, nonché supportare i giudizi con una idonea motivazione tecnica, ognuno dei componenti della Commissione giudicatrice dovrà:

- procedere ad esprimere per ciascun elemento specifico di valutazione (parametri di valutazione) individuato nel presente capitolato, un giudizio sintetico discrezionale, corrispondente ad uno fra i 10 giudizi predeterminati, che corrisponderà automaticamente ad un coefficiente tra 0 e 1;
- per ciascun parametro di valutazione, la media matematica dei suddetti coefficienti, così come espressi discrezionalmente da ciascuno dei componenti della Commissione Giudicatrice, verrà trasformata riportando al valore 1 (uno) la media più alta e proporzionando a tale media massima, le medie provvisorie in precedenza calcolate;
- al valore 1 corrisponderà il punteggio massimo attribuibile al singolo parametro di valutazione, proporzionando a tale punteggio massimo gli altri valori ottenuti come sopra specificato.

Sia nella definizione della media dei coefficienti, sia nella trasformazione di detta media, sarà tenuto valido il risultato delle operazioni fino alla quarta cifra decimale.

Con riferimento a detti elementi di valutazione dell'offerta qualitativa ogni parametro di valutazione verrà valutato secondo i seguenti giudizi sintetici discrezionali, corrispondenti automaticamente ai coefficienti numerici indicati:

Giudizio	Coefficiente
Completamente inadeguato o assente	0
Quasi del tutto assente o scarso	0,1
Gravemente insufficiente	0,2
Insufficiente	0,3
Appena sufficiente	0,5
Sufficiente	0,6
Discreto	0,7
Buono	0,8
Ottimo	0,9
Eccellente	1

B) OFFERTA ECONOMICA (massimo 20 punti su 100):

- per l'offerta valida con prezzo più basso: 20 punti;
- per le altre offerte un punteggio inversamente proporzionale al prezzo, ossia calcolato con la seguente formula:

$$P = 20 \times P_{\min}/P_{\text{off}}$$

dove:

- P = punteggio da attribuire al singolo concorrente relativamente all'offerta economica;
- P_{min} = prezzo relativo al concorrente che ha presentato la richiesta minima;
- P_{off} = prezzo presentato dal concorrente in esame.

In sede di valutazione delle offerte economiche sarà verificata l'eventuale esistenza di offerte anomale ai sensi degli art. 86 e ss. del D.Lgs. 163/06 e s.m.i.

12. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'ISFOL sulla base delle fatture emesse dal prestatore di servizi aggiudicatario, dopo l'acquisizione del **D.U.R.C.** (Documento Unico di Regolarità Contributiva) in corso di validità (**quattro mesi dalla data del rilascio INPS/INAIL**) e previa verifica ed approvazione dei documenti, dei relativi prodotti e dei rapporti sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dal prestatore di servizi aggiudicatario secondo le modalità di seguito indicate:

- le tranche di pagamento, ciascuna di equal importo, avverranno con cadenza trimestrale (la prima a partire al termine del terzo mese dalla stipula del contratto), previa presentazione di una relazione dettagliata sui servizi realizzati nello specifico periodo di riferimento.

13. PENALI

La tabella che segue considera e quantifica l'importo delle penalità applicabili in conseguenza al riscontro d'inadempienze o carenze rispetto alle attività contrattualmente previste.

Tabella delle Penalità

La tabella che segue considera e quantifica l'importo delle penalità applicabili in conseguenza al riscontro d'inadempienze o carenze rispetto alle attività contrattualmente previste.

Tabella delle Penalità

<i>Tipo inadempienza</i>	<i>Penale</i>	<i>Inadempienze soggette a raddoppio di penale</i>	<i>Massimo di inadempienze consentite</i>
Ritardo negli interventi di manutenzione correttiva richiesti (punti 3A, 3B, 3C del presente disciplinare)	EURO 500,00 ogni 2 giorni di ritardo rispetto al termine di volta in volta concordato con il committente in relazione al tipo di intervento richiesto	Superiore a 4 giorni di ritardo	10 giorni
Ritardo nella realizzazione degli interventi di manutenzione evolutiva richiesti (punti 3D del presente disciplinare)	EURO 300,00 ogni tre giorni di ritardo rispetto al termine di volta in volta concordato con il committente il relazione al tipo di intervento richiesto	Superiore a 6 giorni di ritardo	16 giorni

Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato dall'ISFOL per cause di forza maggiore non imputabili al soggetto aggiudicatario.

L'eventuale reiterazione delle inadempienze darà luogo all'applicazione di una penalità di importo raddoppiato, secondo le modalità indicate nella "Tabella delle penalità" sopra indicata.

Il superamento di anche uno solo dei massimali indicati nella suddetta tabella alla voce “*Massimo di inadempienze consentite*” è da considerarsi inadempienza contrattuale, e pertanto comporterà la risoluzione del contratto. In tal caso, l’ISFOL avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all’esecuzione in danno dell’appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell’eventuale maggior danno.

L’ISFOL si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell’Appaltatore.