



BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO  
DELLA FORNITURA DI UN *SOFTWARE*  
INFORMATICO GESTIONALE  
- NUMERO GARA 7643067 -  
- CIG 8155712274 -



**Sommario**

1. INTRODUZIONE .....	5
1.1 STAZIONE APPALTANTE.....	5
1.2 ILLUSTRAZIONE GENERALE DEL FABBISOGNO.....	5
1.3 FINALITÀ DEL DOCUMENTO.....	6
1.4 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA.....	6
1.5 DEFINIZIONI E CONDIZIONI.....	7
1.6 ACRONIMI UTILIZZATI ALL'INTERNO DEL DOCUMENTO.....	10
1.7 INTERVISTA OBBLIGATORIA .....	10
1.8 IMPORTO A BASE D'ASTA E DURATA DELLA FORNITURA E DELLE PRESTAZIONI..	11
1.9 TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	11
1.10 REQUISITI GENERALI DI PARTECIPAZIONE E IDONEITÀ PROFESSIONALE.....	12
1.11 CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE IN CASO DI SOGGETTI COLLETTIVI.....	14
1.12 OFFERTA TECNICA.....	16
1.13 OFFERTA ECONOMICA .....	17
1.14 MODALITÀ E CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE.....	17
1.15 FORMULA DI VALUTAZIONE DELLA PROPOSTA ECONOMICA.....	20
1.16 RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIO - DIVIETO DI SUBAPPALTO E DI CESSIONE DEL CONTRATTO .....	20
1.17 PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI.....	21
1.18 GARANZIA PROVVISORIA.....	21
1.19 GARANZIA DEFINITIVA.....	21
1.20 TEMPISTICHE E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE .....	21
1.21 PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE .....	24
1.22 RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	24
1.23 PENALI.....	26
1.24 RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO.....	27
2. OGGETTO DELLA FORNITURA.....	29
2.1 DESCRIZIONE FASE 1 .....	30
2.1.1 PROGETTAZIONE ESECUTIVA INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE/PIATTAFORME <i>SOFTWARE</i> NECESSARIE PER IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA .....	30
2.1.2 SVILUPPO E/O PERSONALIZZAZIONE E/O CONFIGURAZIONE DELLE COMPONENTI <i>SOFTWARE</i> E/O FUNZIONALITÀ NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA.....	31
2.1.3 FORMAZIONE DEGLI UTENTI INTERNI.....	31
2.2 DESCRIZIONE FASE 2 .....	32

2.2.1 SVILUPPO E/O PERSONALIZZAZIONE E/O CONFIGURAZIONE DELLE COMPONENTI SOFTWARE E/O FUNZIONALITÀ NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DI ULTERIORI FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA.....	32
2.2.2 ASSISTENZA ALL'AVVIO DEL SISTEMA.....	32
2.2.3 HELP DESK TECNICO DI SECONDO LIVELLO PER GLI UTENTI DI FONDOLAVORO .....	32
2.2.4 MANUTENZIONE DEL SISTEMA.....	33
2.2.5 ANALISI DATI PREGRESSI DAI SISTEMI IN DISMISSIONE .....	33
3. CONTESTO ATTUALE.....	34
3.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI FONDOLAVORO.....	34
3.2 SISTEMA DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE.....	35
4. FUNZIONALITÀ GENERALI.....	37
4.1 GESTIONE OPERATIVA MULTIFUNZIONALE E MULTILIVELLO.....	37
4.2 GESTIONE DOCUMENTI NEL SISTEMA.....	37
4.3 REALIZZAZIONE DI STATISTICHE .....	38
5. PROCESSI DI CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA GESTIONE ECONOMICA E DEI FLUSSI DA/VERSO INPS, ANPAL, INAPP, MLPS, ECC.....	39
5.1 GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI INPS.....	39
5.2 GESTIONE PORTABILITÀ DEI CONTRIBUTI VERSATI DAGLI ENTI BENEFICIARI..	40
5.3 GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI ANPAL, MLPS, ECC.....	40
5.4 SISTEMA DI RENDICONTAZIONE ECONOMICA .....	42
6. STRUMENTI DI SUPPORTO ED INFRASTRUTTURALI.....	43
6.1 GESTIONE DEGLI HELP DESK.....	43
6.2 GESTIONE DOCUMENTALE.....	44
7. CONDIZIONI GENERALI SULLA FORNITURA DEL SISTEMA DI GESTIONE.....	46
7.1 DELIVERY DELLE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE.....	46
7.1.1 PRINCIPALI REQUISITI PER I COMPONENTI REALIZZATI SU ARCHITETTURE WEB.....	46
7.1.2 CARATTERISTICHE DI SICUREZZA.....	46
7.1.3 GESTIONE UTENTI.....	47
7.2 SOFTWARE SOLUTION.....	48
7.2.1 REQUISITI FUNZIONALI.....	48
7.2.2 LICENSING.....	49
7.3 INTERFACCIA GRAFICA.....	50
7.3.1 REQUISITI DI USABILITÀ.....	52
7.3.2 REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ .....	52
7.4 ORGANIZZAZIONE DI PROGETTO.....	53
7.4.1 METODOLOGIA DI ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO.....	53

7.4.2 MASTER PLAN.....	54
7.4.3 RISORSE DI PROGETTO.....	55
7.4.4 SOFTWARE A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ DI SVILUPPO E MANUTENZIONE.....	56
7.5 PIATTAFORMA DI TICKETING ED HELP DESK TECNICO.....	57
7.6 FORMAZIONE PERSONALE INTERNO.....	59
7.7 MANUTENZIONE.....	60
7.7.1 MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC).....	60
7.7.2 MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV).....	61
7.8 ANALISI DATI DEI SISTEMI ATTUALMENTE IN USO.....	61
7.9 UTENTI DEL SISTEMA.....	62
7.10 COMUNICAZIONI.....	63
7.11 COLLAUDI.....	63

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 STAZIONE APPALTANTE

I dati identificativi della stazione appaltante sono di seguito riportati:

- denominazione: Fondolavoro - Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua delle Micro, Piccole, Medie e Grandi Imprese
- codice NUTS: ITE43
- sede legale: Via Angelo Bagnoni n. 78 - 00153 Roma
- recapito telefonico: +390689165107
- recapito telefax: +39065817414
- recapito di posta elettronica: [info@fondolavoro.it](mailto:info@fondolavoro.it)
- recapito di posta elettronica certificata: [fondolavoro@legalmail.it](mailto:fondolavoro@legalmail.it)
- indirizzo del sito web: <https://fondolavoro.it/>
- responsabile unico del procedimento: Carlo Parrinello

La stazione appaltante si configura, sotto il profilo civilistico e fiscale, quale ente di diritto privato tenuto all'osservanza del codice dei contratti pubblici, di cui al Decreto Legislativo n. 50/2016 e normativa collegata. L'attività principale consiste nel finanziamento di attività di formazione continua, giuste disposizioni di cui all'art. 118 della Legge n. 388/2000 e normativa collegata.

### 1.2 ILLUSTRAZIONE GENERALE DEL FABBISOGNO

Fondolavoro, in qualità di stazione appaltante, intende affidare la manutenzione, gestione e sviluppo del proprio sistema informatico (in appresso denominato per brevità sistema) per la gestione degli adempimenti amministrativi connessi con la realizzazione delle attività formative da esso finanziate (elaborazione, presentazione, approvazione, esecuzione, rendicontazione, certificazione, pagamento). Il sistema dovrà coprire le esigenze della stazione appaltante sia per quanto riguarda l'operatività quotidiana, che l'interazione tra i diversi soggetti individuati, garantendo a tutti gli utenti l'accesso alle informazioni secondo i ruoli ed i privilegi specifici e secondo quanto previsto e stabilito dalla

stazione appaltante medesima ed in ottemperanza con il Regolamento UE n. 2016/679 e normativa nazionale collegata in materia di trattamento dei dati personali ed in particolare dei cosiddetti dati sensibili. Il sistema dovrà risultare funzionale alle esigenze di gestione e mantenimento dei dati, tracciatura degli accessi e delle modifiche ad essi applicati e dovrà fungere da supporto alle decisioni. Il sistema dovrà, inoltre, essere in grado di produrre dati da trasmettere e importare e gestire dati ricevuti da altri sistemi informatici e quindi di adempiere gli obblighi di comunicazione dati che Fondolavoro ha verso la Pubblica Amministrazione ed enti preposti al monitoraggio dell'attività formativa finanziata. Il sistema dovrà rispettare gli standard di usabilità e qualità di prodotto, e quindi possedere le caratteristiche di cui alle linee guida identificate dallo standard UNI EN ISO 9241-303:2012 ove applicabile. Il sistema dovrà interfacciarsi al meglio con il sito *web* di Fondolavoro per la gestione delle utenze e loro policy di accesso, come oltre indicato. Il sistema dovrà prevedere degli strumenti per la generazione di uno o più flussi di *backup* dei dati e relative funzioni di ripristino.

### 1.3 FINALITÀ DEL DOCUMENTO

Questo documento contiene le linee guida per la realizzazione del sistema informatico di Fondolavoro. Quanto descritto all'interno di questo documento ha lo scopo di mettere in evidenza l'esigenza della stazione appaltante e fornire indicazioni sul grado di complessità degli argomenti oggetto di fornitura. In nessun caso, quanto riportato sostituisce il lavoro di analisi dei fabbisogni e requisiti che l'operatore economico aggiudicatario dovrà effettuare una volta espletata la gara d'appalto.

### 1.4 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Il bando di gara prevede che il fornitore prenda in carico il *software* informatico esistente, di proprietà della stazione appaltante e ne curi la manutenzione, gestione, aggiornamenti periodici e adeguamenti alle modifiche/integrazioni delle procedure amministrative che la stessa stazione appaltante vorrà implementare nel corso del periodo di vigenza contrattuale.

Pertanto, la descrizione dei processi, di cui al successivo paragrafo 5, rappresenta il complesso delle esigenze di Fondolavoro che potrebbero manifestarsi anche in conseguenza di mutamenti del quadro normativo di riferimento e/o delle procedure amministrative di Fondolavoro medesimo. La

fornitura è rinnovabile ed è prevista una nuova pubblicazione del bando di gara al termine della fornitura stessa.

### 1.5 DEFINIZIONI E CONDIZIONI

Termine	Definizione
Committente (stazione appaltante)	Fondolavoro - Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua delle Micro, Piccole, Medie e Grandi Imprese.
Fornitore	Operatore economico che dovrà realizzare o fornire il sistema informatico.
Sistema informatico (sistema)	Insieme di strumenti informatici per la gestione dell'Informazione all'interno di Fondolavoro.
Avviso	Bando di gara tramite il quale il Fondo annuncia la disponibilità di fondi per la formazione e che può definire regole di gestione specifiche collegate con il manuale delle procedure di gestione e controllo.
Manuale	Documento con le istruzioni operative per la corretta gestione delle attività poste in essere da Fondolavoro (attività di gestione, attività propedeutiche, attività formative).
Regolamento generale di organizzazione, gestione, rendicontazione e controllo	Regolamento elaborato da Fondolavoro e approvato da ANPAL - Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro che definisce gli elementi minimi per la composizione degli avvisi.
Ente attuatore	Ente di formazione accreditato da Fondolavoro, che richiede il finanziamento di uno o più piani formativi per sé stesso o per uno o più enti beneficiari. È il soggetto che, una volta approvato il finanziamento, è responsabile dell'effettiva realizzazione dell'attività formativa.
Ente Beneficiario	Ente iscritto a Fondolavoro che beneficia di uno o più piani formativi finanziati da Fondolavoro e/o che si candida a beneficiarne.
Lavoratore	Lavoratore dipendente di un ente beneficiario che, per il suo tramite, aderisce (tramite l'ente beneficiario) a Fondolavoro.
Fase di presentazione	Fase di processo in cui l'ente attuatore/beneficiario può presentare

	a Fondolavoro la richiesta di finanziamento di attività formative
Fase di valutazione	Fase nella quale Fondolavoro valuta ammissibilità ed eventuali punteggi dei piani formativi presentati, finalizzata alla costituzione delle eventuali graduatorie dei piani finanziati e rigettati, da approvare da parte del Consiglio di Amministrazione.
Fase di esecuzione	Fase nella quale un ente attuatore/beneficiario svolge effettivamente l'attività di formazione per i piani formativi ammessi a finanziamento da Fondolavoro.
Fase di rendicontazione	Fase nella quale un ente attuatore/beneficiario, dopo aver completato il piano formativo, provvede a rendicontare le spese sostenute, ripartite per le voci di costo previste.
Edizione formativa	Modulo base (corso di formazione) dell'attività didattica incluso in un progetto formativo.
Progetto formativo	Insieme organico di edizioni formative incluse in un piano formativo.
Piano Formativo	Insieme organico di progetti formativi compresi in un piano formativo.
Formulario	Documento informativo predisposto da Fondolavoro che permette all'ente attuatore/beneficiario di presentare le richieste di finanziamento dei piani formativi.
Convenzione	Contratto che disciplina il rapporto tra Fondolavoro e l'ente attuatore/beneficiario per l'erogazione dei finanziamenti e l'attuazione del piano formativo finanziato da Fondolavoro.
Strumenti	Insieme di procedure, funzioni, moduli, interfacce, programmi ed applicazioni in grado di automatizzare le funzioni richieste.
Delibera	Atto ufficiale rilasciato dal Consiglio di Amministrazione.
Utente	Persona che utilizza il sistema.
Utente Interno	Personale in organico a Fondolavoro abilitato all'utilizzo del sistema informatico.



Utente Esterno	Utente non in organico a Fondolavoro abilitato all'utilizzo del sistema informatico (ente attuatore, revisore legale, ente beneficiario, ecc.).
----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Per "applicazione" o "sistema" s'intende non solo l'insieme dei programmi eseguibili dall'elaboratore, ma anche eventuali programmi a corredo, accessori, componenti, parti, moduli, librerie, documenti, manuali ed in genere ogni altra parte necessaria alla regolare installazione, funzionamento e proficuo uso dell'applicazione da parte degli utenti sulle apparecchiature destinate a ospitarli.

Le applicazioni, in particolare, sono qui considerate al pari di ogni altro bene strumentale, in quanto, indipendentemente dal loro carattere di immaterialità, sono prodotti finiti, scelti ed acquistati solo per la loro capacità di svolgere una qualche specifica funzione, dal cui esercizio Fondolavoro si prefigge di ricavare una qualche propria utilità.

La possibilità di ottenere tali funzioni rappresenta lo scopo di Fondolavoro nell'accedere alla presente fornitura, il cui vero oggetto è pertanto costituito dalle funzioni offerte e non da un mero insieme di programmi in quanto tali. Per la descrizione compiuta della fornitura varranno pertanto le funzioni elencate nella documentazione presentata dal fornitore a corredo dell'applicazione.

Essendo stato il fornitore libero ed autonomo nella scelta di quali funzioni includere o meno nella propria applicazione (a partire dal momento progettuale, fino a quello realizzativo e commerciale), fatte salve le funzionalità minime specificate al successivo paragrafo 4 del presente capitolato, sarà compito del fornitore stesso mettere a disposizione un sistema che automatizzi quanto richiesto nel presente capitolato, negli altri documenti a corredo e di quanto dichiarato nella documentazione d'offerta. Saranno a carico del fornitore tutte le eventuali componenti *hardware* e *software* specializzate che non siano state espressamente indicate come tali nell'offerta tecnica e che dovessero rivelarsi indispensabili per assicurare le funzionalità della procedura a regime.

In caso contrario, si procederà ad un collaudo negativo del sistema o di alcune sue parti, da sanare con le modalità previste al successivo paragrafo 1.24 del presente documento. Il sistema deve essere in grado di gestire la complessità, le problematiche e quindi le esigenze di automazione proprie di un fondo paritetico interprofessionale per la formazione continua, quale Fondolavoro, con un sistema informatico

aziendale integrato al meglio, per quanto sia permesso dall'attuale situazione tecnologica di mercato e relativamente alle peculiari esigenze operative di Fondolavoro.

La lingua utilizzata per tutte le comunicazioni ed i servizi di cui al presente capitolato è la lingua italiana, salvo l'impiego di acronimi e termini propri del campo informatico e correntemente utilizzati nella lingua originale, nonché nei casi particolari espressamente accettati da Fondolavoro.

#### 1.6 ACRONIMI UTILIZZATI ALL'INTERNO DEL DOCUMENTO

Termine	Definizione
CDA	Consiglio di Amministrazione
MLPS	Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
ANPAL	Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro
INAPP	Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche
MAC	Manutenzione Adeguativa e Correttiva
MEV	Manutenzione Evolutiva
TT	<i>Trouble Ticketing</i>
FAQ	<i>Frequently Asked Question</i>
EB	Ente Beneficiario
EA	Ente Attuatore
RL	Revisore Legale

#### 1.7 INTERVISTA OBBLIGATORIA

Le aziende concorrenti, prima di presentare la domanda di partecipazione, dovranno obbligatoriamente effettuare un'intervista guidata, finalizzata all'acquisizione di elementi tecnico/informativi sul sistema e sulle procedure e strumenti informatici attualmente utilizzati da Fondolavoro.

A tale scopo, dovranno concordare un appuntamento presso la sede sociale di Fondolavoro con il responsabile unico del procedimento (RUP), nella persona del sig. Carlo Parrinello (posta elettronica [direzione@fondolavoro.it](mailto:direzione@fondolavoro.it)), che sarà a disposizione il martedì e giovedì dalle ore 10:00 alle ore 16:00; l'intervista dovrà avvenire entro e non oltre martedì 21 gennaio 2020.

Colui che effettua l'intervista, munito di documento di riconoscimento, dovrà essere il legale rappresentante ovvero altra persona in possesso di specifiche competenze professionali, sempre munita di documento di riconoscimento e apposita delega conferita dal rappresentante legale medesimo. Tale soggetto delegato dovrà obbligatoriamente essere parte integrante del *team* di sviluppo in caso di aggiudicazione.

Nel caso di ATI (Associazione Temporanea di Impresa) o di Consorzi ex art. 2602 c.c., costituiti o da costituirsi, colui che effettua l'intervista dovrà esibire delega sottoscritta almeno dal legale rappresentante dell'impresa che assume o assumerà le vesti di capogruppo. Dell'avvenuto sopralluogo, anche ai fini dell'ammissione alla gara, verrà dato atto con apposita dichiarazione sottoscritta dal rappresentante dell'offerente e dal responsabile unico del procedimento sopra indicato; la dichiarazione viene emessa in duplice originale, di cui un esemplare viene consegnato a colui che ha effettuato il sopralluogo in nome e per conto dell'offerente.

#### **1.8 IMPORTO A BASE D'ASTA E DURATA DELLA FORNITURA E DELLE PRESTAZIONI**

La durata contrattuale della fornitura è pari a 30 (trenta) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

Fondolavoro ha stabilito, quale importo massimo del corrispettivo per l'intera durata contrattuale di 30 (trenta) mesi, la somma imponibile di € 220.000,00 (duecentoventimila/00), per la realizzazione di tutte quante le prestazioni, servizi ed attività oggetto del presente disciplinare e dell'annesso capitolato. Tale importo, comprensivo di ogni onere correlato, costituisce il valore stimato della fornitura, preso a riferimento della presente procedura di gara.

Si precisa che i costi per la sicurezza da rischi di interferenza, di cui all'art. 26 del Decreto Legislativo n. 81/2008 e normativa collegata sono pari a € 0,00 (zero/00).

In applicazione del dispositivo di cui all'art. 63, comma 5 del Decreto Legislativo n. 50/2016 e normativa collegata, Fondolavoro si riserva la possibilità di affidare all'operatore economico aggiudicatario l'esecuzione di servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura.

#### **1.9 TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento della fornitura oggetto del presente bando di gara sarà effettuato in favore dell'ente aggiudicatario con le seguenti modalità:

- 30 (trenta) rate mensili ciascuna di importo pari 1/30 del valore della fornitura, a decorrere dalla data di avvio del servizio.

Il pagamento degli importi spettanti resta subordinato, senza eccezione alcuna, all'acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) del soggetto aggiudicatario.

#### 1.10 REQUISITI GENERALI DI PARTECIPAZIONE E IDONEITÀ PROFESSIONALE

I concorrenti dovranno dimostrare di possedere i seguenti requisiti, allegando alla proposta idonea documentazione che necessariamente comprende, a pena di esclusione dell'offerta, i seguenti documenti:

- a) una dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi del DPR n. 445 del 28 dicembre 2000 e normativa collegata ovvero, per i concorrenti non residenti in Italia, documentazione idonea equipollente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza, con cui il concorrente o suo procuratore, assumendosene la piena responsabilità:

**a.1)** dichiara la data di costituzione della società (non verranno prese in considerazione offerte da società costituite da meno di 6 mesi di calendario) e l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) presso il quale intende ricevere tutte le comunicazioni relative alle presenti procedure. Nel caso di raggruppamenti, dovranno essere dichiarate le date di costituzione di tutte le imprese facenti parte del raggruppamento;

**a.2)** attesta e dichiara di non trovarsi nelle condizioni espressamente contemplate dall'art. 80 del Decreto Legislativo n. 50/2016 e normativa collegata, riportando, per esteso, le dichiarazioni relative alla insussistenza delle cause di esclusione ivi previste. In tale dichiarazione dovranno inoltre essere elencati i soggetti di cui al comma 3 del medesimo art. 80 del Decreto Legislativo n. 50/2016, cessati dalla carica nell'anno antecedente alla data di pubblicazione del bando di gara, dichiarando per tali soggetti l'insussistenza delle cause di esclusione di cui al citato art. 80 del Decreto Legislativo n. 50/2016 ovvero l'intervenuta adozione di idonei atti di dissociazione. Nel caso in cui non vi fossero soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, occorrerà dichiarare che non ci sono soggetti cessati dalla carica nel suddetto periodo. Nella medesima dichiarazione, dovranno, inoltre, essere indicati anche i soggetti nei cui confronti operano le cause di

esclusione di cui all'art. 80 del Decreto Legislativo n. 50/2016. Nel caso in cui non vi fossero direttori tecnici, ovvero la società avesse almeno quattro soci o un socio unico persona giuridica, occorrerà specificare espressamente tali circostanze. Per gli altri tipi di società e per le ditte individuali, valgono le medesime regole, con riguardo ai soggetti specificamente indicati nel citato art. 80 del Decreto Legislativo n. 50/2016 in relazione a ciascuna tipologia di concorrente;

**a.3)** dichiara l'insussistenza delle cause di esclusione di cui alla Legge n. 383/2001 e normativa collegata, al Decreto Legislativo n. 198/2006 e normativa collegata, al Decreto Legislativo n. 286/1998 e normativa collegata, nonché alla vigente normativa antimafia;

b) una dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi del DPR n. 445 del 28 dicembre 2000, ovvero, per i concorrenti non residenti in Italia, documentazione adeguata equipollente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza, che attesti che il concorrente dispone di una struttura organizzativa/logistica idonea alla realizzazione delle attività oggetto di gara. La dichiarazione dovrà essere corredata dall'elenco delle strutture a disposizione del concorrente;

c) una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente ovvero da procuratore dello stesso munito di idonei poteri attestante:

**c.1)** di aver esaminato, di avere preso puntualmente atto e di aver tenuto conto, nella formulazione dell'offerta, di:

o tutte le circostanze generali e particolari che possano in qualsiasi modo influire sullo svolgimento della prestazione e sulla determinazione dell'offerta;

o tutte le condizioni, gli obblighi e gli oneri, nessuno escluso o eccettuato, derivanti dal disciplinare di gara, capitolato ed elementi essenziali del contratto e tutti i documenti richiamati nei predetti atti;

o tutte le condizioni, gli obblighi ed oneri, nessuno escluso o eccettuato, derivanti dalle normative vigenti in relazione alla fornitura oggetto dell'affidamento e in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro in cui devono essere svolte le attività;

**c.2)** l'integrale accettazione e senza riserva alcuna di tutte le condizioni negoziali, di partecipazione e di esclusione di cui al presente documento, compreso il divieto di partecipare alla gara in

forma individuale e contemporaneamente in forma associata, come RTI (rete temporanea di impresa) e/o consorzi ovvero di partecipare in più di una RTI o consorzio, pena l'esclusione dalla gara dell'impresa medesima e delle RTI o consorzi ai quali l'impresa partecipa), degli elementi essenziali del contratto, di tutti i documenti richiamati nei predetti atti, dichiarandosi altresì disponibile a sottoscriverli tutti senza riserve, in caso di aggiudicazione;

**c.3)** di non avere nulla a pretendere e volere nei confronti del committente, nell'eventualità in cui la presente procedura di affidamento fosse sospesa/annullata o comunque non aggiudicata in qualsiasi momento neppure a titolo di rimborso dei costi di partecipazione alla gara;

**c.4)** di impegnarsi a fornire la prestazione nel rispetto delle disposizioni normative vigenti e di quelle *medio tempore* intervenute successivamente all'aggiudicazione dell'appalto;

d) copia della dichiarazione di avvenuta intervista con annesso curriculum professionale nel caso di soggetto delegato.

#### 1.11 CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE IN CASO DI SOGGETTI COLLETTIVI

Si premette che è fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in forma individuale e contemporaneamente in forma associata (RTI, consorzi), ovvero di partecipare in più di un R.T.I. o consorzio, pena l'esclusione dalla gara, dell'Impresa medesima e dei R.T.I. o Consorzi ai quali l'Impresa partecipa.

In caso di riunioni di imprese (associazioni temporanee di imprese, costituite o già costituite; consorzi di imprese di cui agli articoli 2602 e seguenti del codice civile, anche in forma di società consortile ex art. 2615 ter del codice civile), valgono le seguenti ulteriori disposizioni.

Per i raggruppamenti o consorzi non ancora costituiti:

- dovrà essere presentata una dichiarazione, sottoscritta dai legali rappresentanti di tutti i soggetti partecipanti al costituendo raggruppamento o consorzio, recante l'impegno, in caso di aggiudicazione, a costituirsi giuridicamente in tale forma con indicazione esplicita del soggetto capofila;

- le dichiarazioni di cui ai precedenti punti a.1), a.3) e c) dovranno essere rese da tutti i componenti del costituendo raggruppamento o consorzio.

Per i raggruppamenti temporanei di imprese già costituiti valgono le medesime regole sopra indicate con riferimento ai raggruppamenti non ancora costituiti ma, in luogo della dichiarazione contenente l'impegno a costituirsi in raggruppamento, dovrà essere presentata copia del mandato collettivo con rappresentanza costitutivo del raggruppamento, redatto ai sensi del Decreto Legislativo n. 50/2016 e normativa collegata. Inoltre, le dichiarazioni negoziali di partecipazione e di esclusione, di cui alle precedenti lettere a), b) e c), potranno essere sottoscritte dal solo legale rappresentante del soggetto mandatario capogruppo, purché redatte anche in nome e per conto delle mandanti.

Per i consorzi (ex art. 2602 e seguenti c.c. anche in forma di società consortile) già costituiti valgono le medesime regole sopra indicate con riferimento ai raggruppamenti non ancora costituiti, con le seguenti precisazioni:

- dovranno essere presentati l'atto costitutivo e lo statuto del consorzio, da cui risulti la responsabilità solidale degli associati nei confronti di Fondolavoro; ove tale responsabilità non risulti dai predetti atti costitutivi, dovrà essere presentata apposita dichiarazione in tal senso, sottoscritta da tutti gli associati;
- dovrà, inoltre, essere presentata una dichiarazione del legale rappresentante del consorzio, attestante quali delle imprese consorziate concorreranno, in caso di aggiudicazione, alla esecuzione dei servizi richiesti;
- lo stesso legale rappresentante del consorzio dovrà presentare le dichiarazioni di cui alle lettere b), c) e d) anche in nome e per conto dei consorziati;
- le dichiarazioni di cui ai precedenti punti a.1) e a.2) dovranno, invece, essere presentate da tutte le imprese facenti parte del consorzio che, in caso di aggiudicazione, concorreranno alla fornitura dei servizi richiesti.

Fondolavoro, nel caso in cui la documentazione o le dichiarazioni presentate risultassero difformi o incomplete, disporrà l'esclusione del concorrente.

Il mancato possesso anche di uno solo dei requisiti richiesti, costituirà motivo di esclusione in fase di ammissibilità delle offerte.

L'offerente è vincolato alla propria offerta per 180 giorni di calendario decorrenti dal termine ultimo per la presentazione delle offerte, trascorso il quale potrà svincolarsi mediante comunicazione scritta.

### 1.12 OFFERTA TECNICA

Tenuto conto di quanto precisato in seguito, l'offerta tecnica dovrà contenere i seguenti documenti:

1. una relazione descrittiva delle attività similari svolte dall'operatore economico nell'ultimo triennio;
2. una relazione descrittiva delle modalità di lavoro proprie dell'operatore economico corredata dall'indicazione delle eventuali certificazioni di terze parti di cui è in possesso (con dichiarazione di autenticità delle certificazioni esibite);
3. una relazione illustrativa concernente le modalità operative con cui verrà realizzata la fornitura in caso di aggiudicazione e le risorse organizzative che l'offerente metterà a disposizione per l'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto;
4. una dettagliata descrizione del gruppo di lavoro che verrà messo a disposizione di Fondolavoro per la realizzazione della fornitura, con la specificazione dei ruoli di ciascuna unità operativa;
5. il curriculum del soggetto che ricoprirà il ruolo di Team Leader (responsabile del progetto) e interfaccia con Fondolavoro, da cui si evinca una laurea specifica e/o un'esperienza almeno quinquennale nella specifica materia;
6. una relazione sintetica recante eventuali servizi aggiuntivi e migliorativi che l'offerente s'impegna a fornire in caso di aggiudicazione, senza alcun compenso aggiuntivo rispetto all'offerta economica presentata.

Le suddette relazioni, esclusi gli allegati ed il curriculum, dovranno essere siglate e timbrate in ciascuna pagina e sottoscritte per esteso in calce dal legale rappresentante del concorrente. In caso di associazioni temporanee di imprese o consorzi non ancora costituiti, le relazioni costituenti l'offerta tecnica dovranno essere siglate o sottoscritte in ogni pagina dai legali rappresentanti di tutti i soggetti che intendono associarsi o consorziarsi.



In caso di raggruppamenti di imprese, l'offerta tecnica dovrà, inoltre, recare, a pena di esclusione dalla gara, la ripartizione delle prestazioni tra le imprese associate o consorziate.

### 1.13 OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica dovrà contenere una dichiarazione sottoscritta dal rappresentante legale del concorrente, recante l'indicazione, in cifre e in lettere, del prezzo complessivo offerto per la realizzazione della fornitura richiesta, non superiore all'importo a base d'asta, I.V.A. esclusa. Dovrà, inoltre, essere allegato il dettaglio del prezzo per ogni singola attività compresa nella fornitura. Altresì, andrà evidenziato che l'offerta ha validità per un periodo temporale non inferiore a 180 (centottanta) giorni di calendario.

In caso di associazioni temporanee di imprese o consorzi non ancora costituiti, l'offerta economica dovrà essere timbrata e sottoscritta in ogni pagina dai legali rappresentanti di tutti i soggetti che intendono associarsi o consorziarsi.

Agli offerenti è quindi richiesto di specificare:

- il prezzo complessivamente offerto per l'esecuzione della fornitura e dei servizi;
- l'ammontare dei costi interni per la sicurezza con la specifica indicazione di non averli sottoposti a ribasso;
- quanto altro specificamente prescritto dal Decreto Legislativo n. 50/2016 e normativa collegata.

### 1.14 MODALITÀ E CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

La stazione appaltante, nel rispetto dei principi di trasparenza, di non discriminazione e di parità di trattamento, procederà all'aggiudicazione dell'appalto sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata con riferimento al miglior rapporto qualità/prezzo.

In conformità con i suddetti principi, la stazione appaltante provvederà ad attribuire i punteggi a ciascuna offerta pervenuta, secondo i criteri di valutazione di seguito elencati:

1. esperienze pregresse nella progettazione di sistemi informatici nel settore della formazione professionale e/o dei fondi interprofessionali per formazione continua (indicare in relazione illustrativa i progetti

- realizzati nello specifico settore), significando che sarà attribuito un punto per ogni semestre completo di esperienza maturata e coerente con l'oggetto della fornitura, sino ad un massimo di otto punti;
2. rispondenza dell'offerta tecnica, come descritta nella documentazione afferente al presente bando di gara, alle specifiche evidenziate nel bando di gara medesimo e relativi allegati, significando che ogni membro della commissione di valutazione attribuirà un punteggio variabile tra zero ed otto punti; a ciascun concorrente verrà attribuito un punteggio pari all'intero più vicino del valore medio tra i valori assegnati dai singoli membri della commissione;
  3. tempi di realizzazione delle diverse fasi (progettazione esecutiva, *testing*, messa in produzione, consegna finale), significando che sarà attribuito un punteggio pari a otto punti al concorrente che avrà proposto i tempi di realizzazione più brevi, zero punti al concorrente che avrà proposto i tempi di realizzazione più lunghi e punteggi intermedi agli altri concorrenti, calcolati con il metodo dell'interpolazione lineare;
  4. certificazioni di terze parti a garanzia degli standard di qualità dell'operatore economico (sarà dato particolare peso alle certificazioni in tema di protezione dei dati), significando che saranno attribuiti due punti per ogni certificazione attinente all'oggetto della fornitura e sei punti per il possesso di certificazione conforme con la norma UNI EN ISO 27001:2013/2017 per un totale virtuale di otto punti per ciascun concorrente;
  5. numero di riunioni tecniche tra il *Team Leader* e la direzione di Fondolavoro durante la fase di sviluppo e realizzazione (Fase 1), significando che sarà attribuito un punteggio pari a otto punti al concorrente che avrà proposto il maggior numero di riunioni, zero punti al concorrente che non avrà proposto riunioni e punteggi intermedi agli altri concorrenti, calcolati con il metodo dell'interpolazione lineare;
  6. disponibilità di risorse umane presso la sede di Fondolavoro con cadenza di almeno un giorno/settimana lavorativa (Fase 2 - da collaudo sino alla conclusione del contratto), significando che sarà attribuito un punteggio pari a otto punti al concorrente che avrà proposto la maggiore disponibilità di risorse umane, cinque punti al concorrente che avrà proposto la disponibilità minima prescritta dal presente bando di gara e punteggi intermedi agli altri concorrenti, calcolati con il metodo dell'interpolazione lineare;

7. *template* ed immagine grafica proposta per le interfacce dei vari *stakeholder* (Fondolavoro, enti attuatori, revisori legali, ecc.): come si desume da un *rendering* grafico su supporto cartaceo o digitale non modificabile delle varie interfacce utente corredate da una descrizione sintetica delle funzionalità disponibili, significando che ogni membro della commissione di valutazione attribuirà un punteggio variabile tra zero ed otto punti; a ciascun concorrente verrà attribuito un punteggio pari all'intero più vicino del valore medio tra i valori assegnati dai singoli membri della commissione;
8. uso e scelta di componenti di terze parti (*framework* con comunità attive) e valutazione delle licenze d'uso degli stessi: da supportare con relazione sintetica indicante la motivazione tecnica ed economica delle soluzioni adottate, significando che ogni membro della commissione di valutazione attribuirà un punteggio variabile tra zero ed otto punti; a ciascun concorrente verrà attribuito un punteggio pari all'intero più vicino del valore medio tra i valori assegnati dai singoli membri della commissione;
9. modalità e disponibilità del servizio di assistenza tecnica (organizzazione, tempistica, modalità, ecc.), significando che ogni membro della commissione di valutazione attribuirà un punteggio variabile tra zero ed otto punti; a ciascun concorrente verrà attribuito un punteggio pari all'intero più vicino del valore medio tra i valori assegnati dai singoli membri della commissione;
10. eventuali proposte relative a servizi aggiuntivi, significando che ogni membro della commissione di valutazione attribuirà un punteggio variabile tra zero ed otto punti; a ciascun concorrente verrà attribuito un punteggio pari all'intero più vicino del valore medio tra i valori assegnati dai singoli membri della commissione;
11. proposta economica (secondo la formula descritta nel paragrafo 1.15) per un massimo di venti punti.

Per una corretta comparazione delle offerte pervenute, i punteggi saranno assegnati, per ognuno dei criteri anzidetti, su una scala da 0 a 8 (ad eccezione del punto 11 "proposta economica" che verrà valutato sino ad un massimo di 20 punti secondo la formula descritta nel paragrafo successivo) ad insindacabile giudizio dei membri della commissione di valutazione; il punteggio conseguito da ciascuna offerta sarà dato dalla somma dei punteggi parziali attribuiti ad ogni criterio.

La stazione appaltante si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di non procedere all'aggiudicazione della fornitura, qualora nessuna offerta risulti soddisfacente. In ogni caso, non saranno prese in considerazione offerte che, all'esito della valutazione qualitativa, totalizzeranno un punteggio inferiore a **60 punti su 100** punti disponibili. In caso di parità di punteggio conseguito da due o più operatori economici, ai fini dell'aggiudicazione della fornitura sarà presa in considerazione l'esperienza professionale del *Team Leader*.

#### 1.15 FORMULA DI VALUTAZIONE DELLA PROPOSTA ECONOMICA

Per la valutazione dell'offerta economica, sarà utilizzata la seguente formula:

$$F_i = ((R_i/R_{max})^{ESP}$$

- $F_i$  = coefficiente da attribuire all'offerta  $i$ -esima (e da moltiplicare poi per i 20 punti previsti);
- $ESP = 1/3$  (è l'esponente per l'elevazione a potenza del rapporto tra il ribasso e il ribasso massimo)
- $R_i$  = ribasso dell'offerta  $i$ -esima
- $R_{max}$  = ribasso massimo tra quelli di tutte le offerte ammesse

N.B. laddove il punteggio fosse un numero decimale sarà approssimato all'intero più vicino.

#### 1.16 RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIO - DIVIETO DI SUBAPPALTO E DI CESSIONE DEL CONTRATTO

L'aggiudicatario è sempre responsabile, sia verso Fondolavoro, sia verso terzi, dell'esecuzione delle prestazioni e servizi assunti e di tutti i danni causati a Fondolavoro medesimo ovvero a terzi nell'esecuzione degli stessi. È, altresì, responsabile dell'operato e del comportamento del personale dipendente e degli eventuali danni che potrebbero essere arrecati a seguito dell'uso di mezzi o strumenti, sia verso Fondolavoro sia verso terzi.

Non è in alcun modo consentito subappaltare a terzi (in toto o in parte) l'esecuzione delle forniture e dei servizi, come pure cedere a terzi in tutto o in parte i crediti derivanti dal contratto.

### 1.17 PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI

L'aggiudicatario è responsabile dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte. Nel contratto saranno definite le modalità di fatturazione e liquidazione dei corrispettivi, comunque subordinati alla verifica del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) in corso di validità, le responsabilità contrattuali, l'entità delle clausole determinanti la risoluzione del contratto, gli oneri di tracciabilità dei flussi finanziari.

### 1.18 GARANZIA PROVVISORIA

Giuste disposizioni di cui all'art. 93 del Decreto Legislativo n. 50/2016 e normativa collegata, l'offerta deve essere corredata da idonea garanzia fideiussoria denominata "garanzia provvisoria", di importo pari al 2% (due%) del prezzo base indicato nel presente bando di gara.

Tale garanzia, a pena di esclusione, dovrà risultare conforme con le specifiche prescrizioni di cui all'art. 93 del Decreto Legislativo n. 50/2016 e normativa collegata.

### 1.19 GARANZIA DEFINITIVA

L'aggiudicatario, per la sottoscrizione del contratto, dovrà costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva", a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione, con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, pari al 10% (dieci%) dell'importo contrattuale.

Tale garanzia dovrà inderogabilmente risultare conforme con le specifiche prescrizioni di cui all'art. 103 del Decreto Legislativo n. 50/2016 e normativa collegata.

### 1.20 TEMPISTICHE E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

La selezione avverrà in due fasi. La prima fase sarà finalizzata alla verifica delle funzionalità generali di cui al successivo paragrafo 4 e della completezza della documentazione trasmessa inerente ai requisiti di ordine generale e idoneità professionale.

In fase preliminare verranno quindi escluse le offerte con documentazione incompleta e/o non rispondenti alle funzionalità generali evidenziate al successivo paragrafo 4, che verranno conseguentemente dichiarate inammissibili.

Qualora la commissione ritenesse non lesivo della libera concorrenza, a seguito di eventuali carenze documentali riscontrate pur irrilevanti ai fini della valutazione dell'offerta, potrà essere richiesta una sollecita integrazione (entro il termine temporale di 24 ore) dell'offerta stessa, fermo restando il soccorso istruttorio, come disciplinato dalla legge.

La seconda fase riguarderà l'esame delle sole offerte ritenute ammissibili, con l'effettuazione della valutazione tecnico/economica delle stesse, conformemente con le modalità ed i criteri stabiliti.

Fondolavoro si riserva il diritto insindacabile di: non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna delle offerte presentate venga ritenuta idonea; procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida; sospendere, indire nuovamente la selezione e/o non aggiudicare la fornitura e ritenere non idonei gli elaborati presentati, senza riconoscimento di alcuna forma di remunerazione o risarcimento per gli stessi.

I plichi dovranno pervenire, a pena di esclusione, entro e non oltre le ore 12:00 di giovedì 30 gennaio 2020 con le seguenti modalità alternative:

- consegna a mano presso la sede legale di Fondolavoro in Via Angelo Bargoni n. 78 - Roma;
- raccomandata postale a/r ovvero corriere privato autorizzato presso la sede legale di Fondolavoro in Via Angelo Bargoni n. 78 - Roma.
- a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [fondolavoro@legalmail.it](mailto:fondolavoro@legalmail.it).

In caso di plico cartaceo:

- le offerte dovranno essere presentate, a pena di esclusione, in un plico chiuso idoneamente sigillato e controfirmato sui lembi di chiusura, contenente tre buste anch'esse sigillate e controfirmate sui lembi di chiusura, di cui una prima busta (busta A) con la documentazione amministrativa a corredo, una seconda busta (busta B) con la documentazione relativa all'offerta tecnica ed una terza busta (busta C) con l'offerta economica;
- il plico e le buste in esso contenute dovranno, altresì, riportare, in forma chiara e leggibile, la denominazione dell'operatore economico, la sua sede legale e i suoi recapiti telefonici e di posta elettronica anche certificata. Dovranno anche riportare il CIG (Codice Identificativo di Gara) 8155712274 e la dicitura "Offerta per fornitura servizi informatici".

In caso di plico digitale:

- l'oggetto della email dovrà, a pena di esclusione, riportare il CIG (Codice Identificativo di Gara) 8155712274 e la dicitura "Offerta per fornitura servizi informatici";
- la documentazione dovrà essere allegata alla email in tre file formato pdf non modificabile, di cui un primo file (busta A) con la documentazione amministrativa a corredo, un secondo file (busta B) con la documentazione relativa all'offerta tecnica ed un terzo file (busta C) con l'offerta economica; tutti e tre i file dovranno essere firmati digitalmente dal legale rappresentante dell'operatore economico;
- nessuna indicazione a carattere tecnico e/o economico dovrà essere riportata nel corpo della email, a pena di esclusione dell'offerta.

Ove la comunicazione fosse sprovvista, anche solo in parte, della sopracitata dicitura o comunque dovesse pervenire incompleta ovvero oltre il termine sopraindicato, si procederà all'esclusione del candidato dalla procedura di gara. Non saranno ammesse offerte parziali, condizionate, che diano luogo ad incertezze sulla volontà dell'offerente di aderire pienamente ed integralmente alle condizioni contrattuali ed al relativo prezzo offerto e comunque che diano luogo ad incertezza assoluta sul contenuto.

Eventuali richieste di chiarimenti in merito ai contenuti del presente disciplinare e degli altri documenti contrattuali - purché aventi carattere generale - potranno essere inoltrate, a mezzo e-mail al recapito [direzione@fondolavoro.it](mailto:direzione@fondolavoro.it), entro e non oltre le ore 12:00 di venerdì 24 gennaio 2020. Fondolavoro si riserva anche la facoltà di pubblicare sul proprio sito web, consultabile all'indirizzo <https://fondolavoro.it/>, eventuali FAQ aventi carattere e portata generale.

La partecipazione alla procedura comporta, sin da ora, l'onere in capo all'offerente di verificare sul sito web istituzionale, consultabile all'indirizzo <https://fondolavoro.it/>, l'eventuale presenza di tali FAQ.

I plichi con le offerte saranno aperti alle ore 11.00 di martedì 04 febbraio 2020 presso la sede legale della stazione appaltante in Roma alla Via Angelo Bagnoni n. 78. Sono ammessi ad assistere all'apertura delle offerte i rappresentanti legali (o loro delegati) di tutti gli operatori economici che hanno presentato le offerte con le modalità ed entro i termini di cui

al presente bando di gara. Successivamente, le offerte saranno valutate in seduta riservata senza ammissione di pubblico.

Avverso il presente bando di gara è ammesso il ricorso al giudice amministrativo competente per territorio.

#### **1.21 PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE**

La commissione di gara procederà anzitutto ad esaminare le offerte pervenute su supporto cartaceo o digitale (apertura ed esame dei contenuti della busta A), verificando la regolarità formale e completezza della documentazione presentata, disponendo i conseguenti provvedimenti, compresi quelli di eventuale esclusione dalla procedura.

Successivamente, per ciascuno dei concorrenti ammessi, la commissione procederà ad effettuare la valutazione delle offerte tecniche (apertura ed esame dei contenuti della busta B), con attribuzione dei relativi punteggi. Quindi, la commissione valuterà le offerte economiche (apertura ed esame dei contenuti della busta C), con attribuzione dei pertinenti punteggi.

Infine, la commissione provvederà ad assegnare i punteggi di merito complessivi a ciascuna offerta esaminata e definire la graduatoria, con assegnazione provvisoria dell'appalto in favore del concorrente che avrà conseguito il punteggio più alto come sopra determinato.

#### **1.22 RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il fornitore s'impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie riguardanti le attività oggetto dell'appalto non di pubblico dominio, acquisite nello svolgimento del lavoro oggetto del presente contratto. S'impegna, altresì, a comunicare al committente qualsiasi attività che intraprende riguardo alla sicurezza, riservatezza ed alla manutenzione dei sistemi.

I dati, le informazioni e le notizie relative all'attività del committente venute a conoscenza del personale del fornitore e, più in generale, dei soggetti coinvolti nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente capitolato tecnico, in relazione all'esecuzione del presente contratto non debbono in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicati e divulgati a terzi né debbono essere utilizzate, da parte del fornitore o chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente contratto né devono essere trasportati in altri apparati se non



appartenenti a Fondolavoro ovvero deputati dal fornitore all'esecuzione del contratto.

Il fornitore deve impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale e, più in generale, ai soggetti coinvolti nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente capitolato tecnico, affinché tutti i dati e le informazioni di natura riservata di cui verranno a conoscenza in conseguenza della partecipazione alla presente fornitura vengano considerati riservati e come tali trattati. Parimenti, il committente assicura la segretezza e confidenzialità dei dati, delle informazioni, del *know-how* commerciale contenuti in tutta la documentazione in generale fornita dal fornitore ai fini della partecipazione alla gara. Il fornitore ed i suoi consulenti sono tenuti, durante l'esecuzione del contratto, al pieno rispetto di tutti gli obblighi imposti dal Regolamento UE n. 2016/679 e normativa nazionale collegata, relativamente al trattamento dei dati personali e sensibili nonché al rispetto di quanto previsto dalla legislazione medesima in merito all'individuazione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali.

Tutte le nomine effettuate dal fornitore, tra cui il titolare del trattamento dei dati ed il responsabile della protezione dei dati dovranno essere comunicate al committente.

Il fornitore è tenuto ad assumere o a far assumere le misure di sicurezza necessarie, sia all'interno della propria organizzazione, sia nello svolgimento di ogni attività effettuata da terze parti con cui essa organizza la prestazione contrattuale. In quest'ultimo caso, il fornitore deve assicurare che tali dati e tali materiali riceveranno lo stesso grado di cura e di protezione che il fornitore stesso usa riguardo a dati, informazioni, software e documentazione inerente alla sua impresa.

Nel caso di perdita di riservatezza sui dati o sui programmi per propria negligenza, imperizia, colpa o dolo, il fornitore risponderà, per ciascun evento, con l'applicazione delle penali previste durante l'esecuzione del contratto e, in seguito, con il risarcimento dei danni.

Qualora la violazione sia di gravità tale da non consentire la prosecuzione delle obbligazioni contrattuali, Fondolavoro risolverà con effetto immediato il contratto.

**1.23 PENALI**

Le penali sono applicabili per mancato rispetto delle condizioni di erogazione dei servizi e fornitura previste nel presente capitolato. Tali condizioni possono riferirsi a mancato svolgimento delle attività, ritardo nella loro esecuzione o mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Per mancato svolgimento delle attività o ritardo nella loro esecuzione s'intendono inadempienze non giustificate e non sanate con sospensioni o proroghe accordate da Fondolavoro ed esclusivamente imputabili a cause dovute al fornitore o da esso provocate, con esclusione quindi dei ritardi dipendenti dal committente e dei ritardi dipendenti da cause non sotto il controllo del fornitore.

Fondolavoro si riserva, a suo insindacabile giudizio, in base alle valutazioni del proprio Consiglio di Amministrazione, di sospendere l'applicazione delle penali per una o più casistiche, nel caso in cui il fornitore s'impegni validamente ad effettuare recuperi concordati dei livelli di servizio e delle tempistiche di ritardo.

I casi in cui sono previste penali sono riportati nella seguente tabella:

<b>Evento sottoposto a penale</b>	<b>Parametro di valutazione</b>	<b>Valore della penale (€)</b>	<b>Penale massima comminata (€)</b>
Per ogni giorno lavorativo (*) di ritardo rispetto alla data prevista di consegna	Giorno lavorativo di ritardo	Numero dei giorni lavorativi di ritardo x € 250,00	Importo a corpo x 0,1
Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alle tempistiche concordate relative alle attività di manutenzione per intervento in caso di eliminazione del malfunzionamento dell'applicativo	Giorno lavorativo di ritardo	Numero dei giorni lavorativi di ritardo x € 250,00	Importo a corpo x 0,1
Per superamento parametri di servizio definiti d'offerta per il servizio di Help Desk Tecnico	Giorno lavorativo di ritardo	Numero dei giorni lavorativi di ritardo x € 250,00	Importo a corpo x 0,1
Giorni di ritardo rispetto ai tempi previsti e concordati di Assistenza Tecnico/Operativa	Giorno lavorativo di ritardo	Numero dei giorni lavorativi di ritardo x € 250,00	Importo a corpo x 0,1

(\*) Il giorno lavorativo è da intendersi di 8 (otto) ore, nella fascia oraria 9/18, da lunedì a venerdì (festivi esclusi).

Qualora il totale delle penali comminate superasse il 15% (quindici per cento) dell'importo contrattuale, Fondolavoro ha facoltà di risolvere anticipatamente il contratto, secondo quanto stabilito nel successivo paragrafo 1.24.

#### 1.24 RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

Fatta salva ogni altra disposizione che consenta al committente la risoluzione anticipata del contratto, tale facoltà è prevista esplicitamente per Fondolavoro nei seguenti casi:

- esito negativo e ripetuto del collaudo utente dei rilasci *software* previsti al successivo paragrafo 2;
- in generale, esito negativo del collaudo di qualunque rilascio *software* tale da pregiudicare l'operatività di Fondolavoro nei tempi previsti;
- applicazioni delle penali previste al precedente paragrafo 1.23 per un importo complessivo superiore alla percentuale indicata relativa all'importo contrattuale;
- inadempienze gravi degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine perentorio assegnato da Fondolavoro al fornitore per porre fine all'inadempienza;
- nel caso in cui il fornitore contravvenga alle regole relative al subappalto, anche parzialmente;
- quando, per cause di fallimento od altro (cessione del fornitore o del ramo d'azienda ad altra impresa, cessazione dell'attività, concordato preventivo), non sia possibile al fornitore di continuare il rapporto con Fondolavoro;
- mancata regolarizzazione, da parte del fornitore, dei rapporti di lavoro con i suoi dipendenti entro il mese successivo all'eventuale contestazione;
- violazione dei brevetti industriali e diritti d'autore o altre norme di legge;
- qualora taluno dei componenti dell'organo amministrativo ovvero l'amministratore delegato oppure il direttore generale o il responsabile tecnico del fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio o siano assoggettati alle

misure previste dalla normativa antimafia o ad altre restrizioni e nei casi previsti dalla corrente normativa.

In caso di violazione documentata delle prescrizioni relative alla riservatezza e trattamento dei dati personali di cui al precedente paragrafo 1.22 o che esponcano il committente a danni sostanziali o di immagine o a seguito di mancanze nei confronti della normativa in materia di tutela dei dati personali. In caso di inadempienza del fornitore, il committente intima, con lettera raccomandata postale a/r, di adempiere alle prestazioni pattuite, fissando un termine perentorio non superiore a 30 (trenta) giorni di calendario, entro il quale il fornitore si deve conformare a tali condizioni. Trascorso inutilmente il termine stabilito, si procederà alla risoluzione del contratto.

In caso di risoluzione anticipata del contratto, Fondolavoro effettuerà, tramite propri periti, una stima dei beni e servizi forniti e dei beni e servizi da fornire e valuterà l'entità del danno subito, fermo restando il diritto per il fornitore di adire le vie legali in caso ritenga incongrua, ingiusta o inapplicabile tale azione. Fatto salvo ogni altro diritto, il Fondo avrà facoltà di rivalsa sulla cauzione prestata dal fornitore. Le spese occorrenti per l'eventuale risoluzione del contratto e consequenziali saranno a totale carico della parte inadempiente.

## 2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto del presente bando di gara è la fornitura e messa in esercizio del sistema informatico concernente la gestione delle attività formative finanziate da Fondolavoro e delle procedure contemplate dal regolamento generale di organizzazione, gestione, rendicontazione e controllo, dai manuali e dagli avvisi che, ad integrazione di quanto espressamente stabilito dallo statuto, regolamento e piano operativo di attività, disciplinano il funzionamento di Fondolavoro.

La fornitura prevede 2 (due) fasi distinte:

1. la prima fase prevede la realizzazione del sistema di gestione delle richieste di finanziamento, tutto ciò che è inerente alle rendicontazioni economiche, inclusa la gestione dei flussi informativi da INPS e verso ANPAL/MLPS e la tenuta del cosiddetto conto individuale e conto sistema;
2. la seconda fase prevede l'integrazione funzionale del sistema realizzato durante la prima fase e l'erogazione di servizi aggiuntivi.

L'avvio delle attività previste nella seconda fase è subordinato alla corretta esecuzione e collaudo di quanto previsto nella prima fase.

Il bando di gara comprende i prodotti e servizi di seguito elencati, che saranno forniti secondo le modalità specificate nel presente capitolato.

### Fase 1

- progettazione esecutiva, installazione e configurazione delle infrastrutture e/o piattaforme software necessarie per il funzionamento del sistema;
- sviluppo e/o personalizzazione e/o configurazione delle componenti software e/o funzionalità necessarie alla realizzazione delle funzionalità del sistema;
- formazione degli utenti interni.

### Fase 2

- sviluppo e/o personalizzazione e/o configurazione delle componenti software e/o funzionalità necessarie alla realizzazione di ulteriori funzionalità del sistema;
- assistenza all'avviamento del sistema;
- *help desk* tecnico di secondo livello;
- manutenzione del sistema;

- analisi dei dati pregressi degli eventuali sistemi in dismissione.

Si precisa che per quanto riguarda la fornitura del *software* relativo ai sistemi descritti nel presente documento, i diritti di proprietà e/o di utilizzazione e sfruttamento economico dei dati, del codice sorgente, delle licenze *software*, dei prodotti, degli elaborati, delle opere dell'ingegno, delle creazioni intellettuali e di altro materiale anche didattico predisposto o realizzato dalla stazione appaltante o da suoi dipendenti e collaboratori, in esecuzione del presente contratto, rimarranno nella titolarità esclusiva e perpetua di Fondolavoro, previa consegna a Fondolavoro medesimo di tutta la documentazione relativa (nessun atto escluso), che potrà quindi disporre, senza alcuna restrizione e/o autorizzazione, la pubblicazione, diffusione, utilizzo, vendita, duplicazione e cessione anche parziale di detti prodotti, opere dell'ingegno o materiali; si precisa inoltre che i codici sorgente forniti dovranno essere documentati in maniera chiara e puntuale.

## 2.1 DESCRIZIONE FASE 1

La fase 1 consiste nella presa in carico del *software* esistente e nella riprogettazione dello stesso per renderlo perfettamente compatibile con l'attuale organizzazione operativa di Fondolavoro, in particolare secondo le procedure riportate nell'allegato "regolamento generale di organizzazione, gestione, rendicontazione e controllo" e nei documenti collegati (manuali e avvisi riferiti alle attività di gestione, attività propedeutiche e attività formative).

Attesa la volontà di Fondolavoro di digitalizzare tutte le procedure operative e di eliminare la documentazione cartacea, la piattaforma dovrà gestire i processi operativi in tutte le sue fasi, incluse le necessarie variazioni e verifiche e la firma digitale di tutta la documentazione.

Inoltre la piattaforma dovrà autonomamente verificare la congruenza dei dati inseriti dagli utenti, non permettendo variazioni o immissioni di dati non consentite dai citati manuali ed avvisi.

### 2.1.1 PROGETTAZIONE ESECUTIVA INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE/PIATTAFORME SOFTWARE NECESSARIE PER IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA

Il presente bando di gara consente al fornitore di proporre le infrastrutture/piattaforme *software* che ritiene più consone per la corretta

implementazione di quanto richiesto. Il fornitore sarà pienamente responsabile della corretta installazione e configurazione delle medesime, nonché della piena corrispondenza con i requisiti funzionali richiesti.

Tutte le attività di installazione e configurazione dovranno essere correttamente corredate da opportuna documentazione, su supporto cartaceo e informatico, che consenta al personale del fornitore stesso o di eventuali fornitori subentranti di prenderne in carico la gestione senza necessità di periodi di affiancamento.

### **2.1.2 SVILUPPO E/O PERSONALIZZAZIONE E/O CONFIGURAZIONE DELLE COMPONENTI SOFTWARE E/O FUNZIONALITÀ NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA**

Il presente bando di gara prevede la fornitura di un *software* applicativo per la gestione di tutte le attività svolte da Fondolavoro, tenendo conto che la documentazione allegata in alcun modo dovrà essere considerata sostitutiva di una più approfondita analisi da svolgere in fase di avvio dell'attività.

Tale *software*, dovrà essere consegnato, correttamente configurato e reso operativo da parte dello stesso fornitore.

Fanno parte di quest'attività anche le attività d'integrazione del nuovo *software* con i sistemi esterni indicati nel paragrafo 7.2.

Tutto il *software* applicativo sviluppato nonché le basi dati utilizzate, dovrà essere correttamente corredato da opportuna documentazione, su supporto cartaceo ed informatico, che consenta al personale del fornitore stesso o di eventuali fornitori subentranti, di prenderne in carico la gestione senza necessità di periodi di affiancamento.

### **2.1.3 FORMAZIONE DEGLI UTENTI INTERNI**

L'appalto include la formazione degli utenti interni di Fondolavoro, per tutte le tipologie di utenza per cui è prevista tale specifica attività, con la realizzazione di una guida operativa utilizzabile *on line* oppure *off line*.

Le modalità di svolgimento dell'attività sono delineate nel successivo paragrafo 7.6.

## 2.2 DESCRIZIONE FASE 2

La fase 2 consiste nella gestione e manutenzione ordinaria del *software* rilasciato al termine della fase 1. La gestione e la manutenzione includono l'adattamento della piattaforma ad ogni nuovo avviso pubblicato da Fondolavoro nonché a tutte le eventuali modifiche/integrazioni che Fondolavoro stesso dovesse apportare al "regolamento generale di organizzazione, gestione, rendicontazione e controllo" e ai documenti collegati (manuali e avvisi riferiti alle attività di gestione, attività propedeutiche e attività formative) gestiti dalla piattaforma medesima.

### 2.2.1 SVILUPPO E/O PERSONALIZZAZIONE E/O CONFIGURAZIONE DELLE COMPONENTI SOFTWARE E/O FUNZIONALITÀ NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DI ULTERIORI FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA

In questa attività è prevista l'integrazione delle funzionalità del sistema con i requisiti funzionali richiesti per la fase 2.

### 2.2.2 ASSISTENZA ALL'AVVIO DEL SISTEMA

L'appalto include un'attività di affiancamento di personale del fornitore agli utenti di Fondolavoro nella fase di avviamento del sistema.

Una volta che il sistema realizzato e collaudato sia stato messo in esercizio, il fornitore affiancherà il personale di Fondolavoro nello svolgimento delle attività correnti al fine di facilitarne e velocizzarne il corretto utilizzo, mettendo a disposizione, presso la sede di Fondolavoro stesso, le risorse umane ritenute necessarie sotto il profilo quantitativo e qualitativo: almeno 1 (una) unità lavorativa per 1 (uno) giorno/settimana.

Tale servizio dovrà essere disponibile per l'intera durata contrattuale.

Il fornitore dovrà definire nell'offerta la struttura operativa, composta principalmente da personale tecnico/operativo di supporto, che metterà a disposizione di Fondolavoro per svolgere tale specifica attività.

### 2.2.3 HELP DESK TECNICO DI SECONDO LIVELLO PER GLI UTENTI DI FONDOLAVORO

L'appalto include la fornitura di un servizio di assistenza tecnica (sia telefonica che tramite altri canali di comunicazione) agli operatori di Fondolavoro per risolvere gli eventuali problemi tecnici che gli utenti esterni dovessero incontrare nell'utilizzo del sistema. Il servizio dovrà



essere assicurato per tutto il periodo di durata del contratto. Le modalità di svolgimento del servizio sono delineate nel successivo paragrafo 7.5.

#### 2.2.4 MANUTENZIONE DEL SISTEMA

L'appalto include un'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria del software applicativo, da svolgersi in maniera coordinata con le necessità di Fondolavoro.

Le modalità di svolgimento dell'attività sono delineate nel successivo paragrafo 7.7.

#### 2.2.5 ANALISI DATI PREGRESSI DAI SISTEMI IN DISMISSIONE

L'appalto prevede che il fornitore svolga le attività propedeutiche alla migrazione dei dati eventualmente presenti sui precedenti sistemi di gestione di Fondolavoro e/o archiviati nelle banche dati di Fondolavoro. Il fornitore dovrà procedere ad una prima analisi delle basi dati stesse, con l'obiettivo di fornire un quadro esauriente della situazione in essere. Il fornitore sarà tenuto a:

- fornire un quadro chiaro della numerosità delle basi dati;
- effettuare un'analisi esaustiva (qualitativa e quantitativa) della consistenza del dato, con particolare riferimento ad errori, mancanze e disallineamenti che potrebbero compromettere la migrazione/integrazione dei dati stessi verso il nuovo sistema;
- produrre una descrizione delle possibili modalità di migrazione/integrazione dei dati e delle tempistiche necessarie.

### 3. CONTESTO ATTUALE

#### 3.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI FONDOLAVORO

Al fine di rendere evidente il livello della complessità organizzativa in cui dovrà operare il sistema, il presente capitolo descrive la struttura organizzativa di Fondolavoro. Fondolavoro è gestito da un Consiglio di Amministrazione supportato da un Direttore cui fanno riferimento:

- comitato valutazione ammissibilità;
- area affari generali e acquisti;
- area gestione e supporto tecnico attività formative;
- area amministrazione e supporto tecnico alla rendicontazione;
- area monitoraggio e controllo;
- area informazione, comunicazione e sviluppo.

L'assetto organizzativo di Fondolavoro prevede, altresì, ulteriori aree/funzioni che espletano la propria attività a supporto degli organi sociali (Assemblea, Consiglio di Amministrazione, Collegio dei Revisori dei Conti):

- comitato valutazione finanziabilità;
- organismo di vigilanza di cui al Decreto Legislativo n. 231/2001 e normativa collegata;
- *internal auditor*;
- responsabile della protezione dei dati personali;
- responsabile dei servizi di prevenzione e protezione di cui al Decreto Legislativo n. 81/2008 e normativa collegata.

Fondolavoro dispone di una sede legale ed amministrativa ubicata nel comune di Roma e potrà istituire sedi secondarie dislocate su tutto il territorio della Repubblica Italiana.

Di conseguenza, sarà necessario prevedere la possibilità di abilitare accessi diversificati con privilegi differenziati sulla base di competenze e titolarità specifiche.

Fondolavoro finanzia piani formativi aziendali, territoriali, settoriali, individuali, condivisi dalle parti sociali (UGL e UNSIC) per gli enti beneficiari iscritti e loro lavoratori. Ciascun piano formativo è articolato in progetti formativi, a loro volta articolati in edizioni formative, in cui sono descritte e sviluppate le attività didattiche.

Di seguito, si descrive l'articolazione del sistema richiesto.

### 3.2 SISTEMA DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE

Il sistema web di gestione delle attività formative per la formazione continua dovrà contemplare le seguenti funzionalità:

- funzioni generali afferenti indistintamente alle diverse procedure di finanziamento (conto individuale, conto sistema e conto sistema professionisti);
- funzioni specifiche riconducibili al conto individuale;
- funzioni specifiche riconducibili al conto sistema;
- funzioni specifiche riconducibili al conto sistema professionisti.

Di seguito, si riportano brevemente le caratteristiche generali dei processi elencati, che saranno dettagliati nei successivi paragrafi.

#### Funzioni generali

Il sistema dovrà prevedere funzioni di tipo generale, alcune comuni a tutte le modalità di accesso alle risorse, altre attivate in relazione alle caratteristiche della specifica procedura di finanziamento.

#### Conto individuale

Contempla una procedura di accesso a sportello che può essere attivata in ogni momento dell'anno da parte degli enti beneficiari, utilizzando quota parte delle risorse finanziarie di propria competenza, rinvenienti da INPS (Istituto Nazionale Previdenza Sociale) o da altri fondi paritetici per mobilità. Le istanze di finanziamento sono presentate direttamente dagli enti beneficiari. I contributi finanziari concessi/erogati nel quadro del conto individuale non si configurano come aiuti di Stato, trattandosi di mera rifusione di somme versate.

#### Conto sistema

Prevede una procedura di accesso discrezionale e selettiva alle risorse finanziarie gestite da Fondolavoro, con formazione di graduatorie di merito che determinano l'ammissibilità/inammissibilità delle istanze. In tal caso, Fondolavoro stabilisce una dotazione di spesa ed una scadenza temporale per presentare le proposte. Tali proposte sono valutate sulla base di una logica comparativa che determina l'accesso alle risorse. I conti sono gestiti nel dettaglio da specifici avvisi, pubblicati periodicamente da Fondolavoro. Le istanze di finanziamento sono presentate dagli enti beneficiari per il tramite degli enti attuatori. I contributi

finanziari concessi/erogati nel quadro del conto sistema si configurano come aiuti di Stato, in quanto tali ascrivibili al regime degli aiuti d'importanza minore (cosiddetti aiuti *de minimis*) ovvero al regime degli aiuti esenti dall'obbligo di notifica.

#### Conto sistema professionisti

Prevede una procedura di accesso discrezionale e selettiva alle risorse finanziarie gestite da Fondolavoro, con formazione di graduatorie di merito che determinano l'ammissibilità/inammissibilità delle istanze. In tal caso, Fondolavoro stabilisce una dotazione di spesa ed una scadenza temporale per presentare le proposte. Tali proposte sono valutate sulla base di una logica comparativa che determina l'accesso alle risorse. I conti sono gestiti nel dettaglio da specifici avvisi, pubblicati periodicamente da Fondolavoro. Le istanze di finanziamento sono presentate direttamente dagli enti beneficiari che devono risultare iscritti ad Ordini/Collegi professionali riconosciuti. I contributi finanziari concessi/erogati nel quadro del conto sistema professionisti si configurano come aiuti di Stato, in quanto tali ascrivibili al regime degli aiuti d'importanza minore (cosiddetti aiuti *de minimis*) ovvero al regime degli aiuti esenti dall'obbligo di notifica.

## 4. FUNZIONALITÀ GENERALI

### 4.1 GESTIONE OPERATIVA MULTIFUNZIONALE E MULTILIVELLO

A titolo esemplificativo e non esaustivo, gli utenti che possono, ad esempio, operare all'interno della piattaforma sono i seguenti:

- operatore di Fondolavoro;
- amministratore di ente attuatore;
- operatore di ente attuatore;
- operatore di ente beneficiario;
- membro di comitato di valutazione ammissibilità;
- membro di comitato di valutazione finanziabilità;
- ispettore incaricato per l'esecuzione di verifiche ispettive *in itinere*;
- ispettore incaricato per l'esecuzione di verifiche ispettive *ex post* e certificazione del rendiconto dei piani formativi.

I dati anagrafici richiesti per le categorie di utenti saranno differenti, in relazione ai ruoli operativi ad essi assegnati nell'ambito del processo di gestione dei piani formativi. La conferma dell'avvenuta registrazione e abilitazione dell'utente avverrà con il rilascio delle credenziali di accesso.

I privilegi dei singoli utenti devono essere abilitati/disabilitati in relazione alle specifiche funzionalità che si vogliono abilitare.

È molto importante gestire gli accreditamenti e le anagrafiche in maniera univoca: ad un utente corrisponde una ed una sola anagrafica ma allo stesso tempo possono competere più ruoli. Sarà cura degli utenti aggiornare la propria anagrafica per eventuali modifiche intervenute.

### 4.2 GESTIONE DOCUMENTI NEL SISTEMA

Tutta la documentazione generata dal sistema con l'immissione dei dati da parte degli utenti o caricata dovrà essere opportunamente memorizzata e archiviata, in maniera da renderla disponibile e consultabile in qualsiasi momento.

Per tutta la documentazione da fornire a Fondolavoro dovrà essere prevista, quindi, un'apposita funzione di *upload* certificato. In seguito ad *upload* dovrà essere necessariamente tracciata l'operazione effettuata, con evidenza di data/ora dell'acquisizione e relativo utente coinvolto.

Per ogni documento caricato o validato nel sistema dovrà essere aggiornato un riepilogo per Fondolavoro, al fine di favorire la tracciabilità della documentazione.

Ogni documento dovrà evidenziare, in ciascuna pagina, l'identificativo del pertinente modello FLAV (vedi documenti allegati).

#### 4.3 REALIZZAZIONE DI STATISTICHE

L'operatore economico aggiudicatario dovrà prevedere una serie di *report* statistici, che consentano di analizzare, attraverso opportune elaborazioni, i dati presenti all'interno della piattaforma, con particolare riferimento ai seguenti ambiti:

- enti beneficiari iscritti e revocati;
- lavoratori;
- piani e progetti formativi;
- enti attuatori;
- revisori legali;
- flussi finanziari;.

I punti elencati hanno carattere esemplificativo e non esaustivo e dovranno essere concordati con la direzione di Fondolavoro durante la realizzazione del sistema.

## 5. PROCESSI DI CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA GESTIONE ECONOMICA E DEI FLUSSI DA/VERSO INPS, ANPAL, INAPP, MLPS, ECC.

### 5.1 GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI INPS

Fondolavoro ha l'esigenza di gestire le informazioni e gli elenchi relativi agli enti beneficiari ad esso iscritti, che vengono periodicamente messi a disposizione da INPS - Istituto Nazionale Previdenza Sociale.

Un ente beneficiario può iscriversi a Fondolavoro ovvero ad omologo fondo paritetico interprofessionale, indicando la propria scelta all'interno del modello DMAG (settore agricoltura) ovvero UNIEMENS (settori diversi dall'agricoltura).

Fondolavoro ha la necessità di gestire questa informazione e poterla integrare con le informazioni riguardanti i piani formativi che hanno interessato l'ente beneficiario e le relative risorse finanziarie erogate per la formazione.

Dall'analisi dei flussi di dati trasferiti da INPS a Fondolavoro sono state individuate due tipologie di tracciati:

1. dati riguardanti le adesioni/revoche, che a loro volta sono di tre tipi:
  - dati di adesione/revoca veri e propri;
  - dati relativi agli enti beneficiari iscritti e non versanti (tale dato è ovviamente desumibile dall'incrocio dei dati relativi alle adesioni e quelli relativi ai versamenti);
  - dati riferiti ai tentativi di adesione falliti;
2. dati riguardanti i versamenti, che a loro volta sono di due tipi:
  - versamenti mensili (settori diversi dall'agricoltura);
  - versamenti trimestrali (settore agricoltura).

I dati riguardanti i versamenti degli enti beneficiari vengono ripartiti e comunicati a Fondolavoro periodicamente. INPS provvede, inoltre, a produrre, di tempo in tempo, i flussi rettificati riguardanti i periodi precedenti, ovvero comprensivi delle correzioni apportate alle informazioni contenute nella propria base dati e già comunicate a Fondolavoro.

#### Caratteristiche del sistema

Il sistema dovrà consentire:

- l'acquisizione di tale flusso di dati e l'integrazione dei dati medesimi nella base dati iscritti di Fondolavoro, secondo le modalità più efficienti ed efficaci per l'utente;
- l'accesso alle relative informazioni, secondo le rispettive regole di visibilità, da parte dei diversi uffici di Fondolavoro, mantenendo la storicizzazione delle informazioni acquisite e consentendo comparazioni analitiche/sintetiche tra dati acquisiti da INPS e dati derivanti dalle attività formative finanziate.

## 5.2 GESTIONE PORTABILITÀ DEI CONTRIBUTI VERSATI DAGLI ENTI BENEFICIARI

La Legge n. 2/2009 e normativa collegata ha introdotto la possibilità, per gli enti beneficiari, di trasferire quota parte (70%) delle risorse finanziarie accantonate presso il fondo interprofessionale di provenienza ad altro fondo omologo di destinazione (variazione d'iscrizione). Il trasferimento è vincolato alla sussistenza di requisiti oggettivi e soggettivi specifici, codificati dalla norma.

Fondolavoro ha la necessità di gestire questa opzione nell'ambito del conto individuale e conto sistema.

### Caratteristiche del sistema

Il sistema dovrà, in ogni momento, rendere disponibile agli uffici di Fondolavoro, per le rispettive competenze ed eventualmente anche alle articolazioni locali se e dove istituite, con riferimento a ciascun ente beneficiario iscritto:

- data/periodo di adesione;
- numero dipendenti/dirigenti per cui è riscontrato il versamento del contributo a Fondolavoro;
- somme versate a Fondolavoro;
- gli importi erogati da Fondolavoro per il finanziamento di attività formative (con possibilità di accedere alle informazioni relative ai piani finanziati).

## 5.3 GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI ANPAL, MLPS, ECC.

Fondolavoro, in conformità con le vigenti disposizioni di legge, deve garantire un adeguato flusso di informazioni relativamente ai piani formativi finanziati, attraverso l'invio dei dati cosiddetti di monitoraggio.



I dati raccolti e trasmessi, relativi al monitoraggio riguardano i seguenti ambiti:

- attività formative finanziate, con attenzione alle diverse tipologie di intervento, alle caratteristiche dell'attività realizzata, ente attuatore, ente beneficiario, ecc.;
- destinatari della formazione, con attenzione alle categorie di lavoratori e strutture coinvolti nelle attività formative.

La raccolta di questi dati dovrà avvenire per tutti i piani formativi, raccogliendo e organizzando le opzioni indicate dagli enti attuatori, facendo riferimento alle specifiche tecniche definite da ANPAL, in quanto ente strumentale di MLPS.

Come richiesto da ANPAL/MLPS, l'estrapolazione e invio dei dati di monitoraggio dovrà avvenire con cadenza semestrale (31 gennaio e 31 luglio) di ogni anno.

L'estrapolazione di dati viene effettuata con riferimento alle seguenti fasi:

- approvazione dei piani/progetti formativi (dati immessi nel sistema fino alla fase di approvazione del piano);
- conclusione dei piani/progetti formativi (dati immessi nel sistema dopo l'approvazione del piano).

La piattaforma dovrà consentire l'estrapolazione di queste due categorie di dati, organizzati come flusso in formato xml e divisi per anno e semestre di competenza (vedi specifiche tecniche sistema Nexus per maggiori approfondimenti).

I file xml estrapolati devono essere necessariamente conservati dal sistema e consultabili/scaricabili dall'operatore di Fondolavoro in qualsiasi momento. Inoltre, nel caso di dati carenti all'interno del sistema, che dovranno essere puntualmente segnalati dall'applicativo, l'operatore di Fondolavoro dovrà poter integrare informazioni relative ai dati di monitoraggio richiesti.

Il sistema di raccolta dei dati di monitoraggio dovrà essere realizzato tenendo presente che le tabelle di riferimento sono soggette a periodici aggiornamenti. Pertanto, la struttura dei dati raccolti dovrà essere idonea ad apportare variazioni/integrazioni.

Caratteristiche del sistema

Il sistema dovrà consentire, nelle modalità più efficienti ed efficaci per l'utente, lo scambio di tali informazioni tramite la creazione di flussi di dati generati a partire da tracciati specificati dalla Pubblica Amministrazione destinataria. Tali flussi possono variare nel tempo, sia in funzione delle informazioni richieste che del formato.

#### 5.4 SISTEMA DI RENDICONTAZIONE ECONOMICA

Fondolavoro, per migliorare il rapporto fiduciario con i propri enti attuatori, dovrà predisporre un efficiente sistema di rendicontazione economica.

Il sistema dovrà quindi prevedere funzionalità che consentano agli amministratori degli enti attuatori ed agli operatori di Fondolavoro, ciascuno per le proprie competenze ed in base alle rispettive *policy* di accesso, di visualizzare un estratto conto dettagliato che dia evidenza di tutti i piani formativi approvati e rendicontati.

## 6. STRUMENTI DI SUPPORTO ED INFRASTRUTTURALI

### 6.1 GESTIONE DEGLI *HELP DESK*

Per assistere gli enti attuatori, Fondolavoro intende fornire un servizio relativo a due *help desk* separati e tra loro indipendenti:

- *help desk* normativa, per la compilazione dei formulari, che risponde ai dubbi ed assiste gli enti attuatori in fase di compilazione nel merito dei formulari per la presentazione. Tale servizio opera sotto la supervisione diretta di Fondolavoro e non è oggetto del presente appalto;
- *help desk* tecnico, che assiste gli enti attuatori nelle problematiche riscontrate nell'utilizzo degli strumenti applicativi del sistema. Non risponde a dubbi nel merito della compilazione. Si fa carico di scalare la richiesta di intervento ad un secondo livello, se necessario. Tale servizio è oggetto del presente appalto e sarà a carico del fornitore.

#### Caratteristiche del sistema

#### Gestione di un sistema di ticketing come supporto all'*help desk* tecnico

Il sistema dovrà supportare le seguenti caratteristiche:

- inserimento di *ticket* di intervento;
- gestione e *monitoring* dell'attività dell'*help desk* tecnico;
- visualizzazione ed accesso a tutti i *ticket* aperti, con evidenza di quelli aperti da più tempo e non ancora risolti;
- visualizzazione tra i dati in ingresso dell'eventuale codice identificativo di un piano formativo o di un progetto formativo o, in alternativa, il riferimento di un ente attuatore, con i relativi *ticket* di *help desk* aperti dallo stesso;
- data ed ora apertura *ticket*, data ed ora di presa in carico ed *username* dell'operatore, data ed ora di chiusura del *ticket* o eventuali autorizzazioni alla modifica e relative informazioni:
  1. data ed ora di autorizzazione;
  2. utente che ha autorizzato/negato l'esecuzione, esito;
  3. disponibilità di cruscotto con indicatori che permettano di monitorare l'aderenza del servizio di *help desk* tecnico con gli standard di qualità previsti da contratto;

- disponibilità di strumenti statistici che segnalino:
  1. tempi medi di presa in carico (misurati in ore) dagli operatori dell'*help desk*;
  2. il tempo medio per la risoluzione e chiusura della pratica;
  3. numero di pratiche i cui tempi di soluzione siano superiori ad una soglia (al netto dei tempi di attesa per autorizzazione da parte degli uffici per le rispettive competenze);
  4. *ticket* di *help desk* con tempi di risoluzione sopra la soglia definita.

## 6.2 GESTIONE DOCUMENTALE

L'operatività di Fondolavoro prevede una grossa mole di documentazione da/verso le diverse tipologie di utenze. Allo stato attuale, non tutti i documenti prodotti/scambiati sono automatizzati o digitalizzati ma è obiettivo di Fondolavoro stesso eliminare lo scambio di documentazione su supporto cartaceo.

Si ritiene quindi necessario l'utilizzo di una infrastruttura documentale che sia di supporto a tutte le fasi del processo di gestione, consentendo la gestione integrata dei documenti.

### Caratteristiche del sistema

Il sottosistema di gestione documentale deve fornire agli operatori del sistema tutti gli strumenti necessari per eliminare la necessità di utilizzare documenti su supporto cartaceo. Esso costituisce un componente fondamentale del sistema.

Vari tipi di documenti vengono ricevuti, generati, trattati e diffusi in ogni fase del processo operativo del sistema.

Il sottosistema di gestione documentale, realizzato ed operante in accordo alla legislazione vigente in materia di trattamento dei dati personali, dovrà prevedere:

- la generazione di un protocollo standard attivato dal sistema per la produzione di documenti in formato pdf da essa generati;
- la generazione del protocollo anche per documenti passivi non generati dal sistema ma archiviati manualmente da Fondolavoro;
- la fruibilità della documentazione all'interno del sistema per i soli utenti di Fondolavoro, modulata in base al profilo di autorizzazioni dell'utente autenticato;

- l'archiviazione in automatico di tutti i documenti inviati dagli utenti interni di Fondolavoro ed esterni nel relativo archivio documenti digitali;
- un'interfaccia direttamente presente nel sistema per operazioni di archiviazione, ricerca e successiva fruizione dei documenti;
- un sistema di certificazione delle comunicazioni e trasmissione dei documenti;
- un sistema per la gestione e verifica della firma digitale della documentazione.

## 7. CONDIZIONI GENERALI SULLA FORNITURA DEL SISTEMA DI GESTIONE

Nel presente paragrafo si dettagliano tutti gli elementi e le attività oggetto della fornitura. Per ciascuno si dettagliano le caratteristiche in base alle quali l'operatore economico dovrà uniformare la propria offerta. L'aderenza a tali caratteristiche costituirà oggetto di valutazione sia qualitativa che quantitativa.

### 7.1 DELIVERY DELLE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

#### 7.1.1 PRINCIPALI REQUISITI PER I COMPONENTI REALIZZATI SU ARCHITETTURE WEB

I principali requisiti per i componenti realizzati su architetture WEB prevedono:

- rispetto dei requisiti di accessibilità (Legge n. 4/2004);
- aderenza alle raccomandazioni del *World Wide Web Consortium* (W3C) [HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict XHTML (*eXtended Hypertext Markup Language*) 1.0 strict o XHTML 1.1, e CSS 2.0 eForms (*eXtended Forms*)];
- compatibilità con i *browser*: Internet Explorer 8.x o superiori; Safari ultima versione, Firefox ultima versione (obbligatori); Opera 6.0/7.0 o superiori (raccomandato); Google Chrome 3.0 o superiori (raccomandato);
- accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL 2.0 (obbligatorio) e SSL 3.0 (opzionale);
- compatibilità con i principali standard relativi alla gestione dei contenuti [JSR 168, JSR 170, WSRP 1.0];
- compatibilità con gli standard XML, RDF, RSS relativi ai formati di descrizione dei contenuti;
- compatibilità con gli *standard* internazionali ISO 9241-11, ISO 9126-4: *effectiveness, efficiency, (safety), satisfaction.*

#### 7.1.2 CARATTERISTICHE DI SICUREZZA

##### Aderenza a standard e raccomandazioni

Le applicazioni *enterprise* in ambienti *internet* e *intranet* sono sottoposte ad una varietà di minacce. Infatti, il sessanta per cento degli attacchi alle applicazioni è facilitato dalle vulnerabilità sfruttabili, presenti nel codice sorgente.

Molti attacchi che compromettono la disponibilità delle applicazioni e l'integrità e la confidenzialità dei dati sfruttano errori di codifica

introdotti a livello di sorgente delle applicazioni, che avrebbero potuto essere facilmente evitato utilizzando dei *framework* architetturali più idonei e buone pratiche nello sviluppo del codice. L'aderenza a raccomandazioni e standard di varie organizzazioni permettono quindi di ottenere un maggiore livello di qualità e sicurezza delle applicazioni (come ad esempio OWASP, NIST, ecc.), i quali incidono nell'elevare il livello qualitativo delle applicazioni realizzate.

I criteri per la valutazione della sicurezza delle applicazioni ruotano in ogni caso attorno ai servizi di sicurezza di base, conosciuti collettivamente come CI4A, che identificano la riservatezza (confidenzialità del dato), integrità (salvaguardia del dato in termini di validità della informazione ed esistenza), autenticazione (identificazione di chi accede), autorizzazione (profilazione di accesso), disponibilità (rendere il dato disponibile quando serve), *accountability* (intesa come tracciamento dell'attività svolta legata al rendere conto dell'azione fatta o fatta fare).

#### Conformità con le normative italiane in ambito *privacy*

Nell'ambito dei dati personali è richiesta la conformità dell'infrastruttura applicativa e della piattaforma di erogazione dei servizi con la normativa vigente sul trattamento dei dati personali ovvero il Decreto Legislativo n. 196/2003 e normativa collegata e, in particolare, con i requisiti minimi di sicurezza per garantire: integrità, confidenzialità dei dati, sia nella comunicazione, sia nella custodia ed accesso, con espressa rispondenza alla normativa vigente.

I diversi componenti applicativi e di supporto devono, inoltre, permettere di integrarsi con eventuali infrastrutture di gestione degli utenti amministratori di sistema e degli *account* delle applicazioni *batch* ed esterni, che accedono ai *repository* attraverso protocolli standard di riferimento di gestione, come LDAP e permettere anche il tracciamento esterno degli accessi su server dedicato, attraverso protocollo SYSLOG, al fine di essere conformi con il Provvedimento a carattere generale del 27 novembre 2008 del Garante della Privacy sull'operato degli amministratori di sistema.

### **7.1.3 GESTIONE UTENTI**

L'associazione dei ruoli agli utenti può essere o meno soggetta ad approvazione, in relazione ai privilegi specifici del ruolo.

Il sistema di gestione degli utenti dovrà gestire e tracciare le tre principali fasi legate alla gestione delle identità degli utenti esterni e interni:

- *authentication*: il modulo gestisce il processo di autenticazione di un utente che si collega al sistema e che viene riconosciuto in base alle credenziali di accesso;
- *authorization* (accesso controllato): il modulo fornisce alle applicazioni le informazioni sull'utente e le sue autorizzazioni di accesso. Un esempio di modello utilizzato è di tipo RBAC (Role Based Access Control);
- *profile manager*: il modulo gestisce tutte le entità del sistema di autorizzazione (utenti, ruoli, gruppi, permessi), consente la gestione flessibile di informazioni aggiuntive per ogni utente e abilita la gestione autonoma del profilo personale.

Il sistema dovrà preferibilmente fornire una funzionalità di accesso in *single sign-on* che abilita un utente ad identificarsi una sola volta e ottenere l'accesso a differenti servizi delle applicazioni senza la necessità di una successiva fase di identificazione. L'identificazione può avvenire sia in modalità debole che forte.

## 7.2 SOFTWARE SOLUTION

Il sistema dovrà gestire ed automatizzare tutti i processi descritti precedentemente.

All'operatore economico si chiede di descrivere la soluzione *software* proposta, tenendo presenti le caratteristiche generali e gli elementi funzionali descritti di seguito.

### 7.2.1 REQUISITI FUNZIONALI

Con la finalità di assicurare il massimo della flessibilità, si riportano di seguito una serie di funzionalità che Fondolavoro considera fondamentali per il funzionamento del sistema.

Nell'elenco sottostante si riportano, nel dettaglio, le funzionalità per le quali si richiede il rilascio nella prima fase di fornitura e quelle che dovranno essere rilasciate nella seconda fase.



### 7.2.2 LICENSING

Sulla scorta delle recenti normative (Legge n. 134/2012 e normativa collegata) e con la finalità di conservare la piena ed esclusiva proprietà del *software* sviluppato, Fondolavoro è indirizzato ad adottare in via preferenziale soluzioni *software open source*.

Tuttavia, è prevista la possibilità per il fornitore di utilizzare, integrati nell'applicazione, componenti o prodotti *software* di terze parti concessi in licenza d'uso. Le condizioni per fare questo sono le seguenti:

- piena responsabilità del fornitore per quanto attiene il corretto funzionamento di tali componenti;
- il fornitore dovrà indicare il costo per l'acquisizione delle licenze d'uso, che devono essere illimitate e permanenti. Dovrà essere indicato il costo di listino di tali licenze, salvo particolari convenzioni con i produttori, avendo cura di segnalare tale particolare situazione. I costi di tali licenze devono essere completamente inclusi all'interno dell'offerta economica presentata e non prevedere alcun costo ulteriore a carico di Fondolavoro;
- qualora il fornitore scelga di utilizzare strumenti *open source*, esso dovrà garantire il pieno rispetto della licenza di utilizzo e la piena aderenza ad essa in tutte le sue parti.

Qualora il richiedente scelga di presentare una soluzione *software open source* deve tener presente che il *framework* di elezione deve avere:

- una *reference* pubblica;
- una *community* attiva in termini di: *mailing list*, *blog*, *group*;
- aggiornamenti negli ultimi sei mesi solari;
- librerie esterne integrabili e configurabili; le singole librerie devono essere riportate in un unico *repository* di riferimento per la tecnologia ed avere anch'esse le caratteristiche *open source* di cui sopra (*reference*, *community*, *update/upgrade*);
- le soluzioni applicative proposte devono far riferimento ad un unico *framework* per l'implementazione del *core* applicativo con la sola eccezione delle componenti di *frontend* (UI/UX *framework*).

L'operatore economico dovrà presentare tutti i riferimenti sopra citati necessari a comprovare le caratteristiche della soluzione proposta.

### 7.3 INTERFACCIA GRAFICA

In fase di raccolta dei requisiti, al fornitore si richiede di realizzare un progetto navigazionale che specifichi l'organizzazione delle informazioni contenute nel sistema e dei modi di accesso alle funzionalità principali esposte da esso. Tale progetto dovrà consentire di comprendere i meccanismi di profilazione del sistema e l'associazione tra utenti ed aree funzionali.

Il progetto dovrà tener conto delle esigenze degli utenti così da modulare e diversificare i sistemi di navigazione e i diversi stili di ricerca (operatori di *back office*, aziende iscritte, valutatori, revisori).

In particolare, dovranno essere valutate e analizzate le seguenti tipologie di navigazione:

1. navigazione tradizionale: che comprende strumenti di navigazione che rimarranno sempre presenti all'interno del sito (menù di navigazione principale, menù di servizio, *footer*);
2. navigazione locale: che deve essere complementare alla navigazione tradizionale, permettendo l'accesso alle sottosezioni e alle singole funzionalità. Questa funzionalità deve risultare coerente in tutte le pagine del sistema;
3. navigazione per *macrotarget*: che deve consentire un accesso diretto ai contenuti di interesse per i principali *target* di utenza del portale;
4. navigazione supplementare: quali ad esempio mappe del sito, indice, guide che possono essere utilizzati dagli utenti per orientarsi e navigare in modo più efficace.

La struttura deve essere tale per cui le pagine sfogliate non vengono replicate ma semplicemente diventano raggiungibili da percorsi diversi.

Il *concept* grafico elaborato per il portale dovrà essere accompagnato da specifici elaborati che consentano di comprendere le dinamiche di interazione, comunicazione e presentazione delle informazioni in un processo evolutivo di raccolta del requisito che consenta di individuare in anticipo la *user experience* delle interfacce.

La proposta grafica dovrà consentire di indirizzare:

- separazione netta tra contenuto e struttura;
- definizione delle cromie e dei codici pantone per i fogli di stile;

- definizione della libreria iconica;
- supporto iconografico e cromatico per la presentazione delle aree del sito;
- presentazione delle informazioni strutturate con *tag* html specifici;
- analisi delle tipologie di *font family* utilizzabili per la nuova versione della pagina.

Scopo della progettazione grafica sarà la realizzazione di una creatività in linea con i nuovi standard delle applicazioni *web* e la produzione di un codice quanto più pulito possibile in termini di struttura e di contenuto. Nello specifico, analizzando dettagliatamente le sezioni del sistema attraverso la presentazione dei blocchi informativi, lo studio della creatività dovrà essere tarato sulle effettive possibilità di presentazione delle grafiche e dei contenuti veicolati.

Successivamente alla fase di *design*, dovrà essere realizzato un *mock up* navigabile delle principali pagine del sistema con un minimo di interazione via *user agent*. Le soluzioni grafiche proposte dovranno essere originali e saranno frutto dello studio dei *concept* accettati.

L'operatore economico dovrà proporre una prima bozza di proposta grafica realizzata in base alle metodologie e agli *standard* normalmente usate all'interno della propria organizzazione o a quelle che ritiene più consone alle esigenze di Fondolavoro. Nello specifico si richiede di produrre quattro distinti elaborati grafici:

Per la piattaforma *web*:

- un elaborato per la *home page*;
- pagina di atterraggio successiva al *login*;
- una pagina informativa/dispositiva.

Per il *back end*:

- una pagina di amministrazione del bando.

Nel *design* di queste pagine, fatta salva la libertà di adottare le migliori soluzioni di presentazione/rappresentazione, si richiede di tener conto delle linee guida funzionali espresse all'interno di questo capitolato e del manuale delle procedure di Fondolavoro.

### 7.3.1 REQUISITI DI USABILITÀ

Si richiede il massimo *focus* sulle specifiche di usabilità delle applicazioni e dei siti *web* facendo riferimento al W3C. Per la realizzazione del *front end* è necessario specificare attraverso quali funzioni si garantisce l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione degli utenti nell'ambito delle pagine pubbliche. Requisiti principali saranno:

- html semantico;
- utilizzo di marcatori standard;
- totale gestione della grafica attraverso i fogli di stile;
- *design* flessibile per essere visualizzato su definizioni di schermo al di sotto dello *standard* minimo 1024x768;
- ideazione e produzione *banner* e infografiche;
- ideazione e produzione *utilities* che migliorino funzionalità del sito (es. icone, filtri, ecc.), consulenza per sviluppo nuovi applicativi/aree (es. bacheca, forum, ecc.);
- miglioramento funzionalità ricerca;
- migliore garanzia del rispetto dei tempi di intervento;
- garanzia di intervento tempestivo (*on request*);
- progetto che migliori uso del *back end* e del versionamento dei contenuti;
- analisi su possibilità di sviluppo continuativo del portale.

### 7.3.2 REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ

Per garantire la corretta fruizione dei contenuti pubblicati nel sistema, è necessario utilizzare il corredo di buone pratiche derivanti dalla legge sull'accessibilità attualmente in vigore (cosiddetta Legge Stanca n. 4/2004). Considerando l'evoluzione dei dispositivi e degli *user agent* è concesso il non totale adeguamento ai 22 punti di controllo.

Per il *front end* del sito dovranno essere garantite:

- funzionalità *javascript* lato *client* e l'utilizzo di selettori CSS in grado di fornire attributi grafici ai contenuti del sito;
- utilizzo di funzionalità per gestire il *focus* utente su un'unica pagina (es. libreria *light box*);

- utilizzo di *rich media*;
- utilizzo di funzionalità per la gestione dei testi all'interno della pagina;
- sistemi di ancoraggio dei contenuti;
- sistemi di impaginazione automatica;
- organizzazione strutturata dei moduli lato utente con gestione delle etichette e dei relativi controlli lato utente;
- sistemi di *alert* organizzati in base alla tipologia di *user agent*.

## 7.4 ORGANIZZAZIONE DI PROGETTO

L'operatore economico dovrà fornire una dettagliata descrizione delle modalità con le quali intende affrontare il progetto di sviluppo del sistema precedentemente descritto, dimostrando di saper gestire metodologie *standard* di *project management* che consentano di massimizzare i risultati, minimizzare i rischi, creare e gestire un ambiente di lavoro efficiente e in grado di rendere disponibile il sistema nel minor tempo possibile.

In fase di valutazione si terrà in debito conto l'uso di metodologie di *project management* e di *software development* adeguate alle esigenze di Fondolavoro e che lo supportino nel raggiungimento degli obiettivi suddetti, consentendo un corretto controllo e tracciamento delle attività e a tutti i livelli della progettazione.

### 7.4.1 METODOLOGIA DI ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO

All'operatore economico si richiede di fornire un'adeguata descrizione delle metodologie di gestione del progetto e del ciclo di vita del *software*, dimostrandone l'efficacia.

La metodologia scelta dovrà comunque prevedere l'utilizzo del formalismo UML per la produzione della documentazione tecnica e di progetto e degli schemi ER per la documentazione relativa alle basi dati.

La ditta aggiudicataria deve predisporre un processo di sviluppo *software* che dovrà contemplare tutte le attività previste nel ciclo di vita del *software* medesimo, conformemente con quanto previsto dalla norma ISO/IEC 12207 *information technology - software life cycle processes*.

Le effettive modalità di realizzazione della stessa possono, ovviamente, essere scelte dalla ditta aggiudicataria in base al proprio *know how*, al proprio sistema qualità e metodologie di lavoro, purché venga garantita l'esecuzione di tutte le attività di interesse e il raggiungimento degli obiettivi indicati.

#### 7.4.2 MASTER PLAN

All'operatore economico si chiede di presentare un proprio *master plan* di progetto di dettaglio. Fondolavoro, considerando le proprie esigenze operative, ritiene necessario il rispetto delle seguenti tempistiche di massima calcolate a partire dalla stipula del contratto con la ditta aggiudicataria:

- 60 (sessanta) giorni di calendario per la realizzazione del *software*, in tutte le caratteristiche elencate in Fase 1, sino alla messa in esercizio.

Nella tempistica complessiva l'operatore economico dovrà ricomprendere:

- tutte le fasi necessarie ad un corretto sviluppo della soluzione *software* (raccolta requisiti, analisi funzionale, test, collaudo, sviluppo, ecc.) in coerenza con la propria metodologia;
- gli opportuni punti di controllo periodico che consentano di mostrare a Fondolavoro l'effettivo stato di avanzamento lavori (fatto salvo la presenza di almeno un operatore per 1 giorno/settimana presso la sede di Fondolavoro);
- il punto di controllo di chiusura della Fase 1, nonché tutte le attività necessarie alla valutazione dei *deliverable* che consentiranno a Fondolavoro di verificarne la congruenza e al fornitore di accedere o meno alla Fase 2.

I tempi riportati non sono comprensivi della fase di approvazione della documentazione di progetto da parte di Fondolavoro.

Tenuto conto delle tempistiche di massima e a partire dalla distinzione tra Fase 1 e Fase 2, all'operatore economico si chiede di dettagliare il *master plan* specificando:

- le tempistiche di realizzazione delle singole fasi;
- i razionali di parallelizzazione delle fasi (se previsto);

- i razionali di determinazione delle tempistiche e dei parallelismi proposti;
- eventuali dipendenze tra le fasi;
- i *deliverable* proposti per ogni singola fase;
- le risorse coinvolte in ogni singola fase.

La valutazione delle tempistiche proposte dall'operatore economico sarà effettuata tenuto conto:

- della completezza delle fasi proposte;
- della correttezza metodologica delle stesse in relazione alla metodologia di sviluppo proposta;
- del grado di parallelizzazione;
- della coerenza delle tempistiche con le modalità di erogazione delle funzionalità (native/configurabili/da sviluppare).

#### 7.4.3 RISORSE DI PROGETTO

Per le attività che Fondolavoro assegnerà al fornitore quest'ultimo dovrà garantire l'utilizzo di risorse con le competenze richieste e con capacità adeguate a:

- lavorare su indicazioni fornite da Fondolavoro;
- relazionarsi e collaborare con altri specialisti;
- gestire e risolvere problemi;
- esprimere orientamento al servizio;
- operare in coerenza con processi, metodologie e standard indicati da Fondolavoro.

Fondolavoro si riserva di valutare il gruppo di lavoro e chiedere eventuali sostituzioni, anche nel corso del servizio.

Gli eventuali oneri di *turn over* del personale sono a carico del fornitore. Qualunque sostituzione o integrazione di risorse da parte del fornitore deve essere concordata con Fondolavoro, con un anticipo di almeno due mesi di calendario

Il fornitore nominerà un coordinatore (*team leader*), responsabile dell'intera fornitura. Il fornitore, altresì, dovrà dimostrare che il *team*

leader ha un rapporto di lavoro o collaborazione con il fornitore di durata indeterminata o comunque superiore alla durata del contratto in oggetto e deve garantire che le capacità e le competenze delle persone utilizzate siano consone ai requisiti richiesti ed alla tipologia di conoscenze e di tecnologie richieste. Il personale del fornitore, preposto all'espletamento del servizio, non potrà essere sostituito senza il preventivo benestare del committente. Questo particolare aspetto gestionale è ritenuto importante ed è, pertanto, richiesto che il personale sia dedicato al servizio in maniera permanente, salvo deroghe che devono costituire eccezione e che, comunque, dovranno essere sottoposte alla insindacabile accettazione del committente.

Dato l'elevato profilo delle risorse richieste e la specificità degli ambienti di produzione per l'attività, si richiedono esclusivamente risorse di provata competenza. Al fine di consentire una valutazione il più possibile oggettiva dei profili professionali che forniranno i servizi richiesti, l'appaltatore dovrà indicare i profili dei candidati indicando le seguenti informazioni:

- figura professionale;
- anzianità professionale ruolo;
- esperienza in progetti analoghi in ambito formativo.

I profili dovranno aver cumulato un'adeguata esperienza sugli ambienti di produzione e tipologie di servizi succitati ed aver preferibilmente lavorato in progetti strutturati che prevedano utenze multipunto e multiruolo. La ditta aggiudicataria deve sempre impiegare risorse che con essa intrattengono un regolare rapporto di lavoro con essa, contrattualizzato nel rispetto della normativa vigente in materia.

#### **7.4.4 SOFTWARE A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ DI SVILUPPO E MANUTENZIONE**

Si richiede che siano messi in esercizio e mantenuti, sotto la responsabilità del fornitore, alcuni sistemi di supporto e d'interazione tra le attività del fornitore e quelle di Fondolavoro. Nello specifico, si tratta di sistemi per:

- gestione delle revisioni;
- gestione dei difetti;
- supporto *help desk* (*ticketing*).



Il fornitore dovrà proporre le piattaforme *software* adatte allo scopo, alle quali il fornitore avrà accesso da tutte le postazioni in cui è previsto che abbia luogo attività di sviluppo.

Anche Fondolavoro avrà accesso a tali strumenti *software* primariamente per scopi di *audit* e di *backup* nonché per eventuali esigenze di gestione delle *change request* o dei *ticket*.

Le piattaforme *software* adottate dovranno rispettare i seguenti vincoli:

- dovranno trattarsi di piattaforme sviluppate specificamente per gli scopi indicati;
- dovranno avere caratteristiche tali da supportare la metodologia di sviluppo adottata dal fornitore e precedentemente descritta.

L'operatore economico deve:

- dimostrare che le componenti funzionali di tali piattaforme consentono di supportare le metodologie di sviluppo adottate;
- assicurare che tutte le fasi di gestione delle *change request* e dei *ticket* saranno gestite tramite gli strumenti *software* segnalati;
- assicurare in qualunque momento a Fondolavoro e al personale incaricato l'accesso alle piattaforme;
- assicurare un *back up* costante dei dati e delle informazioni immesse in queste piattaforme;
- assicurare una corretta gestione delle risorse hardware sulle quali saranno installati tali *software*;
- consegnare, al termine della fornitura, i dati e le informazioni contenuti in tali strumenti *software* in un formato universalmente leggibile ed esportabile (es. *csv*).

Nel caso in cui le piattaforme scelte fossero soggette a costi per licenze d'uso o canoni, il costo relativo, in misura adeguata a soddisfare le esigenze di accesso da parte degli sviluppatori e da parte di Fondolavoro, dovrà essere specificato nell'offerta economica da parte del fornitore.

#### **7.5 PIATTAFORMA DI TICKETING ED HELP DESK TECNICO**

Lo scopo del servizio è fornire una piattaforma apposita per la gestione dei *ticket* da utilizzare per l'assistenza nella gestione delle problematiche che gli utenti finali (enti attuatori/beneficiari) dovessero

incontrare nell'uso del sistema, da mettere a disposizione degli operatori di Fondolavoro.

Deve essere, inoltre, reso disponibile un servizio diretto di *Help Desk* di secondo livello (telefonico) tra il fornitore e gli operatori di Fondolavoro, dall'entrata in esercizio del sistema e sino alla conclusione dei servizi oggetto di questa fornitura.

Il servizio di *Help Desk* di secondo livello dovrà rispettare i seguenti livelli di servizio.

Descrizione	Valore medio
Tempo di attesa per la presa in carico di una richiesta	≤ 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
Tempo per il completamento della richiesta	≤ 5 giorni lavorativi dalla presa in carico
Orari di erogazione del servizio	Dalle 9.00 alle 20.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)

Per quanto concerne la piattaforma di *ticketing* come precedentemente indicato, il servizio potrà essere accessibile in modalità multicanale.

Qualunque sia la forma di accesso si richiede che ogni richiesta ed il relativo intervento vengano registrati nel sistema di *ticketing* (eventualmente ad opera degli stessi operatori incaricati di fornire il servizio).

Il servizio telefonico (*Help Desk* di secondo livello) sarà fornito tramite operatore (persona fisica) e dovrà essere dimensionato in modo tale da garantire la connessione con gli operatori entro un tempo medio di attesa che ne garantisca la reale fruibilità da parte di Fondolavoro.

Al di fuori dell'orario minimo di erogazione del servizio le segnalazioni potranno comunque avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 (ventiquattro) ore tramite la piattaforma di *ticketing*.

Il servizio di assistenza sarà fornito per tutta la durata del contratto, a partire dal rilascio in esercizio del sistema e sino al termine del periodo contrattuale.

Per tutta la durata del servizio il fornitore fornirà con periodicità mensile al committente una documentazione, anche in formato elettronico,

sulle attività svolte. La documentazione conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto del sistema sugli utenti del committente.

## 7.6 FORMAZIONE PERSONALE INTERNO

La specifica attività di formazione degli utenti interni finalizzata all'utilizzo del nuovo sistema potrà essere organizzata *on site*, di preferenza presso la sede operativa del committente; sarà erogata da istruttori incaricati dal fornitore e sarà rivolta agli utenti secondo moduli formativi distinti.

Gli utenti in formazione conoscono gli specifici processi automatizzati ed hanno conoscenze di base degli strumenti di *office automation* di MS *Windows*, dell'utilizzo dei *browser* e degli strumenti di posta elettronica.

Il committente si riserva di richiedere o meno tale attività a seconda delle proprie insindacabili valutazioni. L'offerta dovrà comunque garantire che il fornitore possa erogare quanto qui indicato se e nella misura in cui venga eventualmente richiesta dal committente.

I moduli forniranno informazioni generali sull'ambiente di riferimento e, ciascuno per il proprio ambito, informazioni specifiche sulle funzionalità del sistema e sul loro utilizzo da parte degli utenti.

I moduli formativi erogati dovranno includere apposite procedure di valutazione o autovalutazione del livello di apprendimento conseguito dai discenti.

La formazione degli utenti informatici ed amministratori di sistema sarà organizzata secondo un unico modulo formativo, erogato immediatamente dopo l'installazione dell'applicazione e preliminarmente all'entrata in esercizio dei primi moduli del sistema.

Nel caso in cui il rilascio di nuovi moduli abbia impatto sulle funzioni di amministrazione, la formazione sarà completata ed aggiornata preliminarmente all'entrata in esercizio di tali moduli.

La formazione degli utenti di Fondolavoro sarà organizzata in opportuni moduli, da tenersi prima del rilascio in esercizio dei corrispondenti moduli *software*.

Uno specifico modulo sarà dedicato ad una presentazione generale delle informazioni gestite dal sistema e delle funzionalità di consultazione, stampa, selezione, estrazione, analisi e sintesi offerte dai diversi

moduli, fornendo un quadro esaustivo della ricchezza informativa offerta dal sistema.

I corsi si terranno, salvo diversamente concordato con il committente, presso la sede operativa del committente medesimo, in ambienti didattici adeguati da esso stesso messi a disposizione.

Il fornitore curerà la realizzazione e la distribuzione del materiale didattico (su supporto cartaceo) ai discenti di ciascun modulo formativo, mettendo a disposizione di Fondolavoro la documentazione anche in formato digitale.

Il fornitore fornirà copia elettronica del materiale didattico. Il committente potrà riprodurre senza limiti il materiale didattico e pubblicarlo sui propri siti interni. Le modalità di organizzazione e la proposta di calendarizzazione dei moduli formativi sarà dettagliata nel piano di progetto. A tale scopo, il fornitore specificherà nell'offerta tecnica i contenuti dei corsi e le modalità di svolgimento.

## 7.7 MANUTENZIONE

Il fornitore dovrà fornire i seguenti servizi:

- Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC);
- Manutenzione Evolutiva (MEV).

La MAC è inclusa nel valore dell'offerta a corpo presentata per lo sviluppo del sistema, mentre per la MEV viene richiesto un servizio a consumo, secondo quanto di seguito definito.

### 7.7.1 MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC)

Il servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC) dovrà includere le attività legate alla gestione dell'ambiente operativo del sistema in esercizio, considerando, in particolare (vedi CNIPA - "DIZIONARIO DELLE FORNITURE ICT" - Manuale operativo - v.3.3 del 13.1.2009) la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

Il servizio di MAC sarà reso operativo dalla fine (entrata in esercizio delle funzionalità previste per la Fase 1) della Fase 1 fino ai 30 (trenta) mesi di calendario successivi alla data di collaudo ed a copertura di tutti gli sviluppi previsti per la Fase 1 e per la Fase 2 e di quelli

eventualmente richiesti tramite il servizio di MEV. La manutenzione adeguativa e correttiva, di norma, non comporta la modifica della *baseline*.

I livelli minimi di servizio richiesti sono:

Descrizione	Valore medio
Intervento in caso di malfunzionamento della piattaforma	≤ 3 giorni lavorativi dalla segnalazione
Eliminazione del malfunzionamento software dell'applicativo	≤ 5 giorni lavorativi dalla presa in carico

Tale attività di MAC dovrà essere rivolta al mantenimento dell'operatività del sistema dall'entrata in funzione dello stesso fino alla conclusione dei servizi oggetto di questa fornitura.

#### 7.7.2 MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)

Fondolavoro, oltre le attività già definite, riportate nel precedente punto, si riserva la possibilità di richiedere lo sviluppo di ulteriori funzionalità per il sistema che ad oggi non sono ancora definite, mediante un servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV).

A tal fine, al fornitore viene richiesto di specificare, in sede di offerta tecnica, le risorse messe a disposizione per l'attività di MEV. Il costo dell'attività deve essere specificato a margine dell'offerta economica e quantificato come costo orario delle risorse proposte.

#### 7.8 ANALISI DATI DEI SISTEMI ATTUALMENTE IN USO

Fondolavoro ha la necessità di mantenere disponibili i dati storici relativi ai precedenti piani formativi gestiti dai sistemi già esistenti e residenti nei relativi *database* per consentire le attività di governo, *reporting*, analisi dati e per le comunicazioni obbligatorie verso la Pubblica Amministrazione e per fornire agli utenti di Fondolavoro un quadro completo dello storico delle proprie attività presenti e passate.

La situazione delle basi dati attualmente gestite da Fondolavoro richiede un'attività preliminare di analisi della consistenza del dato stesso che faccia da base per le future attività di migrazione.

Nel presente bando si richiede al fornitore di effettuare un'attività di analisi e *discovery* sui dati esistenti che indichi con chiarezza:

- quali e quanti dati sono attualmente disponibili nelle basi dati;
- qual è il livello di allineamento dei dati tra i *database* esistenti e quali e quanti *record* possono essere utilizzati per riconciliare coerentemente le basi dati stesse;
- quali e quanti errori sono rinvenibili nelle basi dati e quali rischi si verificano nella gestione dello storico;
- qual è la base dati effettivamente utilizzabile sia in termini qualitativi che quantitativi;
- quali sono le modalità migliori di migrazione e le tempistiche necessarie.

Il fornitore, all'interno della propria offerta, dovrà proporre un piano specifico per la gestione di tale attività indicando una coerente metodologia di analisi. Resta inteso che l'attività di migrazione dei dati non è inclusa fra le attività in oggetto del presente bando.

## 7.9 UTENTI DEL SISTEMA

Fondolavoro, per la centralizzazione della gestione degli utenti e delle *policy* di accesso, richiede di considerare per lo meno i seguenti distinti ruoli:

- operatore Fondolavoro;
- amministratore ente attuatore;
- operatore ente attuatore;
- membro comitato di settore (valutatore);
- ispettore/certificatore di piano formativo (revisore legale);
- gestore di *Help Desk* tecnico;
- amministratore di sistema.

Ogni utente (persona fisica) del sistema può appartenere contemporaneamente a più tipologie di utenza. I privilegi potranno essere assegnati agli utenti sulla base di elementi distintivi, quali unità organizzativa o ambito territoriale di appartenenza dell'utente, ruoli costituiti da funzioni/mansioni e profili di competenza all'interno di unità organizzative, gruppi di utenti strutturabili anche in modo trasversale

rispetto alle unità organizzative, considerando che gli utenti possono svolgere più ruoli nell'ambito di più unità organizzative.

L'amministrazione dei privilegi deve essere svolta tramite funzioni dedicate che consentano all'amministratore di sistema l'attribuzione, la revoca dei privilegi e l'abilitazione o la disabilitazione all'accesso ad altri utenti.

L'amministratore del sistema deve avere la facoltà di generare nuovi gruppi di utenze e configurarne le *policy* di accesso.

Il modello organizzativo sotteso alle *policy* del sistema sarà definito concordemente tra Fondolavoro e il fornitore nel corso della fornitura.

#### 7.10 COMUNICAZIONI

Le comunicazioni tra il fornitore e il R.U.P. avverranno tutte in modo formale e, anche ove siano precedute da fasi informali, dovranno essere confermate subito dopo per via formale.

Si individuano come vie formali le seguenti modalità:

- documenti su carta intestata firmati dal responsabile di progetto per il fornitore o dal responsabile unico del procedimento (R.U.P.) per la stazione appaltante, trasmessi tramite mezzi ordinari;
- messaggi di posta elettronica provenienti da indirizzi dichiarati a inizio progetto come riferimento per la comunicazione.

Ove le comunicazioni riguardino variazioni di qualunque tipo o i cui contenuti esulino comunque dalla normale conduzione di progetto, a causa delle implicazioni che dette comunicazioni potrebbero avere, esse devono pervenire a mezzo posta elettronica certificata.

La mancata risposta ad una comunicazione prioritaria da parte del fornitore comporterà la convocazione del responsabile di progetto da parte del R.U.P. entro le otto ore seguenti la mancata risposta.

È responsabilità del fornitore di conservare in modo adeguato e immediatamente fruibile tutte le comunicazioni scambiate con il R.U.P. ed il gruppo di gestione del progetto.

#### 7.11 COLLAUDI

Tutte le componenti infrastrutturali e *software* dei sistemi forniti saranno soggette a collaudo per accertarne l'effettiva rispondenza a quanto

richiesto nelle specifiche tecniche e nelle specifiche funzionali preparate dal fornitore aggiudicatario della gara.

A tale scopo, Fondolavoro nominerà un delegato che svolgerà i suoi lavori in contraddittorio con un rappresentante designato dal fornitore.

Le specifiche di collaudo dovranno essere redatte dal fornitore e sottoposte preventivamente al delegato di Fondolavoro per accettazione entro il termine di 30 (trenta) giorni di calendario dalla data di inizio lavori.

Il fornitore deve predisporre tutti gli strumenti necessari per l'esecuzione dei test e per la valutazione dei risultati e deve, altresì, garantire il presidio e l'assistenza applicativa necessaria all'esecuzione dei collaudi e all'analisi di eventuali anomalie riscontrate.

Ove il collaudo non risulti positivo, in tutto o in parte, il fornitore dovrà rimuovere i malfunzionamenti riscontrati nei venti giorni di calendario successivi al rilievo. Ciascun collaudo si considererà terminato quando tutte le prove concordate con il Fondolavoro avranno avuto esito positivo.