

CAPITOLATO TECNICO

Sommario

STRUTTURA DEL BANDO E PRESENTAZIONE DELL'ESIGENZA DI FONSERVIZI.....	4
Premessa	4
Procedura pubblica competitiva – Avvisi.....	5
Accesso diretto - Conto Formativo Aziendale (CFA)	5
Sistema informativo Gestione Fondo	6
1. PRINCIPALI PROCEDURE	8
2. Sezione A – PROGETTO SOFTWARE	10
2.1. Architettura SIGEF 2.0	10
2.2. Funzionalità operativa	11
2.2.1. Informazioni per le imprese aderenti.....	11
2.2.2. Informazioni e servizi per i soggetti Presentatori.....	12
2.2.3. Informazioni e servizi per gli operatori dei controlli “in itinere” ed “ex post”	12
2.2.4. Informazioni e servizi per gli operatori delle attività di valutazione qualitativa	12
2.2.5. Informazioni e servizi per gli operatori del Fondo	12
2.2.6. Informazioni e servizi per i Responsabili del Fondo	13
2.3. Gestione dei Piani Formativi per la Formazione Continua	13
2.3.1. AVVISI	13
2.3.1.1. Progettazione	13
2.3.1.2. Pubblicazione avviso.....	14
2.3.1.3. Formulare on-line	14
2.3.1.4. Compilazione modulistica on-line	15
2.3.1.5. Ammissibilità piani.....	16
2.3.1.6. Valutazione Quantitativa.....	17
2.3.1.7. Valutazione Qualitativa	17
2.3.1.8. Approvazione piani.....	18
2.3.1.9. Gestione piani.....	18
2.3.1.10. Monitoraggio	20
2.3.1.11. Gestione verifiche.....	21
2.3.1.12. Gestione amministrativa e rendicontazione	22
2.3.1.13. Selezione e gestione dei controlli amministrativi “ex post”	23
2.3.2. CFA	24
2.3.2.1. Linee Guida per la presentazione dei piani in conto formativo.....	24
2.3.2.2. Attivazione del Conto Formazione Aziendale.....	24
2.3.2.3. Generazione formulario on-line	24
2.3.2.4. Acquisizione piani	25
2.3.2.5. Ammissibilità piani.....	25
2.4. Banche Dati e Strumenti di Business Intelligence	26
2.4.1. Gestione Banche Dati INPS.....	26
2.4.2. Gestione Banche Dati Attività Formative	27
2.4.3. La Business Intelligence integrata	28
2.5. Sistema di Gestione Documentale.....	29
2.6. Gestione flussi informativi verso l'esterno (MLPS, ANPAL, RNA, ecc.)	30
2.7. Assistenza all'avviamento del SIGEF.....	31
2.8. Formazione.....	32

2.9. Recupero archivi storici	32
3. SEZIONE B - ARCHITETTURA HARDWARE-SOFTWARE e MANUTENZIONE	33
3.1. Architettura di sistema.....	34
3.2. Database	35
3.3. Sicurezza.....	35
3.4. Continuità operativa	36
3.5. Backup	36
3.6. Disaster management e Data recovery.....	37
3.7. Livelli di servizio.....	37
4. Manutenzione Ordinaria ed Evolutiva.....	38
4.1. Manutenzione Ordinaria	38
4.2. Manutenzione Evolutiva	39
5. CONDIZIONI GENERALI SULLA FORNITURA DEL SIGEF.....	41
5.1. Assistenza.....	41
5.1.1. Tracciatura richieste di assistenza.....	41
5.2. Licenze	42
5.3. Manualistica	42
5.4. Piano della Qualità.....	43
5.5. Project Management.....	43
5.5.1. Direttore di progetto	43
5.5.2. Pianificazione	44
5.5.3. Ciclo di Sviluppo del Software	44
5.5.4. Controllo di Qualità	45
5.5.5. Personale del Fornitore impiegato.....	45
5.5.6. Responsabile di Progetto	46
5.5.7. Responsabile dello Sviluppo.....	47
5.5.8. Responsabile del Controllo Qualità	48
5.5.9. Rapporti tra il Fornitore e il Direttore di Progetto	48
5.6. Collaudi.....	49
5.6.1. Modalità di effettuazione dei collaudi	49
5.7. Service Level Agreement	50
5.7.1. SLA 1 – Erogazione Assistenza agli operatori del Fondo	50
5.7.2. SLA2 –Tempo di Risoluzione Problemi	50
5.7.3. SLA3 –Tempo di Intervento Tecnico.....	51
5.7.4. SLA4 -Uptime Totale Annuo	51
5.7.5. Penali.....	52

STRUTTURA DEL BANDO E PRESENTAZIONE DELL'ESIGENZA DI FONSERVIZI

Premessa

Il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali – di seguito Fonservizi – è stato costituito da Confservizi - Confederazione dei Servizi Pubblici Locali (Asstra, Federambiente, Federutility¹) e CGIL, CISL e UIL e riconosciuto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con Decreto n. 307 bis/V/2010 del 27 settembre 2010 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 257 del 3 novembre 2010).

Fonservizi svolge le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dagli articoli 118 della Legge n. 388/2000, 48 della Legge n. 289/2002 e 19 della Legge n. 2/2009, della Circolare ANPAL n. 1 del 10/04/2018 “Linee Guida sulla gestione delle risorse finanziarie attribuite ai fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua” e del proprio “Regolamento Generale di organizzazione, gestione, rendicontazione e controllo” (approvato da ANPAL con Decreto n. 295 del 04/07/2019).

La missione di Fonservizi è:

1. Promuovere e sostenere le attività necessarie allo sviluppo della formazione professionale continua.
2. Finanziare piani formativi delle imprese aderenti.
3. Qualificare le competenze dei lavoratori.

In sintesi il Fondo Fonservizi promuove e finanzia piani formativi presentati dalle imprese che aderiscono al Fondo, concordati tra le Parti Sociali coerentemente con la programmazione regionale e con le funzioni di indirizzo attribuite in materia al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Il Fondo gestisce le risorse derivanti dallo 0.30% versato delle imprese aderenti. Lo 0,30% è il contributo mensile obbligatorio destinato alla riqualificazione professionale che tutte le imprese versano obbligatoriamente all'Inps per i propri lavoratori dipendenti (istituito dall'articolo 25, quarto comma, della Legge 21 dicembre 1978, n. 845, e ss.mm.ii).

L'adesione autorizza Fonservizi a ricevere dall'Inps il contributo dello 0,30% al netto delle trattenute INPS versato dall'impresa per finanziare i piani formativi.

Le risorse sono distribuite secondo un canale ad accesso diretto ed uno con procedura pubblica competitiva.

¹ Attualmente Utilitalia a seguito della fusione di Federambiente e Federutility.

Aderiscono a Fonservizi a luglio 2022 oltre 5.200 imprese e oltre 200.000 lavoratori. Annualmente il Fondo pubblica una media di due Avvisi all'anno con una media di circa 200 Piani presentati di cui circa 60 finanziati. A livello di Conto Formazione Aziendale sono circa 300 i piani formativi approvati per anno.

Procedura pubblica competitiva – Avvisi

Gli Avvisi sono gli strumenti attraverso cui Fonservizi rende accessibili alle imprese aderenti, secondo procedura di evidenza pubblica, i contributi obbligatori dello 0,30% sulle retribuzioni dei propri dipendenti versati al Fondo tramite l'INPS. Le aziende aderenti hanno la possibilità di partecipare ad un vero e proprio avviso pubblico per aggiudicarsi l'assegnazione di un finanziamento secondo la classe dimensionale di pertinenza, indipendentemente dall'importo dei contributi versati.

Nel testo di ogni Avviso e nel "Regolamento per la Gestione e Rendicontazione", sono indicate tutte le modalità di presentazione e di accesso alle risorse, comprensive dei criteri per la definizione delle attività finanziabili, per la scelta dei destinatari, dei soggetti Presentatori e dei soggetti Attuatori, per la stipula dell'Accordo sindacale, le modalità e i termini per la presentazione dei Piani, le modalità per l'erogazione dei finanziamenti, i criteri di valutazione quantitativa e qualitativa.

Fonservizi nello sviluppo della propria offerta formativa ha previsto tre tipologie di avviso pubblico:

- ✓ avviso generalista (le tematiche formative oggetto degli interventi formativi sono scelte liberamente in base ai fabbisogni espressi dall'azienda beneficiaria);
- ✓ avviso a priorità tematica (le tematiche formative oggetto degli interventi formativi vengono suggerite nel testo dell'avviso come prioritarie);
- ✓ avviso a sportello (la presentazione avviene a decorrere da una data ed orario definito fino ad esaurimento delle risorse previste).

Accesso diretto - Conto Formativo Aziendale (CFA)

Per favorire l'accesso ai finanziamenti per la formazione continua, Fonservizi mette a disposizione delle imprese aderenti la possibilità di attivare il proprio Conto Formazione Aziendale (di seguito CFA), strumento rapido e semplificato, che permette di presentare Piani Formativi condivisi con le Parti Sociali, utilizzando direttamente il 70/80 % di quanto versato al Fondo.

L'attivazione del Conto Formazione Aziendale è facoltativa da parte delle imprese aderenti e può essere effettuata in qualsiasi momento dell'anno.

Rispetto agli Avvisi, il Conto Formazione Aziendale si caratterizza per una maggiore libertà data alle imprese nella presentazione e gestione di un Piano Formativo, ovvero:

- Facilità di presentazione
- Minima documentazione per l'ammissibilità del Piano
- Assenza dei parametri di costo orario
- Piena libertà nella scelta delle tematiche formative oggetto dei piani
- Piena libertà di scelta dei fornitori
- Assenza dei massimali di spesa
- Nessun contributo privato

Sistema informativo Gestione Fondo

Lo sviluppo tecnologico e l'evoluzione dei processi interni al Fondo rendono fondamentale l'attivazione di un Sistema Informativo di Gestione del Fondo (in seguito in sigla **SIGEF 2.0**) di Fonservizi che consenta di migliorare le prestazioni nei confronti delle imprese aderenti e supportare le attività di back office. Questo sistema si configura come uno sviluppo di quello attualmente in uso in termini funzionali ed operativi.

Il SIGEF 2.0:

- deve essere in grado di gestire tutti i dati di carattere anagrafico e finanziario delle aziende aderenti al Fondo, garantendo l'aggiornamento costante con i flussi INPS e con le informazioni relative ai finanziamenti dei piani formativi a valere sul sistema degli Avvisi e del Conto formazione aziendale. Il sistema dovrà inoltre consentire agli operatori del Fondo la possibilità di visualizzare ed elaborare le informazioni consentendo la ricerca e l'estrapolazione di dati in forma sintetica e/o aggregata;
- deve essere idoneo a gestire la programmazione e l'organizzazione delle offerte di finanziamento e l'acquisizione, la gestione ed il monitoraggio dei piani formativi, sull'ampia platea delle imprese aderenti e dei lavoratori coinvolti;
- dovrà inoltre consentire al Fondo il rispetto di tutti gli obblighi istituzionali nei confronti di tutti gli altri soggetti interessati, tra cui il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (MLPS) sia in termini di interoperabilità tramite scambio di informazioni di competenza sia garantendo adeguata trasparenza e tracciabilità ai processi di controllo, monitoraggio ed amministrativi;
- dovrà essere in grado di informatizzare alcuni aspetti dei cicli produttivi delle attività del Fondo nonché rendere accessibili, con autorizzazioni diversificate in base alla tipologia di utenza, tutte le informazioni inerenti alle attività del Fondo.

Lo scopo del presente documento è quello di fornire le linee guida per la progettazione e la realizzazione del SIGEF 2.0 di Fonservizi rappresentando schematicamente al Fornitore la complessità del sistema in maniera tale da metterlo in grado di poter definire la propria offerta di Fornitura.

Si vuole comunque precisare che le informazioni, i dati e le descrizioni contenute nel presente documento non sostituiscono in alcun modo o natura il lavoro di analisi delle necessità e dei requisiti che il Fornitore dovrà svolgere comunque una volta assegnato l'appalto.

Il presente bando è articolato in due sezioni:

A - PROGETTO SOFTWARE:

Attività di sviluppo del SIGEF, comprensive di formazione degli operatori del Fondo ed assistenza all'avviamento. Procedure di Business Intelligence che consentano di monitorare la gestione delle attività nel dettaglio e il trasferimento/acquisizione di informazioni da e verso organismi istituzionali

B - ARCHITETTURA HARDWARE-SOFTWARE e MANUTENZIONE:

Infrastruttura Hardware/Software, servizi di manutenzione ordinaria, adattiva ed evolutiva dell'infrastruttura Hardware/Software, rinnovo delle licenze dell'infrastruttura.

Ogni impresa partecipante al bando deve concorrere per entrambe le sezioni, che non possono essere disgiunte nella presentazione delle offerte.

1. PRINCIPALI PROCEDURE

Le procedure seguite da Fonservizi nella gestione di CFA e AVVISI saranno di seguito schematizzate e pur rappresentando un flusso ormai collaudato delle attività, le procedure potranno essere riviste o modificate o integrate in funzione di nuove modalità promosse dal Fondo stesso. Sono presentate sia le attività manuali che quelle da automatizzare in quanto i documenti comunque prodotti dovranno essere gestiti dal workflow documentale.

Le principali attività correlate alla gestione di un AVVISO sono:

- Progettazione di un Avviso
- Approvazione da parte del CDA di un Avviso
- Predisposizione dei formulari (moduli on-line)
- Pubblicazione Avviso e formulari
- Compilazione dei formulari da parte del proponente
- Ammissibilità
- Valutazione quantitativa
- Valutazione qualitativa
- Preparazione della graduatoria e approvazione della stessa
- Pubblicazione graduatoria e approvazione piani
- Ricorsi
- Gestione avvio piani formativi
- Gestione anticipazioni
- Monitoraggio dei piani formativi
- Gestione visite in “in itinere”
- Rendicontazione dei piani formativi
- Gestione visite “ex post”
- Chiusura dei piani formativi
- Liquidazione finanziamento

Per quanto riguarda invece il CFA le procedure sono sostanzialmente simili, ad esclusione della progettazione, della valutazione e della pubblicazione della graduatoria che sono semplificate.

È importante precisare che ogni AVVISO potrebbe essere diverso nelle informazioni da gestire, nei vincoli di progetto e nei parametri di valutazione che potrebbero variare teoricamente ad ogni bando. Potenzialmente per ogni avviso potrebbe essere necessario strutturare nuovamente le interfacce di data entry ed i processi di controllo sui dati inseriti e questo deve essere previsto nella realizzazione per tutto l’arco di durata della commessa.

Oltre agli AVVISI e CFA ci sono attività che prevedono l’interazione:

1. con l’INPS, soprattutto per l’aggiornamento dei dati di adesione e versamenti delle imprese aderenti;

2. con il Ministero del Lavoro o con Enti dallo stesso incaricati per le attività istituzionali di controllo e monitoraggio e per eventuali richieste di statistiche e altri dati riguardanti l'intervento formativo;
3. con enti e operatori esterni interagenti con il Fondo per l'assistenza.

Il SIGEF dovrà, quindi,

1. garantire l'integrazione tra i dati relativi alle Imprese Aderenti forniti da INPS e quelli dei Piani Formativi finanziati, a valere sugli Avvisi che sul CFA. Per ogni impresa aderente dovrà essere possibile ricostruire lo storico dell'adesione e dei versamenti tramite INPS e della partecipazione alle attività di Fonservizi, sino all'eventuale revoca e al trasferimento della portabilità;
2. assicurare la disponibilità on-line dei moduli per la presentazione dei Piani garantendone la conformità attraverso il controllo del rispetto dei vincoli imposti dall'Avviso.

Riepilogando il SIGEF dovrà assicurare la gestione precisa e puntuale dei seguenti processi:

1. aggiornamento delle informazioni di SIGEF 2.0 con i dati INPS
2. gestione dei Piani Formativi: AVVISI e CFA
3. gestione documentale
4. estrazione dei dati per statistiche interne o per richieste esterne (MLPS e/o Enti incaricati)

La piattaforma dovrà essere integrata con un sistema di Business Intelligence attraverso il quale estrarre informazioni di dettaglio o aggregate relative alle attività del Fondo anche con profondità storica. Questo richiede per completezza l'acquisizione e l'importazione nel nuovo sistema delle informazioni attualmente in gestione; pertanto, l'analisi e la successiva acquisizione delle banche dati attualmente in uso sono parte integrante del progetto. La soluzione di business intelligence offerta dovrà consentire anche un'agevole programmazione futura delle informazioni da estrarre da parte degli operatori del Fondo.

2. Sezione A – PROGETTO SOFTWARE

2.1. Architettura SIGEF 2.0

Nella Sezione A sono comprese l'analisi, la progettazione, lo sviluppo, il testing, il debugging, l'installazione e la messa in pieno funzionamento di un sistema informativo fruibile attraverso procedure web-oriented (secondo le specifiche di seguito descritte) per la gestione dei processi specifici di Fonservizi integrato con strumenti di Business Intelligence e gestione workflow documentale.

In particolare, il SIGEF 2.0 sarà dedicato alla:

- ✓ Gestione dei Piani Formativi: CFA e AVVISI.
- ✓ Gestione Banche Dati Imprese Aderenti a Fonservizi integrata con le strutture informatiche di INPS.
- ✓ Gestione dell'interfaccia verso Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ANPAL, INAPP e tutte le strutture che richiedono una integrazione da parte della struttura informativa del Fondo (a titolo esemplificativo e non esaustivo si fa riferimento al Sistema NEXUS (monitoraggio semestrale), al RNA – Registro Nazionale degli Aiuti, ...).

Parte sostanziale e integrante della Sezione A sarà inoltre l'acquisizione e la migrazione nel database del SIGEF 2.0 di tutti i dati e le informazioni comunque conservate negli attuali Sistemi Informativi di Fonservizi; tale attività comprende anche tutte le attività di modifica delle strutture dati esistenti e di normalizzazione degli stessi che si rendessero necessarie al fine di renderli completamente fruibili attraverso le procedure e le reportistiche di SIGEF 2.0.

La Sezione A comprende anche le attività di formazione degli utenti del SIGEF 2.0 e di affiancamento degli stessi nella fase di avviamento.

Il SIGEF 2.0 sarà costituito dai seguenti MACRO MODULI:

1. Acquisizione, gestione ed aggiornamento della banca dati imprese aderenti
2. Piattaforma per la Presentazione, Gestione e Rendicontazione dei Piani formativi: CFA e AVVISI
3. Interfaccia di input/output verso le strutture esterne (Ministeri, INPS; ANPAL; INAPP;..)
4. Strumenti di Business Intelligence

L'accesso ai servizi avverrà, tramite opportune procedure di autenticazione ed autorizzazione nel rispetto della normativa vigente in termini di privacy, attraverso

l'interfaccia WEB al fine di garantire modalità di fruizione omogenee indipendentemente dal tipo di terminale utilizzato dall'utilizzatore finale.

2.2. Funzionalità operativa

Il SIGEF prevede una Funzionalità Operativa tale da diversificare in base al profilo i servizi e le informazioni a cui ha accesso ogni utente in relazione al profilo autorizzativo che gli è stato associato.

Si prevede di attivare queste aree funzionali:

- Servizi riservati alle imprese aderenti
- Servizi riservati ai soggetti Presentatori
- Servizi riservati agli operatori per le attività di valutazione qualitativa
- Servizi riservati agli operatori per i controlli in itinere ed ex post
- Servizi riservati agli operatori del Fondo
- Servizi riservati ai Responsabili del Fondo.

I profili operativi previsti sono i seguenti:

- Imprese aderenti
- Soggetti Presentatori
- Operatori dei controlli in itinere ed ex post
- Operatori delle attività di valutazione qualitativa
- Responsabili del Fondo
- Operatori del Fondo.

Procediamo adesso con una descrizione sommaria delle informazioni che dovranno essere accessibili ai diversi profili operativi.

2.2.1. Informazioni per le imprese aderenti

Un'impresa aderente, con le proprie credenziali, attraverso il portale potrà accedere ad un'area dedicata nella quale consultare le informazioni che la riguardano. In particolare:

1. anagrafica dell'impresa;
2. dati adesione, risorse versate e/o disponibili (in caso di apertura CFA);
3. informazioni relative ai piani di cui è stata o è beneficiaria;
4. informazioni sulle offerte di finanziamento alle quali può accedere.

2.2.2. Informazioni e servizi per i soggetti Presentatori

I Soggetti Presentatori sono Imprese Beneficiarie che presentano il piano formativo per i propri lavoratori o Soggetti Terzi per Imprese Beneficiarie.

Il Soggetto Presentatore potrà accedere alle informazioni che riguardano i dati storici sui Piani presentati ed alle informazioni che riguardano la propria anagrafica.

Potranno accedere alla compilazione dei moduli on-line (formulari) ed inviare la candidatura agli Avvisi e/o al Conto Formativo Aziendale.

2.2.3. Informazioni e servizi per gli operatori dei controlli “in itinere” ed “ex post”

I soggetti incaricati di eseguire i controlli “in itinere” e/o “ex post” sui piani in svolgimento accedono a informazioni sui piani selezionati per i controlli, sui calendari e sulle sedi di svolgimento dei corsi e devono poter inserire i dati sull’andamento e sul risultato dei controlli. Inoltre per l’attività “ex post” devono potere accedere alla sezione rendicontazione piani e a tutte le informazioni consuntive relative (budget, rendiconti analitici,...) al fine di verificare la conformità della documentazione amministrativa originale e devono poter compilare interattivamente il relativo verbale.

2.2.4. Informazioni e servizi per gli operatori delle attività di valutazione qualitativa

I soggetti incaricati di valutare sotto il profilo qualitativo i Piani presentati a valere sugli AVVISI accedono a informazioni ed alla documentazione inerente i piani presentati secondo il criterio di assegnazione degli stessi; devono poter inserire i punteggi ed eventuali note per ciascun item di cui è composta la griglia di valutazione qualitativa: il sistema in automatico deve predisporre il punteggio totale, permettendo la somma dello stesso con i punteggi della parte quantitativa (di competenza del Fondo e segretata ai Valutatori). Inoltre, devono poter compilare interattivamente il relativo verbale di attività.

2.2.5. Informazioni e servizi per gli operatori del Fondo

L’operatore del Fondo potrà accedere attraverso SIGEF ad una serie di attività, funzioni, servizi diversificati da operatore ad operatore quali:

1. gestione informatizzata di presentazione dei Piani Formativi
2. gestione della documentazione e della modulistica per la pubblicazione dei prodotti

formativi

3. gestione informatizzata dell'attribuzione dei punteggi inerenti alla valutazione quantitativa
4. monitoraggio delle attività di presentazione dei Piani Formativi
5. verifiche di ammissibilità dei piani formativi
6. monitoraggio delle attività di valutazione
7. gestione delle attività finanziate
8. archivio virtuale della documentazione di Fonservizi, dei Soggetti Presentatori e delle Aziende Beneficiarie di piani formativi (gestione documentale)
9. gestione virtuale dei feedback richiesti dall'esterno (supporto tecnico ed informazioni via e-mail)
10. gestione monitoraggio, rendicontazione e liquidazione dei piani
11. gestione di dati e valori economici quali ad esempio portabilità attiva e passiva, trasferimento risorse a seguito di fusioni, incorporazioni, ecc.

2.2.6. Informazioni e servizi per i Responsabili del Fondo

I Responsabili del Fondo sono i profili utente più alti del sistema. Essi dovranno avere accesso immediato a tutte le informazioni. Riservati a questo profilo ci saranno cruscotti dirigenziali (business intelligence) tali da supportare i loro processi decisionali e di governo, strumenti di massima sintesi che permettono di monitorare l'evoluzione temporale di un insieme di indicatori, fornendo elementi informativi sull'avanzamento delle attività in corso con possibilità di raffronto con i periodi precedenti.

2.3. Gestione dei Piani Formativi per la Formazione Continua

Nel presente capitolo verranno descritte le diverse fasi del piano formativo con le rispettive attività. In ogni fase il sistema deve permettere di visualizzare, esportare, stampare informazioni globali e di dettaglio estratte con query specifiche che saranno definite in fase di analisi.

Verranno di seguito rappresentati i cicli di vita per AVVISI e per CFA. Sul sito istituzionale del Fondo sono archiviati tutti i regolamenti e le procedure dei precedenti strumenti finanziari per opportuna visione.

2.3.1. AVVISI

2.3.1.1. Progettazione

Il ciclo di vita di un avviso formativo inizia con la progettazione da parte del Fondo: sulla base delle indicazioni del C.d.A., dei report statistici relativi agli Avvisi precedenti e dei dati

rilevati dal monitoraggio, si procede alla stesura dei documenti necessari al nuovo Avviso.

L'attività di stesura dei documenti è per sua natura *non strutturata*.

I principali documenti tipicamente sono:

- il testo dell'avviso;
- il Regolamento di gestione;
- la modulistica on-line (c.d. formulario e piano finanziario);
- la modulistica (i vari facsimile);
- i documenti tecnici (normativa sugli Aiuti di Stato, ecc.);
- le FAQ.

Il SIGEF deve fornire gli strumenti a supporto delle attività descritte, in particolare deve permettere di creare spazi virtuali di lavoro per la condivisione dei documenti.

Gli spazi virtuali devono fornire le seguenti funzionalità:

1. contenitore dei documenti (per i quali è possibile gestire le diverse versioni) con accesso gestito attraverso liste di controllo degli accessi impostabili dal creatore dello spazio; il contenitore deve essere fruibile attraverso interfaccia Web;
2. servizio di notifica agli utenti autorizzati in relazione alla modifica dei documenti contenuti nello spazio;
3. calendario con la possibilità di definire eventi con allarmi (via e-mail) per generare notifiche sull'avvicinarsi di specifiche scadenze;
4. archivio e-mail (ad ogni spazio è associato uno speciale indirizzo di posta elettronica, includendo tale indirizzo come destinatario o in CC negli scambi di messaggi relativi all'avviso; tali messaggi verranno memorizzati nell'archivio documentale).

2.3.1.2. Pubblicazione avviso

I documenti indicati nel precedente paragrafo, dopo l'approvazione del CDA, vengono pubblicati attraverso il sito istituzionale Fonservizi.

Tali documenti dovranno essere gestiti e catalogati dal sistema.

2.3.1.3. Formulari on-line

Quando i documenti sono stati approvati, la modulistica deve essere resa disponibile online per consentirne l'accesso attraverso il sito web da parte dei soggetti interessati.

A tal fine il Fondo produce dei documenti di specifica che definiscono la struttura dei

moduli per la partecipazione agli avvisi e i controlli sul rispetto dei parametri definiti per l'Avviso e i controlli di congruità sui dati da inserire.

Alla definizione delle specifiche dei controlli sui dati inseriti concorrono:

1. il rispetto delle regole stabilite e descritte nel testo dell'Avviso
2. il rispetto delle regole previste dalla normativa vigente

Il SIGEF dovrà fornire funzionalità che permettano agli operatori del Fondo, in maniera interattiva, attraverso opportuni strumenti e apposita banca dati aggiornabile:

1. la definizione della struttura dei moduli on-line (insieme di schermate) e relativo layout
2. l'inserimento e l'aggiornamento dei controlli relativi ai moduli e ai loro elementi

I dati inseriti in questa modulistica includono le informazioni generali relative ai beneficiari, al proponente e alle informazioni specifiche relative alle attività formative e non formative e ai relativi costi. Tali informazioni hanno una struttura generale ben definita ma, di volta in volta, alcune voci possono essere aggiunte, rimosse, o modificate. Il SIGEF 2.0 deve fornire gli strumenti per definire questi moduli, la loro relazione con gli elementi del database, e per la loro pubblicazione online.

Visto che i relativi documenti di specifica possono essere diversi per ogni avviso, i corrispondenti moduli via web devono essere modificati e/o implementati conseguentemente dall'aggiudicatario durante l'intero ciclo di vita della commessa compreso il periodo della manutenzione ordinaria.

2.3.1.4. Compilazione modulistica on-line

Possono effettuare la presentazione dei piani solo i soggetti autenticati accedendo al sistema per l'inserimento dei dati nei moduli on-line.

L'acquisizione dei piani avviene compilando i moduli online e inserendo i necessari documenti scansionati e firmati digitalmente che il sistema dovrà gestire e catalogare opportunamente.

Laddove non sia possibile firmare elettronicamente i suddetti documenti sarà previsto anche un invio cartaceo a conferma di quanto inserito informaticamente.

Il SIGEF dovrà, quindi, permettere l'inserimento dei dati richiesti relativi alla progettazione e alla struttura del Piano Formativo:

1. Elementi descrittivi del Piano
2. Dati relativi al Soggetto Presentatore
3. Dati relativi ai Soggetti Attuatori

4. Anagrafica delle Imprese Beneficiarie
5. Attività formative e non formative e relative tipologie e modalità
6. Numero e caratteristiche dei lavoratori destinatari

ed effettuare i controlli definiti in precedenza.

Il SIGEF dovrà, nel corso dell'inserimento dei dati, mediante le relative sezioni della modulistica online, effettuare automaticamente calcoli su valori oggettivi in modo da segnalare al soggetto proponente eventuali scostamenti rispetto ai parametri definiti dall'Avviso.

Deve essere possibile modificare e integrare dati e documentazione fino alla scadenza prevista dell'Avviso. Il sistema memorizzerà i dati nel database e produrrà a richiesta un documento PDF (formulario) che potrà essere stampato e-conservato dall'utente. I moduli dovranno comprendere un pulsante "Salva" attraverso il quale i dati compilati saranno inseriti nel database Fonservizi relativo a tale attività, assieme a data ed ora dell'operazione di salvataggio.

Il SIGEF 2.0 dovrà prevedere una funzione di conferma invio candidatura da parte del Soggetto Presentatore e dovrà altresì prevedere una modalità di notifica di avvenuta acquisizione dei dati in forma definitiva (es. ricevuta via e-mail) al Fondo ed al proponente.

SIGEF 2.0 dovrà prevedere la gestione di eventuali picchi di accesso contemporaneo da parte degli utenti alla modulistica on-line in prossimità delle scadenze degli AVVISI.

2.3.1.5. Ammissibilità piani

La fase di compilazione dei formulari realizza parzialmente la fase di ammissibilità in quanto i controlli inseriti nel sistema dovranno garantire la presentazione di piani conformi ai parametri definiti nell'Avviso.

Il SIGEF dovrà prevedere la gestione di check-list a supporto delle verifiche effettuate dagli operatori del Fondo.

Dovranno comunque essere previste delle funzioni, accessibili agli operatori del Fondo, per intervenire in caso di variazioni sopravvenute nel corso del processo di ammissibilità (ad esempio a seguito di soccorso istruttorio ove possibile).

Il SIGEF dovrà, quindi, prevedere la funzione di validazione dell'ammissibilità del piano ed abilitarlo alla fase successiva.

2.3.1.6. Valutazione Quantitativa

Sulla base dei parametri impostati (griglia di valutazione quantitativa prevista nell'Avviso) il SIGEF dovrà calcolare i punteggi automatici per Piano secondo le procedure previste nell'Avviso.

Una volta completata la valutazione quantitativa di tutti i Piani presentati, sarà disponibile una funzione per la chiusura della valutazione e generazione report finale; la funzione di chiusura della valutazione, ad opera di un utente incaricato, renderà possibile la produzione di una scheda di valutazione quantitativa univoca e definitiva per singolo piano.

Il sistema dovrà registrare l'utente, e la data in cui è stata eseguita questa operazione.

Al termine del processo di valutazione quantitativa per Avviso il SIGEF genererà il report relativo ai piani valutati. Tale report dovrà poter essere esportato nei formati .pdf, .csv ed .xlsx ed eventualmente inserito all'interno di un modello fornito dal Fondo.

Dovrà, inoltre, essere prevista la produzione di output (es. pdf) delle schede di valutazione quantitativa definitive per Piano sia come allegati ai verbali stilati al termine delle sessioni di valutazione che come documentazione consultabile dagli operatori del Fondo.

Tali documenti dovranno essere, quindi, memorizzati e gestiti dal modulo Gestione Documentale del SIGEF.

2.3.1.7. Valutazione Qualitativa

Sulla base dei parametri impostati (griglia di valutazione prevista nell'Avviso) il SIGEF dovrà permettere l'inserimento, da parte dei componenti il Nucleo di Valutazione, del punteggio per ciascun item della griglia qualitativa per Piano secondo le procedure previste nell'Avviso (i Valutatori non hanno accesso in alcun modo al punteggio quantitativo).

Una volta completata la valutazione qualitativa di tutti i Piani presentati (in totale e/o a livello di singolo comparto), sarà disponibile una funzione per la chiusura della valutazione e generazione del report finale; la funzione di chiusura della valutazione qualitativa, ad opera di un utente incaricato, renderà possibile la produzione di una scheda di valutazione univoca e definitiva per singolo Piano.

Il sistema dovrà registrare l'utente e la data in cui è stata eseguita questa operazione.

Al termine del processo di valutazione qualitativa per Avviso il SIGEF genererà il report relativo ai piani valutati. Tale report dovrà poter essere esportato nei formati .pdf, .csv ed .xlsx ed eventualmente inserito all'interno di un modello fornito dal Fondo.

Dovrà, inoltre, essere prevista la produzione di output (es. pdf) delle schede di valutazione qualitativa definitive per Piano sia come allegati ai verbali stilati al termine delle sessioni

di valutazione che come documentazione consultabile dai Responsabili del Fondo.

Tali documenti dovranno essere, quindi, memorizzati e gestiti dal modulo Gestione Documentale del SIGEF.

2.3.1.8. Approvazione piani

Il SIGEF 2.0:

1. genererà una graduatoria sulla base del punteggio totale ottenuto dai piani, nelle due sessioni di valutazione, quantitativa e qualitativa;
2. predisporrà elaborazioni successive dove sarà possibile l'assegnazione delle risorse in funzione dei parametri dell'Avviso;
3. genererà una graduatoria con risorse che sarà sottoposta al CDA per l'approvazione;
4. in caso di variazioni proposte dal CDA (es. aumento delle risorse stanziare) genererà graduatorie successive;
5. predisporrà una funzione di approvazione graduatoria.

Il SIGEF 2.0 dovrà prevedere comunque la possibilità di modificare manualmente l'ordine della graduatoria nel caso di eventualità particolari (es. estrazione a sorte ex-aequo).

Approvata la graduatoria il sistema dovrà prevedere una procedura automatizzata per effettuare le seguenti operazioni:

- pubblicazione graduatoria;
- invio mail agli enti interessati differenziata per esito del processo (approvato, escluso,).

Le graduatorie definitive dovranno essere archiviate nel SIGEF e ne sarà permessa l'esportazione nei formati .pdf, .csv ed .xlsx.

Dovranno inoltre essere previste delle funzioni, accessibili solo agli amministratori del Fondo, che permettano la riapertura dei processi di ammissibilità/valutazione/approvazione in caso di ricorsi.

2.3.1.9. Gestione piani

La gestione piani è la sezione del SIGEF 2.0 attraverso la quale si consente ai Soggetti Presentatori di inserire tutte le informazioni richieste sullo svolgimento effettivo delle attività (formative e non formative) relative al piano formativo approvato e finanziato

(*front-office*) e agli operatori del Fondo di assistere i Soggetti Presentatori nella gestione nonché verificare e controllare l'andamento delle suddette attività (*back-office*).

Dopo l'approvazione il piano formativo passa alla fase di gestione, attraverso una serie di eventi che determinano l'effettivo avvio del piano.

Il SIGEF 2.0 dovrà prevedere le procedure e le modalità per la generazione e, entro termini prestabiliti, l'invio delle convenzioni ai Soggetti Presentatori.

Il SIGEF 2.0 dovrà inoltre prevedere la gestione delle procedure di inizio di attività quali:

1. la ricezione delle convenzioni sottoscritte dal Soggetto Presentatore;
2. la ricezione della comunicazione di inizio attività (ove prevista);
3. la generazione di eventi di controllo sull'effettivo inizio delle attività.

Il SIGEF 2.0 dovrà, quindi, riportare i dati inseriti in fase di presentazione nell'area gestione, quali:

1. Soggetto Presentatore
2. Imprese Beneficiarie
3. Soggetto Attuatore
4. Soggetti Delegati
5. Attività (titolo, modalità, tipologia, numero ore)

e consentire la gestione dinamica dello svolgimento delle attività e, quindi, l'inserimento di voci quali:

1. Docenti
2. Tutor
3. Allievi
4. Calendario didattico con orari e sedi operative
5. Calendario Personale Docenze, Codocenze e Tutor
6. Modalità formativa
7. Presenze/assenze

Il SIGEF 2.0 deve prevedere anche procedure quali:

- Stampa e trasmissione Registro presenze cartaceo serializzato via web con corsi di formazione, allievi delle imprese partecipanti e personale addetto;
- Procedura di controllo sui tempi di realizzazione.

In sintesi, per ogni piano formativo il SIGEF 2.0 dovrà:

1. prevedere di definire, a integrazione di quanto stabilito in fase di progettazione Avviso, controlli e obbligatorietà dei dati che i Presentatori dovranno fornire

- assieme alle date limite entro le quali tali input dovranno essere completati;
2. consentire ai Soggetti Presentatori di compilare tali dati;
 3. rendere disponibile un pannello riassuntivo dello stato di compilazione di tali dati;
 4. inviare automaticamente avvisi – via e-mail ai Soggetti Presentatori, via e-mail o altri meccanismi al personale Fonservizi – dell'approssimarsi delle date limite per il completamento, con tempi di preavviso che devono essere specificabili a cura del personale Fonservizi;
 5. produrre report/timesheet riassuntivi dei dati di presenza allievi, presenza docenti, ecc.

Inoltre il SIGEF 2.0 dovrà garantire, durante tutta la durata del piano, controlli di congruità tra i dati, in particolare dopo eventuali variazioni, definendo livelli di scostamento e necessità di segnalazione agli operatori.

Infine il SIGEF 2.0 dovrà prevedere la gestione degli eventi relativi alla chiusura delle attività recependo la comunicazione ufficiale di fine piano da parte del Soggetto Presentatore ed effettuando le relative verifiche.

2.3.1.10. Monitoraggio

Il monitoraggio deve fornire al personale Fonservizi tutti gli strumenti necessari per verificare l'operato dei soggetti Presentatori nelle diverse fasi realizzative del Piano Formativo e fornire elementi per analisi qualitative e di merito.

L'attività di Monitoraggio piani è finalizzata alla rilevazione degli eventuali scostamenti tra i programmi delle attività dichiarati dai soggetti Presentatore in fase di progettazione ed il loro reale andamento; l'analisi degli scostamenti costituisce input per le attività di assistenza, controllo e valutazione e di progettazione dei futuri avvisi.

Le attività eseguite dal personale Fonservizi dedicato al Monitoraggio Piani al fine di raggiungere tali obiettivi si articolano come segue:

1. Monitoraggio e controllo dei parametri vincolanti dell'Avviso;
2. Analisi qualitativa delle attività programmate;
3. Analisi e valutazione degli avvisi.

Il SIGEF 2.0 dovrà quindi implementare funzionalità quali:

- a) invio segnalazioni/solleciti in caso di scostamenti dai parametri vincolanti dell'avviso e in caso di mancato rispetto dei tempi di compilazione dei dati;
- b) modifiche in autonomia a seguito di specifiche richieste delle aziende da parte di operatori abilitati dal Fondo (es. sblocco calendario, cambio stato del piano, approvazione di proroghe, ecc.);
- c) report dettagliati a livello di singolo Piano;

- d) report sintetici/statistici a vari livelli con esposizioni di indicatori definiti in modalità dinamica dagli operatori del Fondo.

Dovrà, quindi, essere previsto un cruscotto che consenta agli operatori del Fondo oltre al monitoraggio dell'andamento delle attività in corso dei singoli piani anche il monitoraggio degli Avvisi/CFA nella loro globalità.

2.3.1.11. Gestione verifiche

La Commissione Avvisi del Fondo procede alla estrazione dei piani formativi da sottoporre a visita di monitoraggio in itinere; l'operatore dell'Area Avvisi provvederà di seguito a inserire all'interno del SIGEF 2.0 i codici dei piani estratti.

Il SIGEF 2.0 dovrà gestire la calendarizzazione delle verifiche per ottimizzare lo svolgimento delle visite sulla base della distribuzione geografica e temporale dei progetti in corso.

Le verifiche sono affidate a soggetti autorizzati esterni o interni che svolgono le funzioni di auditing sullo svolgimento del piano.

Le attività eseguite dal personale Fonservizi si articolano come segue:

- assegnare delle agende al personale sul campo;
- definire pagine interattive di input dei dati di verifica.

Tali pagine, accessibili ai soli autorizzati, dovranno contenere un pulsante "Salva" attraverso il quale i dati compilati verranno inseriti nel database Fonservizi relativo alla verifica, assieme a data ed ora dell'operazione di salvataggio.

Il SIGEF 2.0 dovrà consentire al personale incaricato da Fonservizi:

1. la selezione dei piani per le verifiche in itinere;
2. la definizione dell'agenda delle verifiche in itinere specificando date e luoghi di ogni singola verifica;
3. la gestione e controllo degli esiti delle verifiche in itinere: registrazione dell'effettuazione, registrazione e interpretazione degli esiti, assistenza al personale ispettivo;
4. la produzione di report periodici sugli esiti delle verifiche in itinere.

Durante lo svolgimento dei piani il SIGEF 2.0 dovrà consentire al personale Fonservizi di:

1. ricevere, via e-mail, o consultando un apposito elenco on-line, le agende delle verifiche;
2. ricevere, via e-mail e consultando un apposito elenco sul sito le comunicazioni di variazioni fino ad un'ora prima della verifica programmata;

3. compilare on-line form di input dei dati di verifica, salvandoli sul database Fonservizi con le modalità descritte nei precedenti paragrafi.

Il SIGEF 2.0 dovrà presentare al personale Fonservizi:

- l'avanzamento dell'attività di verifica (es. mostrando stati "in corso", "completata", "rinviata" sull'agenda delle verifiche);
- il consuntivo degli esiti delle verifiche effettuate. Infine, il SIGEF dovrà consentire di generare dei report di dettaglio dei risultati consolidati delle verifiche effettuate.

2.3.1.12. Gestione amministrativa e rendicontazione

La gestione amministrativa dei piani prevede:

1. Richieste di variazioni di budget e dati fisico-finanziari presentate in itinere dal Soggetto Presentatore.
2. Autorizzazioni delle variazioni di budget e dati fisico-finanziari presentate in itinere dal Soggetto Presentatore.
3. Riparametrazione del finanziamento in funzione di tagli effettuati in fase di approvazione.
4. Gestione Anticipi
 - a. Presentazione di richiesta di anticipo da parte del Soggetto Presentatore;
 - b. Autorizzazione degli anticipi sul finanziamento concesso al Soggetto Presentatore.
5. Gestione Polizze fideiussorie
 - a. Acquisizione dei dati della polizza fideiussoria accesa dal Soggetto Presentatore a copertura in caso di richiesta anticipi;
 - b. Raccolta ed archiviazione della copia digitale della polizza fideiussoria
 - c. Svincolo della polizza fideiussoria.
6. Gestione Rendiconti
 - a. Presentazione del rendiconto da parte del Soggetto Presentatore comprensiva del dettaglio dei dati amministrativi inseriti (analitico);
 - b. Controllo del rendiconto presentato dal Soggetto Presentatore;
 - c. Autorizzazione del saldo su rendiconto presentato dal Soggetto Presentatore.

Il SIGEF 2.0 dovrà quindi prevedere la gestione delle funzionalità elencate attraverso:

1. Raccolta automatica di dati dai registri on line a livello di piano e dei valori economici da Preventivo Approvato.
2. Calcoli automatici e rispetto dei vincoli per Piano.
3. Controllo e computo delle presenze minime e parametri percentuali per Piano.
4. Controllo e computo scostamento dall'ultimo budget approvato.
5. Gestione e controllo dei dati relativi alle fideiussioni attivate per il Piano.
6. Gestione dei check da allegare e *check list*.

Inoltre dovranno essere previste esportazioni in vari formati (.pdf .xlsx,) di elaborazioni riassuntive e di dettaglio sia da parte del Fondo che del Soggetto Presentatore da definire in fase di analisi.

Il SIGEF 2.0, inoltre, dovrà prevedere l'implementazione di una funzione di chiusura amministrativa del Piano decretata dagli operatori previa verifica predisposta dal SIGEF 2.0 stesso sulla base di una serie di parametri prestabiliti quali, ad esempio:

- autorizzazione del pagamento del saldo;
- eventuale verifica "ex post";
- eventuale svincolo della polizza fideiussoria.

2.3.1.13. Selezione e gestione dei controlli amministrativi "ex post"

Il SIGEF 2.0, in conformità ai parametri definiti dal Fondo, dovrà estrapolare automaticamente e proporre una selezione di piani per i quali programmare le visite ispettive volte a verificare la documentazione amministrativa presso la sede del Soggetto Presentatore.

Le verifiche sono affidate a soggetti autorizzati esterni.

Le attività eseguite dal personale Fonservizi si articolano come segue:

1. selezione dei piani per le verifiche "ex post";
2. gestione e controllo degli esiti delle verifiche "ex post": registrazione dell'effettuazione, registrazione degli esiti;
3. produzione di report periodici sugli esiti delle verifiche "ex post".

Il SIGEF 2.0 prevederà un modulo on-line di registrazione del verbale di verifica. Tale modulo, accessibile ai soli autorizzati, dovrà contenere un pulsante "Salva" attraverso il quale i dati compilati verranno inseriti nel database Fonservizi relativo alla verifica, assieme a data ed ora dell'operazione di salvataggio.

Il SIGEF 2.0 dovrà consentire al personale incaricato da Fonservizi delle verifiche di:

1. ricevere, via e-mail o consultando un apposito elenco sul sito Fonservizi, l'elenco delle verifiche;
2. compilare sui propri PC portatili e/o terminali abilitati le form di input dei dati di verifica, salvandoli sul SIGEF 2.0 con le modalità descritte nei precedenti paragrafi.

Il SIGEF 2.0 dovrà presentare al personale Fonservizi il consuntivo degli esiti delle verifiche effettuate e report di dettaglio dei risultati consolidati delle verifiche effettuate.

2.3.2. CFA

Le imprese che hanno attivato il Conto Formazione Aziendale (CFA) possono utilizzare la propria disponibilità per ottenere il finanziamento di uno o più piani formativi.

Il SIGEF 2.0 deve gestire il CFA sulla base dei versamenti registrati e di quelli già utilizzati. Il Soggetto Proponente può accedere al SIGEF 2.0 per verificare la situazione relativa al proprio conto formativo.

2.3.2.1. Linee Guida per la presentazione dei piani in conto formativo

I documenti da pubblicare, attraverso il sito istituzionale Fonservizi e il SIGEF 2.0 dopo l'approvazione di eventuali modifiche da parte del CDA sono: Le Linee Guida; la modulistica on-line (c.d. formulario); la modulistica (i vari facsimile); i documenti tecnici accessori; le FAQ.

2.3.2.2. Attivazione del Conto Formazione Aziendale

L'impresa aderente deve inviare al Fondo un format dedicato – scaricabile in download dal sito istituzionale del Fondo (www.fonservizi.it) – al fine di attivare il Conto Formazione Aziendale o il Conto Formazione Aziendale Unico per Gruppi d'Impresa.

Il SIGEF 2.0 dovrà prevedere l'archiviazione di tutta la documentazione inerente alla richiesta di attivazione pervenuta al Fondo.

Il SIGEF 2.0 dovrà prevedere la possibilità di creare le credenziali di accesso (login e password) all'area aziendale riservata e di prevedere l'invio per posta elettronica delle medesime credenziali all'Impresa attivatrice nel rispetto della normativa sulla privacy.

2.3.2.3. Generazione formulario on-line

Una volta che i documenti siano stati approvati, la modulistica deve essere pubblicata online per consentirne l'accesso attraverso il sito web da parte dei soggetti interessati.

Il Fondo produce dei documenti di specifica che definiscono la struttura dei moduli per la presentazione di piani su conto formativo e i controlli sul rispetto dei parametri definiti nelle Linee Guida e i controlli di congruità sui dati da inserire.

Alla definizione delle specifiche dei controlli sui dati inseriti concorrono:

- il rispetto delle regole stabilite e descritte nelle Linee Guida

- il rispetto delle regole previste dalla normativa vigente (pubblicata sul sito istituzionale).

2.3.2.4. Acquisizione piani

Il soggetto proponente previa autenticazione accede al sistema per la compilazione dei formulari.

L'acquisizione dei piani avviene compilando i formulari online e inserendo i necessari documenti scansionati e firmati digitalmente che il sistema deve gestire e catalogare opportunamente.

Laddove non sia possibile firmare elettronicamente i suddetti documenti sarà previsto anche un invio cartaceo a conferma di quanto inserito informaticamente.

Il sistema memorizzerà i dati nel database e produrrà a richiesta un documento PDF che potrà essere stampato e conservato dall'utente.

I moduli dovranno comprendere un pulsante "Salva" attraverso il quale i dati compilati verranno inseriti nel database Fonservizi relativo a tale attività, assieme a data ed ora dell'operazione di salvataggio.

2.3.2.5. Ammissibilità piani

La fase di compilazione dei moduli on-line realizza parzialmente la fase di ammissibilità in quanto i controlli inseriti nel sistema dovranno garantire la presentazione di piani conformi ai parametri definiti nelle Linee Guida.

Il SIGEF 2.0 dovrà prevedere una funzione di conferma invio candidatura da parte del Soggetto Proponente e dovrà altresì prevedere una modalità di notifica di avvenuta acquisizione dei dati in forma definitiva (es. ricevuta via e-mail) al Soggetto Proponente.

Il SIGEF 2.0 dovrà prevedere la gestione di check-list a supporto delle verifiche di conformità effettuate dagli operatori del Fondo.

I piani risultati ammissibili accedono alle fasi successive analogamente a quelli dei prodotti Avviso.

Le fasi di gestione, rendicontazione e verifiche del piano in Conto Formazione sono analoghe alle corrispondenti fasi del ciclo di vita dei prodotti Avviso; tuttavia, per quanto concerne le specifiche di dettaglio, si rimanda al lavoro di analisi e al piano operativo di dettaglio che dovranno essere elaborati a seguito dell'assegnazione della fornitura.

2.4. Banche Dati e Strumenti di Business Intelligence

2.4.1. Gestione Banche Dati INPS

L'INPS mette a disposizione dei Fondi Interprofessionali una serie di dati aggiornati periodicamente, ad esempio:

- Aderenti al Fondo
- Importi periodici
- Nuove adesioni
- Revoche
- Mobilità
- Cessazioni
- Tentativi di adesione.

Queste informazioni devono essere acquisite dal SIGEF 2.0 e essere rese disponibili attraverso adeguati strumenti di consultazione e analisi. Il SIGEF 2.0 deve pertanto prevedere l'acquisizione automatica e periodica dei dati raccolti dal portale INPS di competenza delle Imprese Aderenti con statistiche e viste fruibili online a diversi livelli e filtri quali ad esempio:

1. Temporalità: mensili, annuali o parametrizzati;
2. Localizzazione geografica: Nazionali, Regionali, Provinciali, Comunali;
3. Dati aziendali: Ragione Sociale, Matricola INPS, Codice Fiscale, Partita IVA;
4. Dipendenti: Tipologie di lavoratori versanti (Operai, Impiegati, Dirigenti);
5. Importi versati (entrate mensili, saldi, vigilanza, rettifica, ecc.).

Il sistema deve prevedere l'acquisizione diretta dei dati INPS di rilevanza per la gestione dei Piani Formativi.

Il SIGEF 2.0 deve prevedere e assicurare l'integrazione e l'aggiornamento continuo dei dati delle Anagrafiche proprie del Fondo, gestendo sia la ricostruzione dello storico dell'adesione e dei versamenti per ogni Impresa, sia l'aggiornamento delle disponibilità, al netto dei contributi ricevuti per il finanziamento dei piani formativi e/o di eventuale scadenza sui termini di utilizzo delle risorse accantonate.

Il sistema dovrà quindi consentire:

- l'acquisizione di tale flusso di dati e l'integrazione dei dati medesimi nella base dati iscritti di Fonservizi, 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 Fonservizi, mantenendo la storicizzazione delle informazioni acquisite e consentendo comparazioni analitiche/sintetiche tra dati acquisiti da INPS e dati derivanti dalle attività formative finanziate.

Il SIGEF 2.0 deve prevedere la gestione della portabilità prevista nei casi di mobilità tra

Fondi, (disciplinata dall'art. 19. Comma 7-bis della L. n. 2 del 28 Gennaio 2009 e dalla Circolare INPS n. 107 del 1° ottobre 2009).

La Legge n. 2/2009 e normativa collegata hanno introdotto la possibilità, per le imprese aderenti, di trasferire quota parte 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.

SIGEF 2.0 dovrà, in ogni momento, rendere disponibile agli uffici di Fonservizi, per le rispettive competenze con riferimento a ciascuna Impresa aderente:

- o data/periodo di adesione
- o numero dipendenti per cui è riscontrato il versamento del contributo a Fonservizi
- o somme versate a Fonservizi
- o gli importi erogati da Fonservizi per il finanziamento di attività formative (con possibilità di accedere alle informazioni relative ai piani finanziati)
- o eventuali risorse scadute per mancata utilizzazione
- o variazioni societarie e trasferimento di somme tra matricole cedenti e riceventi
- o cessazioni provvisorie/cessazioni definitive
- o revoche
- o risorse oggetto della portabilità passiva e di eventuali saldi.

Infine il SIGEF 2.0 deve prevedere, nell'ambito delle funzioni di controllo e la gestione dei dati economici-contabili di provenienza da INPS, per i Responsabili del Fondo di poter in autonomia introdurre modifiche o limitazioni derivanti da normativa esterna vigente (ad esempio l'inserimento della percentuale del Prelievo governativo annuale in applicazione dell'articolo 1 comma 722 della legge 190/2014) e/o futura.

2.4.2. Gestione Banche Dati Attività Formative

Il SIGEF 2.0 deve consentire di definire e produrre report statistici finalizzati ad analizzare le varie attività.

I dati devono essere visualizzati nella modalità preferita sia sotto forma di tabelle che di grafici (tipi standard: a barre, torta,...).

I dati cui si fa riferimento sono quelli che caratterizzano le principali attività del Fondo. Per esempio:

- Avvisi messi a bando

- Piani gestiti
- Ore di formazione
- Ispezioni effettuate
- Importi erogati

L'analisi deve poter essere articolata con riferimento a:

- Avvisi
- Piani formativi
- Soggetti Presentatori
- Soggetti Attuatori
- Imprese Beneficiarie
- Settore merceologico
- Territorialità
- Discenti
- Caratteristiche della formazione erogata

Le voci elencate sono da considerarsi assolutamente meramente indicative. Le informazioni da trattare, la loro sintesi e articolazione, gli indicatori e quant'altro si rende necessario dovranno essere concordati in fase di analisi di dettaglio con Fonservizi.

Al fine di supportare le attività di questo processo il SIGEF 2.0 deve permettere l'accesso a strumenti per:

- estrarre e adattare opportunamente i dati dal SIGEF 2.0 e presentarli in formato adeguato all'integrazione nei report;
- generare report progettati su template attraverso meccanismi grafici interattivi.

2.4.3. La Business Intelligence integrata

La Business Intelligence deve consentire ad ogni utente specificatamente abilitato dal Fondo di costruire autonomamente interrogazioni correlate sui database predetti (INPS ed Attività Formative), oppure di eseguire interrogazioni già predisposte e/o prestabilite in fase di analisi. La Business Intelligence deve consentire un approccio integrato ai dati in modo da poter estrarre le informazioni con viste sinottiche ed incrociate così da produrre un cruscotto di facile lettura. Oltre all'analisi dei dati effettivi il sistema dovrà essere in grado di produrre proiezioni preventive (per esempio risorse disponibili per Avvisi futuri, importi da erogare al termine di tutti i piani in base alle informazioni presenti in fase di presentazione). I report dovranno poter essere esportabili in formato PDF o in formato Microsoft Excel o equivalenti. Il sistema di produzione dei report deve essere integrato con il SIGEF 2.0 e offrire l'accesso alla funzionalità di creazione dei report direttamente dall'interfaccia principale. L'aggiudicatario del presente bando supporterà per tutta la durata del contratto il Fondo nella creazione di un numero non inferiore a 100 di

report/analisi statistiche. I report generati devono consentire al dato sintetico di poter accedere al dettaglio con effetto zooming.

2.5. Sistema di Gestione Documentale

Il Sistema di Gestione Documentale (SGD) deve fornire agli operatori del SIGEF 2.0, specificatamente abilitati dal fondo, tutti gli strumenti necessari per minimizzare la necessità di utilizzare documenti su supporto cartaceo nell'ottica di una completa digitalizzazione delle attività costituendo una parte integrante del SIGEF 2.0.

Vari tipi di documenti sono ricevuti, generati, trattati e diffusi in ogni fase di ogni ciclo delle attività svolte dal Fondo. A titolo di esempio, durante le attività di preparazione e pubblicazione di un avviso, di erogazione dei finanziamenti, di gestione del supporto tecnico e del monitoraggio vengono utilizzate le seguenti tipologie di documenti:

- memo interni e altri documenti di supporto alle attività redatti in Microsoft Word;
- moduli per le richieste di finanziamento, redatti in Microsoft Word e pubblicati sul sito;
- rapporti inerenti alle attività di supporto e monitoraggio, in Microsoft Word e comunicati in sede come allegati e-mail;
- comunicazioni, moduli compilati e materiale vario anche di valenza fiscale (es. fatture fornitori) inviato al Fondo su supporto cartaceo;
- fogli di calcolo redatti in Microsoft Office;
- documenti PDF;
- comunicazioni inviate e ricevute via e-mail.

Il SGD dovrà consentire agli operatori di archiviare tali documenti, eventualmente anche dopo averli convertiti in file tramite scanner, corredandoli di informazioni accessorie (prevedendo l'introduzione di chiavi di archiviazione/ricerca) che li rendano facilmente reperibili in momenti successivi anche senza conoscerne l'esatto contenuto, il percorso di memorizzazione sul file system, il nome del file.

Le operazioni di archiviazione, ricerca e successiva fruizione dovranno essere svolte tramite l'interfaccia del SGD senza che questa introduca significative interferenze nelle modalità di impiego dei programmi utilizzati per creare/modificare/scambiare i documenti.

L'interfaccia del SGD dovrà essere accessibile, previa autenticazione dell'utente, sia ai PC collegati nella rete locale della sede del Fondo sia via internet. L'accesso ai singoli documenti verrà regolato in base al profilo di autorizzazioni dell'utente, alla tipologia del documento ed al contenuto delle chiavi di archiviazione/ricerca.

IL SGD deve essere fruibile interamente solo e soltanto da operatori del Fondo opportunamente profilati, mentre gli utenti potranno consultare solo parzialmente la

documentazione a loro collegata.

Il SGD, 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;
- la fruibilità della documentazione all'interno del sistema per i soli utenti in base al profilo di autorizzazione previsto;
- l'archiviazione in automatico di tutti i documenti inviati;
- 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.

La gestione dei documenti dovrà consentire la fruibilità per singolo piano formativo in modo da consultare tutta la documentazione a questo associata.

La gestione documentale presente nel sistema documentale in uso è composta da file PDF con una dimensione complessiva di circa 17 Gbyte, in particolare:

- CFA: 1889 piani presentati per un totale di 7,37 Gbyte
- AVVISI: 1029 avvisi presentati per un totale di 9,77 Gbyte

I documenti saranno resi disponibili in formato PDF dall'attuale fornitore.

2.6. Gestione flussi informativi verso l'esterno (MLPS, ANPAL, RNA, ecc.)

Fonservizi, 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 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, impresa beneficiaria, Soggetto Presentatore, 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 Enti Terzi, in primis ANPAL, in quanto ente strumentale di MLPS per quanto riguarda il monitoraggio semestrale).

Come richiesto attualmente 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 del Piano
- Conclusione 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 Piattaforma Sistema Nexus o successivi per maggiori approfondimenti).

I file xml estrapolati devono essere necessariamente conservati dal sistema e consultabili/scaricabili dall'operatore di Fonservizi in qualsiasi momento. Inoltre, nel caso di dati carenti all'interno del sistema, che dovranno essere puntualmente segnalati dall'applicativo, l'operatore di Fonservizi 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.

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.

In maniera simile il SIGEF 2.0 dovrà consentire il trasferimento automatico dei dati e delle informazioni economico-finanziarie dei Piani approvati e liquidati con la piattaforma dedicata al RNA – Registro Nazionale Aiuti.

2.7. Assistenza all'avviamento del SIGEF

Il fornitore dovrà prevedere tutte le attività di assistenza all'avviamento del SIGEF 2.0 da realizzarsi presso le sedi indicate dal Fondo. In sede di progetto dovranno essere dettagliate le attività previste in termini di tempo, risorse necessarie da parte del Fondo e argomenti trattati.

2.8. Formazione

La formazione è destinata a consentire agli utenti del sistema di acquisire la piena conoscenza delle funzionalità dello stesso.

Il servizio deve prevedere, in funzione delle esigenze che saranno definite, un Piano di formazione orientato agli Operatori del Fondo e laddove richiesto, la disponibilità ad eseguire numero 5 (cinque) giornate di formazione presso sedi indicate dal Fondo.

Il servizio deve altresì prevedere la disponibilità ad eseguire numero 5 (cinque) giornate di formazione ai Soggetti Presentatori degli Avvisi e del CFA sull'utilizzo del SIGEF 2.0.

La formazione per la gestione e la fruizione dei sistemi forniti deve essere curata dal Fornitore. La formazione deve essere basata prevalentemente su affiancamento mentre la formazione in aula dovrà essere limitata al tempo strettamente indispensabile. Si richiede anche la disponibilità di video tutorial da rendere disponibili agli utilizzatori della piattaforma.

2.9. Recupero archivi storici

Il Fondo ha la necessità di mantenere la fruizione dei dati storici relativi ai precedenti Avvisi/CFA per consentire le attività di governo, reporting, analisi dati e per le comunicazioni obbligatorie verso i soggetti istituzionali e per fornire agli iscritti un quadro completo dello storico delle proprie attività presenti e passate oltre alla corretta posizione contabile.

L'aggiudicatario dovrà provvedere al recupero dei dati storicizzati presenti negli attuali Sistemi Informativi di Fonservizi ed in particolare nella piattaforma SIGEF in uso (in particolare i dati anagrafici e contabili delle imprese aderenti, oltre alle informazioni relative ai piani formativi CFA e AVVISI). Per questa attività è richiesta in sede di presentazione del progetto una descrizione delle fasi del recupero degli archivi storici e dei tempi stimati al fine di ottenere che il SIGEF 2.0 sia l'unica piattaforma di riferimento per il Fondo.

Fonservizi si preoccuperà di rendere disponibili le informazioni necessarie alla migrazione nei formati e negli standard richiesti provvedendo alla gestione delle attività necessarie da parte dell'attuale fornitore. I dati attuali del Sigef saranno resi disponibili su richiesta dell'aggiudicatario in formato XML e/o TXT (formato ASCII) corredati da un documento di dettaglio esplicativo delle tabelle e delle loro correlazioni.

3. SEZIONE B - ARCHITETTURA HARDWARE-SOFTWARE e MANUTENZIONE

Oggetto della presente Sezione è la presentazione dei requisiti per la fornitura delle infrastrutture hardware/software necessarie all'erogazione delle funzionalità applicative del sistema oggetto della Sezione A, nonché delle necessarie attività di manutenzione ordinaria/adattiva/evolutiva per l'infrastruttura hardware e software oltre alla gestione delle licenze.

L'erogazione delle funzionalità del Sistema dovrà avvenire in modalità ASP (Application Services Provisioning) fruibile via web H24, 7/7 giorni. Nel seguito verranno indicate le caratteristiche funzionali minime obbligatorie che le varie componenti della soluzione devono avere.

In particolare, l'oggetto della Sezione B è:

- infrastruttura software/hardware per supportare la piattaforma applicativa del sistema;
- erogazione dei servizi applicativi del sistema, in modalità ASP (su ambiente web-based senza che sia richiesta nessuna installazione specifica sulle macchine del Fondo garantendo la fruibilità degli applicativi attraverso gli standard in uso per applicativi web oriented;
- manutenzione ordinaria, adattiva ed evolutiva della infrastruttura software/hardware per l'intero periodo di validità del contratto.

Il Fornitore dovrà indicare in modo dettagliato le infrastrutture hardware e software che ospiteranno i Servizi indicando le specifiche qualitative e quantitative atte a garantire la gestione dei Servizi richiesti nel rispetto delle esigenze e delle attività necessarie con i tempi di risposta adeguati alle transazioni delle applicazioni e secondo i Livelli di Servizio richiesti.

Il Progetto di realizzazione del SIGEF 2.0 prevede la realizzazione di Software Applicativo che possa essere eseguito e fruito su una infrastruttura informatica ben definita. Per la buona conduzione del Progetto sarà necessario prevedere 3 ambienti informatici distinti:

- Ambiente di Sviluppo, ad uso del Fornitore per le attività di sviluppo del SIGEF 2.0.
- Ambiente di test e collaudo, ad uso congiunto del Fornitore e del Committente per le attività di verifica previste dal Piano Definitivo di Progetto.
- Ambiente di Esercizio, ad uso esclusivo del Committente, degli operatori del Fondo e degli utenti esterni, per le ordinarie finalità.

Il Fornitore dovrà fornire accesso ai diversi sistemi ai i soggetti accreditati da Fonservizi.

3.1. Architettura di sistema

I servizi del sistema dovranno essere accessibili da client server attraverso il protocollo HTTPS. La rete di riferimento è la rete internet. 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);
- compatibilità con i browser Internet standard più diffusi: Internet Explorer, Edge; Safari, Firefox, Opera, Google Chrome senza nessun vincolo di caratteristiche sul sistema operativo installato sul terminale (Windows, MacOS, Linux, Android, iOS) o caratteristiche hardware (personal computer, notebook, netbook, tablet, ecc.);
- accesso sicuro a tutte le pagine web del sistema e dei servizi correlati (trouble ticketing, gestione documentale,..);
- erogazione dei servizi basata su protocollo https in modalità protetta (standard SSL/TLS).

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 garantendo a tutti gli utenti l'accesso alle informazioni secondo i ruoli ed i privilegi specifici e secondo quanto previsto e stabilito dal Fondo ed in ottemperanza con il D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101, attuativo del Regolamento UE n. 679 del 2016 (cd. GDPR) e successivi pareri espressi dal Garante della Privacy in materia di tutela e gestione dei dati personali ed in particolare dei cosiddetti dati sensibili.

Le interfacce devono essere progettate per soddisfare requisiti stringenti di usabilità ed accessibilità da parte dell'utenza, limitando al minimo le operazioni necessarie per fruire delle singole funzionalità.

Sarà compito del Fornitore specificare le caratteristiche tecniche della piattaforma e della connettività offerte, adeguate all'erogazione dei servizi richiesti. Per quanto riguarda la connettività si richiede per tutta la durata contrattuale un servizio dotato della banda adeguata in modo da garantire pieno accesso alle funzionalità del sistema da parte di tutti gli utenti (interni ed esterni) anche in presenza di potenziali picchi di accesso (in prossimità di scadenze di presentazione). In sede di progetto si richiede di presentare le caratteristiche della connettività e i livelli di banda garantiti.

3.2. Database

Il sistema dovrà operare usando un database relazionale e transazionale, dotato di strumenti per l'erogazione web di tutte le funzionalità previste nel sistema, nonché driver per l'interoperabilità atti a garantire la copertura alle esigenze di importazione/esportazione dei dati previste.

Il database dovrà disporre di numero adeguato di CAL (Client Access License) per garantire piena operatività al Fondo. Il database deve disporre anche delle eventuali licenze necessarie per la gestione della replica e per l'eventuale sistema di backup per la gestione dei disaster recovery.

Si richiede al fornitore di descrivere il DBMS scelto per il progetto e le sue caratteristiche e funzionalità in relazione alle specifiche funzionalità del SIGEF 2.0.

3.3. Sicurezza

Il Fornitore deve disporre di locali adeguatamente attrezzati per garantire la sicurezza necessaria agli ambienti ed alle macchine in cui è stato installato il sistema, in termini di:

- controllo fisico e tracciamento degli accessi
- dispositivi anti-intrusione
- dispositivi anti-incendio e anti-allagamento
- impianti di condizionamento
- adeguato sistema di backup
- adeguato sistema di disaster-recovery

che garantiscano la diligente custodia dei dati secondo gli standard più elevati.

La piattaforma hardware e software sulla quale sono erogati i servizi del Sistema dovrà essere protetta secondo i più elevati ed aggiornati standard esistenti contro i possibili attacchi informatici. Si richiede l'utilizzo di procedure con doppia autenticazione per l'accesso al SIGEF2.0 o a piattaforme di servizio (es. trouble ticketing) la cui tecnologia dovrà essere presentata in sede di progetto e resa disponibile e mantenuta dal proponente. Si stimano almeno 20 operatori del Fondo con accessi diversificati e potenzialmente fino ad un accesso per ciascuna azienda associata.

Per tutte le componenti infrastrutturali dei software (sistemi operativi, database server, application server etc..) le versioni installate devono essere supportate così da poter usufruire di aggiornamenti e/o di patch orientate alla sicurezza e dedicate a contrastare attacchi informatici.

3.4. Continuità operativa

Dovrà essere previsto un sistema di gestione della continuità operativa dei servizi a fronte di guasti temporanei e/o parziali dei componenti dell'infrastruttura primaria di erogazione, e della necessità di restart di componenti individuali (ad esempio in relazione alla necessità di attuazione di patch che possano essere gestite senza fermi tecnici). La continuità operativa avrà quindi come obiettivo quello di garantire che il sistema informatico del Fondo sia altamente disponibile.

Per garantire la Continuità operativa l'aggiudicatario dovrà attuare processi e procedure opportuni principalmente a livello infrastrutturale (sia hardware che software) in modo tale da non avere ripercussioni sulla soluzione applicativa e su evoluzioni di questa che verranno messe in atto durante lo svolgimento del contratto.

3.5. Backup

Dovrà essere previsto un sistema di backup/restore in grado di implementare strategie di:

- backup incrementali giornalieri con una latenza massima di 4 ore lavorative
- backup totali su cicli settimanali, mensili, semestrali e annuali
- archiviazione della documentazione alla chiusura delle attività di un Avviso su richiesta del personale incaricato dal Fondo.

Le operazioni di backup dovranno essere eseguite in modo totalmente automatico e trasparente agli utenti del SIGEF 2.0 garantendo la continuità operativa. Il sistema di recovery dovrà consentire a ciascun utente di recuperare i documenti voluti nell'ambito delle proprie autorizzazioni e della profondità temporale assicurata dal ciclo incrementale. Le funzioni di Backup/restore riguardano l'intero sistema SIGEF 2.0 in tutte le sue componenti.

Il Fornitore dovrà farsi carico della sicurezza fisica dei supporti utilizzati per i backup; in ogni caso i backup dovranno essere conservati in almeno due copie, ciascuna delle quali ospitata su supporti fisicamente separati.

Ogni backup dovrà essere realizzato in duplice copia. Le due copie dovranno essere custodite con la massima sicurezza possibile in luoghi fisici dislocati in luoghi diversi in modo tale da garantire la copertura da rischi di disastro. Una copia del supporto di backup mensile/annuale dovrà essere resa disponibile su richiesta al Fondo.

3.6. Disaster management e Data recovery

Le procedure di Disaster management e Data Recovery dovranno garantire quanto segue:

- la replica del sistema di esercizio che deve essere mantenuta costantemente aggiornata;
- la replica del sistema di esercizio deve essere agibile entro 8 ore lavorative da un incidente che pregiudichi l'esercizio del sistema principale e il suo ripristino in tempi certi;
- il ripristino del sistema principale deve essere garantito entro le successive 24 ore lavorative allo switch off sul sistema di replica.

3.7. Livelli di servizio

Il sistema dovrà erogare i servizi applicativi H24, 7/7 giorni, rispettando i Service Level Agreement (SLA nel seguito) specificati nella sezione "CONDIZIONI GENERALI FORNITURA DEL SIGEF".

4. Manutenzione Ordinaria ed Evolutiva

Il Fornitore dovrà assicurare la manutenzione ordinaria del SIGEF 2.0 e di tutti i moduli software e hardware necessari al suo funzionamento per tutta la durata del contratto.

4.1. Manutenzione Ordinaria

Con manutenzione ordinaria si intende: l'insieme delle attività necessarie ad eliminare eventuali vizi, malfunzionamenti, anomalie e difformità rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato che dovessero emergere durante il rilascio e l'esercizio del SIGEF. La Manutenzione Ordinaria riguarda le attività legate alla gestione dell'ambiente operativo del SIGEF in esercizio, considerando, in particolare 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. Questa manutenzione riguarda anche:

- qualsiasi intervento inerente eventuali software di base ed applicativi non prodotti dal Fornitore ma comunque inseriti o utilizzati dallo stesso per realizzare il SIGEF; in particolare, il Fornitore dovrà adeguare tali software installando tutti gli aggiornamenti rilasciati dai rispettivi produttori;
- qualsiasi intervento nel sistema di hosting necessario per aggiornamenti di qualsiasi tipo dei sistemi operativi o di qualunque altro sottosistema utilizzato nell'ambito del sistema di gestione del Fondo;
- qualsiasi intervento nel sistema di gestione del disaster/recovery;
- attività di modifica e aggiornamento del SIGEF rese necessarie da variazioni normative, legislative o di formato di interscambio con le parti terze (INPS, ANPAL, MISE, ...).

Le attività di manutenzione ordinaria dovranno essere opportunamente documentate dal Fornitore in accordo con quanto previsto per la fornitura del sistema; tutti i manuali e i supporti formativi dovranno essere aggiornati di conseguenza.

Tutte le attività di manutenzione ordinaria dovranno essere svolte, quando tecnicamente possibile, senza interruzione di servizio agli utenti.

Il Fornitore dovrà provvedere al rinnovo dei canoni di licenza inerenti componenti software, software di base ed applicativo eventualmente utilizzati per la realizzazione del SIGEF o impiegati nell'ambito della infrastruttura software necessaria al suo funzionamento.

Tutte le attività di Manutenzione Ordinaria sono comprese nel prezzo offerto in sede di gara per questa attività specifica che avrà inizio 12 mesi dopo il collaudo finale; nei primi

12 mesi di operatività è compresa nel prezzo complessivo del SIGEF 2.0.

Tutti gli interventi relativi ad anomalie di qualsiasi tipo e di qualunque causa, comprendendo nel concetto di anomalia sia gli errori che eventuali difformità e/o carenze di prodotto/servizio, sia relative a componenti software che hardware, anche relative a sottosistemi di terze parti, si intendono effettuati come manutenzione ordinaria e rientrano senza oneri specifici aggiuntivi rispetto a quelli di aggiudicazione nel contratto di appalto e relativi al canone di manutenzione offerto. La manutenzione ordinaria comprende anche tutti gli sviluppi eseguiti in manutenzione evolutiva.

4.2. Manutenzione Evolutiva

Il Fornitore dovrà assicurare la manutenzione evolutiva del SIGEF 2.0.

Il servizio di Manutenzione Evolutiva comprende gli interventi volti ad arricchire il prodotto (di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto stesso. Tale manutenzione implica l'introduzione di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze. In pratica si tratta di implementazioni di uno specifico sistema informatico, sovente aggregabili fra loro, che comunque danno luogo a una nuova release/baseline del prodotto iniziale.

Gli interventi consistono nell'apportare modifiche, alle funzioni e alle pagine che costituiscono i prodotti web esistenti per migliorarne le prestazioni o la manutenibilità, adeguarle ad un ambiente modificato e/o adattare a seguito di cambiamenti normativi.

Tali attività dovranno essere svolte previa analisi di dettaglio effettuata dal Fornitore ed approvata da Fonservizi; esse dovranno essere inoltre essere svolte in accordo con quanto previsto per la fornitura del SIGEF, comprendendo in ciò l'aggiornamento della documentazione, la formazione degli utenti e l'eventuale affiancamento all'avviamento.

Le condizioni per l'esecuzione di interventi di manutenzione evolutiva devono prevedere la seguente procedura:

1. Apertura di un ticket da parte del Fondo.
2. Presa in carico del ticket da parte del soggetto aggiudicatario ed elaborazione di una offerta dettagliata (integrata da valutazioni di eventuali fattori di rischio, tempi di rilascio).
3. Approvazione dell'offerta da parte del Fondo.
4. Sviluppo, produzione documentazione, test e collaudo da parte del soggetto aggiudicatario.

5. Collaudo congiunto tra il Fornitore e il Fondo sul sistema di test.
6. Rilascio e pubblicazione sul sistema di gestione del Fondo in esercizio.

Tutte le attività di Manutenzione Evolutiva saranno liquidate al prezzo orario offerto in sede di gara per questa attività specifica secondo le tempistiche previste.

5. CONDIZIONI GENERALI SULLA FORNITURA DEL SIGEF

5.1. Assistenza

Il Fornitore dovrà organizzare un help desk (telefonico/fax/e-mail/web) al personale del Fondo o soggetti cooperanti con il Fondo per l'intero periodo di validità del contratto. Il contact center delegato alla funzione di Help Desk dovrà avere una struttura qualitativa/quantitativa in grado di garantire un livello di assistenza conforme ai migliori standard del mercato e comunque in linea con gli SLA concordati (crf. capitolo dedicato).

Il centro di assistenza dovrà fornire pieno supporto tecnico/operativo agli utenti nell'assistenza operativa generale sul sistema e le sue funzionalità.

La presenza della documentazione e dei manuali non potrà essere in nessun caso ritenuto motivo valido per non fornire assistenza on demand.

5.1.1. Tracciatura richieste di assistenza

Ogni singola richiesta di assistenza dovrà essere tracciata attraverso un sistema di trouble ticketing fruibile via web da parte di operatori del Fondo o da questi abilitati. Il portale web dedicato al trouble ticketing dovrà prevedere gli stessi standard di sicurezza e rispetto della privacy previsti per la piattaforma SIGEF2.0 in particolare protocollo sicuro in accesso (https) e doppia autenticazione per accedere. A tal fine, il servizio helpdesk dovrà emettere per ciascuna richiesta un ticket contenente:

- il numero progressivo del ticket
- data e ora di notifica della richiesta di assistenza
- identificazione del richiedente assistenza
- identificazione dell'operatore (anche tramite sigla) di assistenza interessato
- la descrizione sintetica del problema
- il livello di gravità – articolato in bloccante / non bloccante – del problema
- data ed ora di chiusura del problema

L'apertura del ticket dovrà essere notificata al richiedente assistenza tramite invio via e-mail del ticket stesso completo di tutti i suoi dati. In caso di risoluzione immediata della richiesta di assistenza, la notifica potrà anche comprendere i dati di chiusura del ticket stesso; in caso contrario il richiedente dovrà ricevere, sempre via e-mail, notifica della chiusura.

I ticket dovranno essere conservati e accessibili anche ai responsabili Fonservizi del SIGEF 2.0. Si richiede la possibilità di elaborare statistiche riguardanti, ad es., la frequenza e la

tipologia delle richieste ed i tempi medi di risoluzione delle stesse. Tali dati saranno utilizzati anche per stabilire il rispetto delle SLA e l'eventuale applicazione di penali.

La piattaforma di trouble ticketing deve essere fruibile via web e profilata in modo da poter selezionare gli operatori del Fondo che saranno abilitati all'accesso.

Si richiede che mensilmente siano elaborate statistiche di riepilogo che devono essere disponibili presso la piattaforma e comunicate via e-mail a operatori indicati dal Fondo.

5.2. Licenze

Il SIGEF 2.0, realizzato sulla base delle specifiche tecniche contenute nel Capitolato tecnico, sarà concesso in licenza d'uso illimitata al Fondo. La proprietà intellettuale e i diritti di sfruttamento commerciale di tutto il software sviluppato saranno di esclusiva pertinenza del Fondo. Per tutti i componenti applicativi e middleware integrati nel sistema dovrà essere concessa al Fondo, se necessario, la relativa licenza d'uso a tempo illimitato, senza limitazioni sul numero di utenti del sistema, disponibilità ed uso di risorse, o qualsiasi altra limitazione se non prevista esplicitamente nel capitolato tecnico. Tale licenza sarà comprensiva delle licenze d'uso per periodo illimitato e senza limitazioni di tutte le eventuali componenti commerciali integrate nel sistema.

Il Fornitore dovrà essere titolare di ogni licenza di proprietà/uso relativamente alle apparecchiature hardware e dispositivi software necessari all'erogazione dei servizi applicativi del sistema, atte a garantire il pieno e libero utilizzo del sistema al Fondo, senza limitazioni su numero di utenti, risorse e altro. Sono quindi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ad esempio licenze per:

- sistemi operativi di ogni tipo;
- DBMS (database management system), nonché driver per l'interoperabilità, adeguati a garantire le funzionalità richieste e gli SLA previsti in termini di sessioni utente e performance;
- sistemi e procedure di backup e ripristino;
- procedure di gestione della sicurezza e degli accessi;
- software commerciali di base o applicativi di terze parti;
- procedure di Gestione Documentale e/o Business Intelligence;
- piattaforma di trouble ticketing e di tutti gli strumenti necessari allo svolgimento dei servizi di assistenza.

5.3. Manualistica

L'impresa aggiudicataria deve prevedere la stesura dei documenti di informazione e manuali didattici delle applicazioni. In particolare il servizio deve prevedere le seguenti

funzioni:

- produzione di Manuali didattici per l'uso della procedura da parte di ciascuno profilo utente individuato;
- produzione di documentazione sul codice e sulle funzioni dei Sistemi forniti, a norma di qualità come di seguito indicato;
- aggiornamento costante della documentazione e della manualistica indicata ai punti precedenti in funzione delle modifiche e delle implementazioni dei Sistemi.

Tutta la suddetta documentazione dovrà essere resa disponibile on line.

La documentazione on line dovrà essere producibile anche su supporto cartaceo e PDF.

5.4. Piano della Qualità

In allegato alla propria offerta, il Fornitore dovrà presentare un "Piano della Qualità" che comprenda ognuno dei servizi oggetto del presente capitolato e contenga le seguenti informazioni:

- standard di qualità adottati per il processo di realizzazione del Sistema;
- standard di qualità adottati per l'erogazione dei servizi;
- modalità di esecuzione delle prove di test, verifica e validazione del software;
- modalità di espletamento delle operazioni di collaudo;
- criteri di valutazione/gestione degli eventuali subfornitori di prodotti;
- modalità di gestione e di traccia dei problemi.

Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità dovranno essere tempestivamente consegnate ai responsabili designati da Fonservizi.

5.5. Project Management

5.5.1. Direttore di progetto

Fonservizi designerà un Referente di Progetto che svolgerà il ruolo di coordinatore, direttore e responsabile del progetto.

Il Referente di Progetto riveste il ruolo di interfaccia tra la Committenza e il Fornitore.

Sarà cura del Referente di Progetto di Fonservizi designare di volta in volta il personale Fonservizi che affiancherà il personale del Fornitore nella sua attività di analisi e sviluppo.

Il Referente di Progetto dovrà approvare il Piano di Progetto esecutivo e tutte le successive

varianti.

Il Fornitore dovrà inviare tutte le rendicontazioni sulle attività svolte e sui livelli di servizio, le richieste di informazioni e delucidazioni, le autorizzazioni a svolgere attività non previste dal presente capitolato e ogni altra comunicazioni di qualsiasi natura esclusivamente al Referente di Progetto.

5.5.2. Pianificazione

Il Fornitore dovrà presentare in fase di offerta un Piano di Progetto Preliminare che dovrà comprendere almeno le seguenti parti:

- l'organizzazione delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività previste dal Capitolato, inclusi struttura dei gruppi di lavoro, responsabilità, carichi di lavoro, risorse materiali;
- le fasi del progetto, i flussi in ingresso ed uscita dalle attività e quanto previsto in termini di controllo ed assicurazione qualità, che portino alla produzione e messa in esercizio del prodotto oggetto di questo capitolato;
- il programma temporale del progetto, con l'individuazione delle attività, delle loro relazioni e per ciascuna di esse, delle risorse dei tempi necessari per completarle;
- l'analisi dei rischi e dei problemi associati alle varie fasi; il controllo della progettazione;
- i collaudi necessari per le attività previste.

5.5.3. Ciclo di Sviluppo del Software

Il Fornitore deve progettare e realizzare il sistema nel suo complesso sulla base di procedure e metodologie documentate.

Il riesame della progettazione è eseguito attraverso due specifiche attività in corrispondenza di appropriate fasi della progettazione:

- riunioni pianificate e periodiche (Riunioni di avanzamento del Piano di progetto);
- riunioni tecniche (Riesame tecnico di dettaglio).

Un'attività di verifica assicurerà il controllo che il risultato di una fase di progettazione sia congruente con i requisiti definiti all'inizio della fase stessa. Le fasi di sviluppo dello sviluppo del progetto posso essere così schematizzate:

Fase	Attività	Criterio di valutazione	Descrizione del criterio.
Pianificazione	1. Piano di sviluppo 2. Piano di test e collaudo 3. Piano di qualità	Approvazione	Processo formale di verifica e validazione
Analisi	1. Schema concettuale, logico e fisico dei dati 2. Specifiche funzionali Prototipi (ove previsto)	Approvazione	Processo formale di verifica e validazione
Realizzazione	1. Codice sorgente, Codice di test e collaudo 2. Documentazione utente e Gestionale	Consegna	Processo formale di rilascio dei prodotti realizzati
Collaudo	1. Applicazione	Accettazione	Esito positivo della verifica delle attività

5.5.4. Controllo di Qualità

La qualità dell'Appalto dovrà essere assicurata dal Fornitore rispettando i criteri e le metodologie stabilite nel Piano della Qualità, la cui versione iniziale avrà presentato in allegato all'Offerta e la cui evoluzione avrà seguito le linee guida descritte in precedenza e comunque nei termini di diligenza specifica, ed a regola d'arte prescritti dalla normativa di riferimento.

5.5.5. Personale del Fornitore impiegato

Il Fornitore deve indicare nel Piano di progetto il numero e le diverse tipologie di figure professionali che intende utilizzare per lo svolgimento delle attività previste.

È richiesta la presenza almeno dei seguenti ruoli chiave:

- Responsabile di progetto
- Responsabile dello sviluppo
- Responsabile del Controllo Qualità.

È inoltre obbligatorio indicare almeno una risorsa per ciascuna delle seguenti figure professionali:

- Analista software senior
- Analista dati / Data Base Administrator
- Sistemista / Esperto reti
- Analista programmatore.

Per ogni figura professionale impiegata il Fornitore deve comunicare almeno il titolo di studio, l'inquadramento aziendale, l'anzianità nel ruolo e le competenze che si vogliono richiedere. In ogni caso si richiede altissima disponibilità a lavorare in gruppo, a confrontarsi con l'utenza in modo professionale nonché una buona competenza della lingua italiana parlata e scritta.

Il Fornitore potrà in seguito procedere alla sostituzione di figure professionali di cui ha presentato in sede di offerta il Curriculum Vitae solo in caso di comprovate ragioni di forza maggiore e comunque sottoponendo al Fondo per autorizzazione preventiva il Curriculum Vitae delle persone proposte per la sostituzione.

Fonservizi auspica comunque una stabilità del gruppo di progetto al fine di massimizzare i risultati dello stesso.

5.5.6. Responsabile di Progetto

Il Responsabile di progetto avrà il compito di pianificare, gestire e controllare tutte le attività di progetto garantendo che siano raggiunti gli obiettivi sia dal punto di vista della qualità dei risultati sia del rispetto delle scadenze temporali.

La carica di Responsabile di progetto deve essere affidata a persona di comprovata e documentata esperienza che abbia i seguenti requisiti:

- almeno 10 anni di esperienza lavorativa nel settore informatico;
- almeno 3 anni di esperienza lavorativa nella conduzione di progetti simili;
- almeno 3 anni di esperienza lavorativa nell'ambito della conduzione di gruppi di progetto in assicurazione di qualità;
- capacità di conduzione di gruppi di lavoro ad elevata professionalità tecnica;
- conoscenza delle diverse piattaforme e architetture hardware e software utilizzate per la realizzazione delle attività previste nell'Appalto;
- piena padronanza della lingua italiana;
- conoscenza diversificata del software di base, del software e degli strumenti di sviluppo, maturata attraverso varie esperienze di progetto;
- competenza sulle problematiche di workflow, sistemi distribuiti, sicurezza e interfacce uomo macchina.

La responsabilità di questa figura professionale si può definire globale in quanto:

- rappresenta pienamente il Fornitore in tutte le fasi progettuali e realizzative;
- costituisce l'interfaccia unica verso la committenza;
- garantisce l'aderenza di quanto viene realizzato a fronte delle richieste della committenza;
- partecipa a tutte le fasi decisionali del progetto e impegna il Fornitore nelle scelte ivi maturate.

5.5.7. Responsabile dello Sviluppo

Requisiti:

- almeno 8 anni di esperienza lavorativa di progettazione, gestione e sviluppo di sistemi informatici;
- almeno 3 anni di esperienza lavorativa per la realizzazione di sistemi analoghi, in assicurazione di qualità, e per l'intero ciclo di vita;
- competenza nella analisi di processi di integrazione tra sistemi e nella analisi di processi dei clienti;
- esperienza nello sviluppo di progetti basati sulle tecnologie proposte per le componenti dell'Appalto;
- competenza sui sistemi distribuiti e le tecnologie dei web service; competenza su XML;
- conoscenza della lingua italiana e della lingua inglese.

Responsabilità:

- lavora a stretto contatto con il Responsabile di Progetto e svolge funzioni di guida dei gruppi di linea tecnica per le attività di progettazione, sviluppo e configurazione del sistema;
- è responsabile della progettazione complessiva e della configurazione del sistema, nel contempo definisce gli standard della progettazione di dettaglio e della implementazione relative ad ogni linea di produzione.

In particolare:

- definisce nel dettaglio i componenti dell'architettura del sistema;
- definisce le linee guida e gli standard da utilizzare durante la fase di progettazione e realizzazione;
- definisce e valida le configurazioni da effettuare relativamente ai prodotti di base utilizzati;

- partecipa alla validazione dei sottosistemi che compongono il progetto;
- gestisce la validazione dell'intero sistema;
- verifica la rispondenza delle soluzioni implementate con l'architettura definita;
- gestisce i documenti di progetto garantendo che la documentazione redatta sia conforme a quanto prescritto nel capitolo specifico del presente capitolato;
- gestisce i documenti necessari per l'esercizio delle applicazioni realizzate e assicura la rispondenza delle stesse ai requisiti richiesti.

5.5.8. Responsabile del Controllo Qualità

Il responsabile del controllo qualità deve garantire la piena rispondenza della esecuzione del progetto stesso con i dettami del sistema di qualità adottato.

È anche responsabile della produzione e della conservazione di tutta la documentazione inerente questo aspetto progettuale e risponde degli scostamenti eventualmente verificatisi in corso d'opera rispetto agli standard.

Congiuntamente al Responsabile di progetto è responsabile dei ritardi rispetto al Piano di progetto esecutivo approvato e partecipa ai lavori dei gruppi preposti a recuperare detti ritardi con interventi progettuali e/o organizzativi, gruppi ai quali deve presentare, in questo caso, relazioni dettagliate sulle criticità che hanno portato al ritardo con una chiara esposizione dei rischi che questi comportano sull'esecuzione dell'intero progetto nonché delle possibili soluzioni.

5.5.9. Rapporti tra il Fornitore e il Direttore di Progetto

Le comunicazioni tra il Fornitore e il Direttore di progetto 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 Direttore di progetto trasmessi tramite mezzi ordinari;
- e-mail 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 possono avere, i canali tramite cui devono transitare sono:

- posta elettronica certificata;
- fax protocollato.

La mancata risposta ad una comunicazione prioritaria da parte del Fornitore comporterà la convocazione del Responsabile di Progetto da parte del Direttore di progetto entro le 8 ore seguenti la mancata risposta.

È responsabilità del Fornitore di conservare in modo adeguato e immediatamente fruibile tutte le comunicazioni scambiate con Fonservizi.

5.6. Collaudi

Le forniture oggetto del presente Capitolato saranno sottoposte a collaudo da una commissione nominata da Fonservizi.

Le attività di collaudo saranno svolte dalla Commissione di cui sopra, in contraddittorio con un rappresentante designato dal Fornitore.

Le specifiche di collaudo dovranno essere redatte dal Fornitore e sottoposte preventivamente a Fonservizi.

Ove il collaudo non risulti positivo in tutto o in parte, il Fornitore dovrà rimuovere i malfunzionamenti riscontrati nei venti giorni solari successivi.

A partire dalla nuova data di “pronti al collaudo”, nei dieci giorni successivi la Commissione ultimerà le operazioni di collaudo.

I collaudi delle procedure avverranno sempre preliminarmente nella piattaforma di test prima di essere rese disponibili in quella di esercizio

5.6.1. Modalità di effettuazione dei collaudi

Tutte le componenti infrastrutturali, tecnologiche hardware e software dei sistemi forniti saranno soggette a collaudo per accertarne l'effettiva rispondenza a quanto richiesto nelle specifiche tecniche e nelle specifiche funzionali che verranno preparate dal Fornitore aggiudicatario della gara e che verranno validate da Fonservizi del progetto.

Il Fornitore comunicherà formalmente per Pec o fax a Fonservizi il “pronti al collaudo”

Il collaudo dovrà essere predisposto dal Fornitore in stati di avanzamento successivi e poi predisporre un collaudo finale dell'intera fornitura.

Il Fornitore in sede di Progetto proporrà una sequenza temporale di collaudi per stati di avanzamento cui seguirà il collaudo finale dell'intera fornitura

Solo il collaudo finale con esito positivo dell'intera fornitura oggetto di gara sarà considerato come finale e conclusivo.

Sono previste due tipologie di collaudo:

- sistemistico
- funzionale.

Al termine del collaudo sistemistico sarà effettuato un collaudo funzionale, per accertare l'effettiva rispondenza ai requisiti funzionali.

Il Fornitore deve predisporre tutti gli strumenti di automazione necessari per l'esecuzione dei test e per la valutazione dei risultati.

Il Fornitore deve altresì garantire il presidio e l'assistenza sistemistica e applicativa necessaria all'effettuazione dei collaudi e all'analisi di eventuali anomalie riscontrate.

Ciascun collaudo si considererà terminato quando tutte le prove concordate con Fonservizi del progetto avranno avuto esito positivo.

5.7. Service Level Agreement

Il SIGEF e tutti i servizi accessori, compresi quelli inerenti all'assistenza agli operatori del Fondo ed il funzionamento dell'infrastruttura hardware / software e di comunicazione, dovranno essere conformi ai seguenti Service Level Agreement (SLA nel seguito).

5.7.1. SLA 1 - Erogazione Assistenza agli operatori del Fondo

Periodo di esecuzione del servizio: dal lunedì al venerdì con orario 8.30 – 13.00; 14.00-18.00, festività escluse.

Tempo di apertura ticket di assistenza: entro 30 minuti dalla chiamata.

5.7.2. SLA2 –Tempo di Risoluzione Problemi

Il presente SLA si riferisce ai tempi di risoluzione di problemi derivanti da malfunzionamenti del SIGEF, classificati come segue:

- Problemi bloccanti: malfunzionamenti che impediscono la fruizione del SIGEF da parte dei suoi utenti
- Problemi non bloccanti: tutti i malfunzionamenti che non rientrano nella categoria precedente.

Tempo di risoluzione problemi non bloccanti: max. 8 ore.

Tempo di risoluzione problemi bloccanti: max. 4 ore, ridotte a max. 2 ore nei periodi di picco dell'attività di Fonservizi (nota: i periodi di picco verranno periodicamente comunicati da Fonservizi al Fornitore).

5.7.3. SLA3 –Tempo di Intervento Tecnico

Periodo di effettuazione del servizio: H24, 7/7 giorni

Tempo di intervento: entro 2 ore dalla chiamata, entro 1 ora nei periodi di picco (cfr. SLA 2)

5.7.4. SLA4 -Uptime Totale Annuo

È richiesto che il sistema sia pienamente funzionale (periodo di uptime) per almeno il 99% del totale giorni dell'anno solare in corso.

5.7.5. Penali

Il mancato rispetto di quanto specificato negli SLA ora elencati comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

Rif.	Servizio	Parametro di Riferimento	Livello di Soglia	Penale	
				Criterio	Importo
SLA 1	Erogazione Assistenza agli operatori del Fondo	Giornate di disponibilità del servizio	Da lunedì a venerdì, orario 8.30 - 13.00; 14.00- 18.00, festività escluse	Per ogni giorno o frazione di giorno di mancata disponibilità del servizio	2% x (<canone annuale servizio> / <numero di giorni di effettuazione previsti>)
SLA 1		Tempo di apertura ticket	30 minuti nel 95% del totale chiamate ricevute nell'anno solare in corso	Per ogni punto percentuale al di sotto del valore di soglia	2% canone annuale servizio
SLA 2	Tempo Risoluzione Problemi non bloccanti	Ore intercorse tra l'apertura del ticket e la soluzione del problema	8 ore nel 95% del totale ticket aperti nell'anno solare in corso	Per ogni punto percentuale al di sotto del valore di soglia	2% canone annuale servizio
SLA 2		Ore intercorse tra l'apertura del ticket e la soluzione del problema	4 ore, ridotte a 2 ore nei periodi di picco di attività	Per ciascuna segnalazione, per ogni ora oltre il valore di soglia	1% canone annuale servizio
SLA 3	Tempo Intervento Tecnico	Ore intercorse tra la chiamata e l'intervento del tecnico	2 ore, ridotte ad 1 ora nei periodi di picco di attività	Per ogni ora intercorsa oltre il livello di soglia	1% canone annuale servizio
SLA 4	Uptime Totale Annuo	Giornate di uptime	99% del totale giorni dell'anno solare in corso	Per ogni punto percentuale di uptime al di sotto del livello di soglia	3% canone annuale servizio

Dove per canone annuale di servizio si intende l'importo annuo della manutenzione ordinaria (valido anche per il primo anno nel quale questa non è dovuta).

I periodi di picco verranno periodicamente comunicati da Fonservizi al Fornitore.

Per la rilevazione dei livelli di servizio relativi alle SLA 1 e 2 faranno fede i dati forniti dal sistema di tracciamento delle richieste di assistenza; per quanto riguarda la rilevazione del livello di servizio inerente la SLA 3 faranno fede i dati inerenti alla data ed ora di apertura delle chiamate forniti dal citato sistema di tracciamento delle richieste di assistenza unitamente a data ed ora di arrivo del tecnico presso i locali di Fonservizi rilevati dal personale di quest'ultima; per quanto riguarda la rilevazione del livello di servizio inerente la SLA 4, farà fede la rilevazione del tempo di uptime annuo fornita dal Fornitore, rilevazione che dovrà comunque essere coerente con quanto indicato dal citato sistema di tracciamento delle richieste di assistenza ed approvata dalla Direzione Fonservizi.