

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

Numero di gara: 9978

**PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS N. 163/2006 E S.M.I. PER
L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE SOFTWARE ED
ASSISTENZA IN AMBIENTE SAP.**

CAPITOLATO TECNICO

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

Sommario

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Premessa | 5 |
| 2 | Contesto | 6 |
| 2.1 | Contesto tecnologico | 6 |
| 2.2 | Contesto organizzativo | 6 |
| 3 | Definizione dell'appalto | 7 |
| 3.1 | Oggetto dell'appalto | 7 |
| 3.2 | Luogo di esecuzione degli interventi | 7 |
| 3.3 | Durata | 7 |
| 4 | Descrizione dei servizi | 8 |
| 4.1 | Sviluppo di software e Manutenzione Evolutiva (MEV) in ambiente SAP | 8 |
| 4.1.1 | Manutenzione Adeguata e Correttiva (MAC) in ambiente SAP | 8 |
| 4.1.2 | Supporto sistemistico in ambiente SAP | 8 |
| 4.1.3 | Supporto alle fasi di analisi e progettazione del software | 9 |
| 5 | Dimensionamento | 10 |
| 6 | Gestione dei servizi | 11 |
| 6.1 | Governance del contratto | 11 |
| 6.2 | Monitoraggio | 11 |
| 6.3 | Rilevazione della customer satisfaction | 11 |
| 6.4 | Qualità | 12 |
| 6.4.1 | Piano di Qualità Generale | 12 |
| 6.4.2 | Piano della Qualità degli Interventi | 12 |
| 6.5 | Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi | 12 |
| 7 | Livelli di servizio | 13 |
| 7.1 | Rilievi | 13 |
| 7.2 | Disponibilità delle risorse | 13 |
| 7.2.1 | Inserimento / sostituzione di personale | 13 |
| 7.2.2 | Personale della fornitura inadeguato ai servizi | 13 |
| 7.2.3 | Turn over del personale | 14 |

2 / 36

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

| | | |
|--------|---|----|
| 7.2.4 | Adeguatezza delle risorse proposte | 14 |
| 7.2.5 | Rilievi sull'appalto | 14 |
| 7.3 | Sviluppo, Manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa..... | 14 |
| 7.3.1 | Verifica di regolare esecuzione | 14 |
| 7.3.2 | Test negativi in collaudo..... | 15 |
| 7.3.3 | Giorni di sospensione / ritardo del collaudo | 15 |
| 8 | Modalità di esecuzione della fornitura | 16 |
| 8.1 | Premessa | 16 |
| 8.2 | Modalità a consumo | 16 |
| 8.3 | Modalità progettuale..... | 17 |
| 8.4 | Modalità di consegna dei prodotti | 18 |
| 8.4.1 | Consegna dei prodotti software | 18 |
| 8.4.2 | Consegna di documentazione | 18 |
| 8.4.3 | Assenza di Virus..... | 18 |
| 8.5 | Vincoli temporali sulle consegne | 18 |
| 8.6 | Modalità di autorizzazione e approvazione dei prodotti..... | 19 |
| 8.7 | Aggiornamento della documentazione | 19 |
| 8.8 | Gestione dell'appalto..... | 20 |
| 8.9 | Gestione dei progetti..... | 21 |
| 8.9.1 | Stima e Attivazione degli interventi | 21 |
| 8.9.2 | Valutazione delle Dimensioni degli interventi | 21 |
| 8.9.3 | Cancellazione degli interventi | 21 |
| 8.9.4 | Collaudi o Verifiche di Regolare Esecuzione..... | 22 |
| 8.10 | Garanzia..... | 23 |
| 8.10.1 | Sviluppo e manutenzione di software applicativo | 23 |
| 8.11 | Subentro..... | 23 |
| 8.12 | Penali | 23 |
| 8.12.1 | Penali per ritardo nella consegna dei CV | 23 |
| 8.12.2 | Penali per ritardato inserimento / sostituzione del personale | 23 |
| 8.12.3 | Penali per inadeguatezza delle risorse proposte | 23 |
| 8.12.4 | Penali per rilievi sull'appalto..... | 24 |

3 / 36

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

| | | |
|--------|---|----|
| 8.12.5 | Penali per ritardata consegna dei report di attività e dei SAL | 24 |
| 8.12.6 | Penali per ritardata consegna del rapporto sui livelli di servizio..... | 24 |
| 9 | Template di Curriculum Vitae..... | 25 |
| 10 | Appendice 1 al Capitolato Tecnico - Descrizione del contesto tecnologico di riferimento | 27 |
| 11 | Appendice 2 al Capitolato Tecnico - Descrizione dei profili professionali..... | 31 |

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

1 Premessa

L'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. (nel seguito IPZS o Istituto) attraverso la presente procedura di gara intende avvalersi di collaborazione e supporto esterno nell'espletamento delle attività relative alla gestione dei propri sistemi informativi, allo sviluppo ed alla manutenzione e gestione dei software sviluppati e di quelli esistenti.

Considerati i compiti e i ruoli di IPZS, che tratta e gestisce dati e informazioni di particolare sensibilità e rilevanza, l'appalto si rivolge a primari prestatori di tali servizi che possano assicurare la massima efficienza ed efficacia di gestione, nonché garantire livelli di sicurezza e riservatezza adeguati alle problematiche da gestire.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi per l'erogazione del servizio.

Al presente Capitolato sono allegate le seguenti Appendici.

Appendice 1: Descrizione del contesto tecnologico ed applicativo

Appendice 2: Descrizione dei profili professionali

PROT. N.

2 Contesto

2.1 Contesto tecnologico

Le descrizioni dell'architettura, della configurazione degli ambienti, delle infrastrutture e della loro dislocazione e dei prodotti software disponibili sono contenuti nell'Appendice 1 del presente Capitolato Tecnico.

2.2 Contesto organizzativo

IPZS manterrà il ruolo di coordinamento dei servizi oggetto dell'appalto e parteciperà con propri specialisti a tutte le fasi di sviluppo di nuovi progetti.

Di seguito sono riportati i gruppi di lavoro di IPZS che interagiscono con i profili professionali del Fornitore e le rispettive responsabilità:

Gruppo di Project Management

Il gruppo ha le seguenti responsabilità:

- coordinamento e raccordo di tutte le attività e servizi oggetto del presente appalto
- definizione delle linee guida architetture dei nuovi progetti applicativi
- definizione dei macro requisiti funzionali
- definizione del Processo di Sviluppo comprensivo della definizione dei metodi, tecniche da adottare:
 - definizione Standard di Progettazione e Sviluppo
 - definizione degli Standard della documentazione, di Gestione della Qualità e Sicurezza
 - gestione strumenti di sviluppo
 - progettazione e sviluppo Componenti Condivise
- supporto alla progettazione delle base di dati.

Gruppi di gestione e conduzione sistemi

Hanno le seguenti responsabilità:

- predisposizione degli ambienti di esercizio;
- gestione degli ambienti di esercizio;
- messa in esercizio delle versioni applicative dei moduli comuni;
- gestione degli ambienti di integrazione (test);
- esecuzione delle Attività di Gestione;
- esecuzione delle operazioni di monitoraggio e tuning dei sistemi, volte ad assicurare il rispetto dei livelli di servizio;
- esecuzione delle attività di amministrazione (avvio, fermata e ripristino dei sistemi, backup e ripristino dati, ecc.) degli ambienti di esercizio.

PROT. N.

3 Definizione dell'appalto

3.1 Oggetto dell'appalto

Con riferimento al contesto tecnologico ed applicativo descritto in Appendice 1 al presente Capitolato, sono richiesti i seguenti servizi:

- Sviluppo e Manutenzione Evolutiva (MEV) di software in ambiente SAP;
- Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC) in ambiente SAP;
- Supporto Sistemistico in ambiente SAP;
- Supporto alle fasi di analisi e progettazione del software.

Sono da considerarsi parte integrante del presente appalto le attività relative ai seguenti processi a supporto dell'erogazione dei servizi:

- Documentazione
- Gestione della Configurazione
- Assicurazione della Qualità
- Gestione e Processi Organizzativi

3.2 Luogo di esecuzione degli interventi

Il fornitore dovrà essere disponibile, senza oneri aggiuntivi a carico della Stazione Appaltante, a prestare le attività relative ai servizi oggetto dell'appalto prevalentemente presso le Sedi IPZS in Roma. Sarà altresì possibile svolgere alcune attività presso la sede IPZS di Foggia. A tal fine si precisa che eventuali spese di trasporto sono a totale carico dell'Impresa Aggiudicataria.

3.3 Durata

Il contratto avrà una durata complessiva di 24 mesi decorrenti dalla "Data di inizio attività" che sarà comunicata da IPZS secondo le modalità indicate al Titolo I, Punto 4 del Disciplinare di gara.

4 Descrizione dei servizi

4.1 Sviluppo di software e Manutenzione Evolutiva (MEV) in ambiente SAP

Per sviluppo si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze dell'utente. La realizzazione riguarda nuove applicazioni non presenti nell'attuale sistema.

Per Manutenzione Evolutiva (MEV) si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze dell'utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente. Sono riconducibili a manutenzione evolutiva anche le modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti

Per la prestazione del servizio saranno richiesti i profili professionali descritti nell'Appendice 2 del presente Capitolato Tecnico.

4.1.1 Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC) in ambiente SAP

Con Manutenzione Adeguativa si intendono:

- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere / pagine web, ecc);

Per Manutenzione Correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio. La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione / funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

Per il servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva saranno richiesti i profili professionali descritti nell'Appendice 2 del presente Capitolato Tecnico.

4.1.2 Supporto sistemistico in ambiente SAP

Il servizio di supporto sistemistico in ambiente SAP dovrà essere prestato a supporto dei Gruppi di Gestione e Conduzione Sistemi di cui al paragrafo 2.2.

Di seguito sono descritte le attività da prestare nell'ambito del servizio.

Supporto Architeturale

- Definizione dell'architettura applicativa;
- Definizione dei servizi architeturali;
- Definizione degli standard di progettazione, sviluppo e relativo

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

| | |
|--|--|
| | controllo. |
| <u>Supporto Sistemistico</u> | <ul style="list-style-type: none">• Configurazione e gestione degli ambienti di sviluppo;• Configurazione dei sistemi operativi ecc..;• Configurazione e gestione degli ambienti di sviluppo;• Supporto sistemistico alle attività di progettazione, sviluppo e test. |
| <u>Supporto alla progettazione del Database</u> | <ul style="list-style-type: none">• Progettazione del modello logico dei dati;• Realizzazione ed ottimizzazione del modello fisico;• Ottimizzazione delle funzionalità di accesso e reperimento dei dati (query, stored procedure, indici, allocazione di tabelle) ecc. |

Per la prestazione del servizio sono richiesti i profili professionali descritti nell'Appendice 2 del presente Capitolato Tecnico.

4.1.3 Supporto alle fasi di analisi e progettazione del software

Il presente appalto prevede la prestazione dei servizi a supporto di seguito descritti.

| | |
|---|---|
| <u>Supporto al Project Management</u> | <ul style="list-style-type: none">• Definizione degli obiettivi del Gruppo di sviluppo a breve e medio termine e relativo controllo;• Definizione degli obiettivi di dettaglio delle singole risorse e relativo controllo;• Monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto;• Controllo di qualità delle attività svolte e dei relativi prodotti intermedi e finali;• Definizione della evoluzione della metodologia di sviluppo e relativa applicazione reporting di progetto;• Gestione delle criticità (analisi dei rischi e azioni correttive). |
| <u>Supporto alle fasi di Analisi e Progettazione</u> | <ul style="list-style-type: none">• Definizione soluzione informatica da realizzare / mantenere;• Raccolta e definizione dei requisiti;• Formulazione delle regole di business;• Definizione delle funzionalità applicative;• Definizione delle informazioni trattate (modello concettuale dei dati);• Definizione del modello di interfaccia utente;• Definizione dei Piani di Test di prodotto;• Progettazione• Definizione ed esecuzione dei Piani di Test |
| <u>Supporto nelle fasi di Sviluppo e Test</u> | <ul style="list-style-type: none">• Progettazione di dettaglio delle singole componenti da realizzare;• Codifica delle componenti;• Test delle singole componenti;• Supporto alle attività di esecuzione dei Piani di Test di prodotto e di assembly. |

Per la prestazione del servizio, saranno richiesti i profili professionali descritti nell'Appendice 2 del presente Capitolato Tecnico.

9 / 36

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

5 Dimensionamento

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riporta nella tabella che segue un dimensionamento stimato espresso in giorni uomo (gg. uu.) dei profili professionali richiesti ai fini della prestazione dei servizi di cui al paragrafo 3.

| Profilo Professionale | Max gg. uu. | % utilizzo |
|-----------------------------------|---------------|------------|
| Project Manager | 2.320 | 14 |
| Senior Application consultant SAP | 5.310 | 32 |
| Junior Application Consultant SAP | 3.320 | 20 |
| Senior Programmer ABAP / JAVA | 3.820 | 23 |
| Junior Programmer ABAP / JAVA | 1.330 | 8 |
| SAP Administrator | 500 | 3 |
| Totale | 16.600 | 100 |

Il dimensionamento indicato potrà subire modifiche, nell'arco dell'intero durata dell'appalto.

6 Gestione dei servizi

6.1 Governance del contratto

E' richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile del contratto che garantisca la qualità complessiva dei servizi erogati, gestisca gli stati avanzamento lavori, operi quale interfaccia unica, sia tecnica sia amministrativa, verso IPZS e detenga poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto.

L'Istituto nominerà un Responsabile dell'esecuzione del contratto che, avvalendosi anche del supporto dei referenti tecnici IPZS nonché di referenti interni o enti terzi eventualmente incaricati del monitoraggio delle attività contrattuali, esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione, coordinando eventuali azioni correttive.

6.2 Monitoraggio

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, il Fornitore si impegna a fornire a IPZS:

- tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività, nei formati dei file intermedi e su supporti magnetici e ottici richiesti;
- la documentazione comprovante l'esito degli audit della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica.

Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere sottoposti a verifiche ispettive, svolte da IPZS o da enti terzi eventualmente incaricati da IPZS, nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011.

6.3 Rilevazione della customer satisfaction

La rilevazione è a carico del Fornitore che si potrà avvalere anche di strutture specializzate.

La rilevazione avrà come oggetto sia l'erogazione dei servizi che il governo del contratto, esaminando pertanto anche aspetti di carattere non strettamente operativo, e avrà cadenza annuale.

La rilevazione dovrà essere effettuata sottoponendo all'utenza di riferimento indicata da IPZS un questionario che dovrà contenere almeno 15 domande e che dovrà essere preventivamente sottoposto all'approvazione di IPZS. Il questionario dovrà, tra l'altro, consentire la misurazione degli indicatori del relativo processo.

I risultati della rilevazione dovranno essere suddivisi per servizio e consegnati entro la fine del mese successivo al termine di ogni anno contrattuale e pubblicati sul Portale di governo dell'appalto.

La rilevazione relativa al secondo anno contrattuale verrà anticipata allo scadere del nono mese, ferma restando la consegna dei risultati entro la fine del mese successivo.

PROT. N.

6.4 Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore si impegna a:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale approvato, dagli eventuali Piani della Qualità dei singoli Interventi approvati e dal proprio sistema qualità.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva i rilievi notificati da IPZS sul Piano della Qualità Generale o Piani di Qualità degli interventi, IPZS si riserva di effettuare un'apposita segnalazione all'Ente di Accreditamento di riferimento.

6.4.1 Piano di Qualità Generale

Il Fornitore è tenuto alla consegna del Piano di Qualità Generale relativo al servizio, nel suo complesso, entro 5 giorni dall'inizio della fornitura.

Il Piano della Qualità Generale verrà approvato entro 15 giorni dalla data di ricezione. Qualora vi siano rilievi, saranno comunicati all'Impresa Aggiudicataria che si impegnerà ad aggiornare il piano entro i successivi 5 giorni dalla data di notifica dei rilievi stessi.

6.4.2 Piano della Qualità degli Interventi

La Stazione Appaltante si riserva, sia per i servizi che saranno prestati in modalità a consumo sia per quelli in modalità progettuale, la facoltà di richiedere il Piano di Qualità degli interventi.

6.5 Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato (cfr. Appendice 2).

Il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi di seguito indicati, sottopone a IPZS i Curriculum Vitae (CV) del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura redatti secondo il template di CV di cui al paragrafo 9 in coerenza con i CV proposti in sede di offerta.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà presentare a IPZS un numero di CV adeguato ai fabbisogni di gg/u indicati per ciascun profilo professionale nel presente Capitolato Tecnico e comunque coerenti con la proposta in sede di offerta tecnica.

In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto, IPZS si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo (compreso il Responsabile del contratto di cui al paragrafo 6.1) ed il servizio svolto, l'Istituto procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire, seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto e descritti nel paragrafo 7.

PROT. N.

7 Livelli di servizio

Tutti i livelli di servizio indicati nel presente paragrafo sono da intendersi come i livelli minimi che il Fornitore deve impegnarsi a garantire.

La definizione dettagliata dei criteri e delle procedure per la misurazione e verifica dei livelli di servizio sarà oggetto di attività specifica da compiere nel periodo iniziale di attivazione del contratto e sarà sottoposta all'approvazione della Stazione Appaltante.

Le misurazioni dovranno essere compiute, ove possibile, mediante l'utilizzo di strumenti di rilevazione automatici o, in alternativa, mediante rilevazione manuale o semiautomatica. L'onere della misurazione è, comunque, a carico del Fornitore.

I livelli di servizio di cui al presente paragrafo vengono attuati e verificati per l'applicazione di eventuali penali a partire da un mese dalla Data di Avvio.

I livelli di servizio di seguito indicati vengono valutati su base trimestrale.

Al mancato raggiungimento dei livelli di servizio descritti nei paragrafi che seguono, saranno applicate le penali secondo quanto riportato nella documentazione di gara.

7.1 Rilievi

I rilievi sono comunicazioni formali al Fornitore da parte dell'Istituto conseguenti al non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato e sue Appendici, Offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità dell'intervento). I rilievi, se reiterati e accumulati, daranno luogo all'applicazione delle penali secondo quanto previsto al paragrafo 8.12 del presente Capitolato Tecnico.

I rilievi possono venire emessi da IPZS anche tramite il Responsabile del contratto e sono formalizzati attraverso lettera.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Istituto un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della comunicazione di rilievo.

7.2 Disponibilità delle risorse

7.2.1 Inserimento / sostituzione di personale

Il Fornitore dovrà rendere disponibile e/o a sostituire il personale entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta da IPZS. Il personale è considerato inserito/sostituito nell'ambito dell'appalto solo dopo l'esito positivo del colloquio di approfondimento di cui al paragrafo 6.5.

7.2.2 Personale della fornitura inadeguato ai servizi

Qualora il personale impiegato risulti, a giudizio di IPZS, inadeguato, il Fornitore dovrà effettuare la sostituzione entro 5 (cinque) giorni dalla data di richiesta

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

Il numero massimo di richieste di sostituzione di risorse per inadeguatezza delle stesse da parte dell'Istituto, nell'arco della durata del contratto, è pari a 5 (cinque).

Ciascuna richiesta di sostituzione ulteriore verrà sanzionata attraverso un rilievo notificato da parte di IPZS al Fornitore secondo quanto descritto al paragrafo 7.1.

7.2.3 Turn over del personale

Il numero di risorse sostituite dal Fornitore, nell'arco della durata del contratto, ivi compreso il personale di interfaccia con l'Istituto, deve essere non superiore a 3 (tre), salvo motivate ragioni dichiarate dal Fornitore.

Ciascuna richiesta di sostituzione ulteriore verrà sanzionata attraverso un rilievo notificato al Fornitore secondo quanto descritto al paragrafo 7.1.

Non sono conteggiate:

- eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi / attività, purché preventivamente condivise e approvate dall'Istituto;
- eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni / licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:
 - a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con IPZS;
 - b) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.

7.2.4 Adeguatezza delle risorse proposte

La percentuale del numero di risorse accettate dall'Istituto a seguito dell'esito positivo del colloquio di approfondimento di cui al paragrafo 6.5 rispetto a quelle presentate in totale dal Fornitore, deve essere superiore al 75%.

7.2.5 Rilievi sull'appalto

Ai fini della rilevazione del rispetto dei livelli di servizio saranno conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura sia eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto o dall'offerta tecnica.

Nell'arco di ciascun mese di esecuzione del contratto, il numero massimo di rilievi conteggiati non dovrà superare il numero di 2 (due).

7.3 Sviluppo, Manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa

7.3.1 Verifica di regolare esecuzione

Per verifica di regolare esecuzione si intende l'attività finalizzata a verificare che ciascun *deliverable* e adempimento contrattuale sia stato effettuato con successo. Nell'ambito delle attività di regolare esecuzione vi è il collaudo tecnico, la verifica della consegna dei *deliverable* previsti, la verifica della consegna documentale accessoria a ciascun *deliverable*, ecc.

PROT. N.

7.3.2 Test negativi in collaudo

Per test negativi in collaudo si intende il numero di casi di test dichiarati eseguiti dal Fornitore con successo prima del rilascio che, rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.

Ciascun test negativo in collaudo dà luogo ad un rilievo sulla fornitura e il Fornitore si impegna a correggere i programmi/*deliverable* che hanno dato luogo a collaudo negativo entro i seguenti tempi:

- 8 ore dalla notifica in caso di errori di severità 1 per sistemi di priorità 1, 12 ore per sistemi con priorità 2, 24 ore per sistemi con priorità 3;
- 48 ore dalla notifica in caso di errori di severità 2;
- 72 ore dalla notifica in caso di errori di severità 3;
- > 72 ore dalla notifica in caso di errori di severità 4.

Per severità 1 si intende errore grave che blocca totalmente la funzionalità del sistema; per severità 2 si intende errore importante che blocca solo alcune funzionalità del sistema; per severità 3 si intende errore di minore importanza che non blocca ma limita alcune funzionalità del sistema; Per severità 4 si intende errore di minore importanza che non limita la funzionalità del sistema ovvero richiesta di miglioramento di alcune funzionalità del sistema.

L'elenco dei sistemi di priorità 1, 2 e 3 sarà comunicato all'avvio della fornitura.

7.3.3 Giorni di sospensione / ritardo del collaudo

Per ogni 2 giorni lavorativi anche non consecutivi di sospensione / ritardo del collaudo dovuti a cause imputabili al Fornitore, sarà notificato un rilievo sulla fornitura.

PROT. N.

8 Modalità di esecuzione della fornitura

8.1 Premessa

L'Istituto si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte nel presente paragrafo, di introdurre nuove modalità, di definire / modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore.

In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste su proposta del Fornitore e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi / progetti.

Inoltre, l'Istituto si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, resa disponibile dall'Istituto, di supporto alla gestione delle attività della fornitura.

L'Istituto si riserva, inoltre, di:

- avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza;
- verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi anche attraverso:
 - reportistica ad hoc
 - copia dei log di sistema
 - accesso ai sistemi

Nei paragrafi che seguono sono descritte le modalità di esecuzione che l'Istituto avrà la facoltà di richiedere per i servizi oggetto del presente appalto.

8.2 Modalità a consumo

La regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) è in giorni uomo, con modalità a tempo e spesa.

Ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno sia di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con l'Istituto, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

Pertanto è prevista la predisposizione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro per ogni servizio, soggetto all'approvazione dell'Istituto.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

Le attività estemporanee, normalmente caratterizzate da carattere di urgenza (di norma prodotti / servizio), verranno comunicate dall'Istituto secondo la modalità più idonea, ma che ne garantisca comunque la tracciatura (ad es. e-mail) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile. Le situazioni di criticità ed urgenza, in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza. E' essenziale perciò, da

16 / 36

PROT. N.

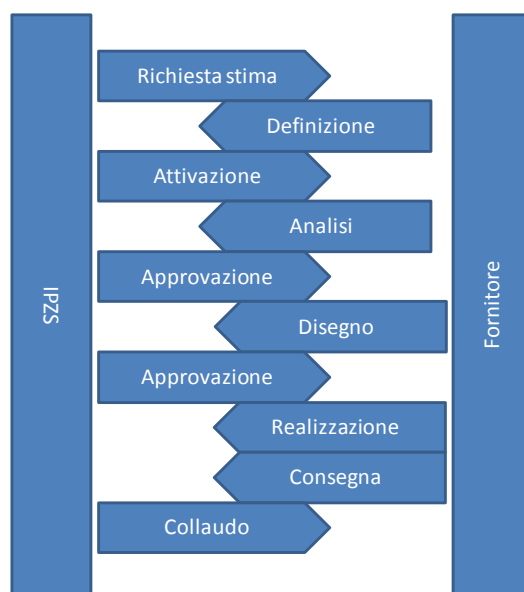
parte del Fornitore, un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

8.3 Modalità progettuale

Le attività da eseguire in modalità progettuale (nel seguito anche attività a carattere realizzativo) saranno scomposte in interventi e/o progetti, di responsabilità del Fornitore, la cui esecuzione è suddivisa in una o più fasi, delimitate da milestones, secondo diversi cicli di realizzazione (nel seguito anche ciclo di vita o di sviluppo) caratteristici della tipologia dell'intervento stesso.

Gli interventi a carattere progettuale sono regolamentati in giorni uomo, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base della stima iniziale approvata dall'Istituto e non in base ai giorni uomo misurati a consuntivo. Per quanto riguarda il dettaglio relativo alla gestione di tali interventi si rinvia al paragrafo 8.9.

La figura che segue riporta le diverse fasi in cui è possibile scomporre le attività da prestare in modalità progettuale.



IPZS, per le attività da realizzarsi con modalità progettuale, attiva il Fornitore attraverso una nota. Una volta attivato, il progetto dovrà essere stimato dal Fornitore, sia in termini di impegno che di tempi di realizzazione. IPZS provvede a valutare la stima accettandola, proponendo miglioramenti o rifiutandola. In caso di accettazione della stima, IPZS autorizza una analisi del progetto al Fornitore che si fa carico dell'attività. Ad analisi approvata da parte dell'Istituto, il Fornitore provvede al Disegno ed alla successiva realizzazione del progetto.

In funzione delle caratteristiche specifiche, saranno concordati le fasi ed i prodotti delle attività, i criteri di fine fase, nonché eventuali livelli di servizio aggiuntivi rispetto a quelli definiti contrattualmente. Il Piano di Lavoro, nonché l'eventuale Piano della Qualità del singolo progetto saranno sottoposti all'approvazione di

PROT. N.

IPZS. L'intervento si conclude con la verifica di regolare esecuzione. Tale verifica sarà effettuata in via esplicita attraverso la sottoscrizione da parte di IPZS di un apposito verbale.

8.4 Modalità di consegna dei prodotti

8.4.1 Consegna dei prodotti software

Il software deve essere consegnato senza oneri aggiuntivi tramite l'utilizzo dello strumento di configuration management e versioning del software reso disponibile dall'Istituto.

IPZS si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

In caso di indisponibilità dell'applicazione di Configuration Management verranno concordate con IPZS le modalità di consegna.

8.4.2 Consegna di documentazione

La documentazione dovrà essere redatta, senza oneri aggiuntivi, secondo le indicazioni che saranno fornite dall'Istituto all'inizio della fornitura e consegnata su supporto ottico in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...) e accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro / script incorporati nei documenti.

8.4.3 Assenza di Virus

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus. L'Istituto si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

8.5 Vincoli temporali sulle consegne

Di seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati i *deliverable* previsti nell'appalto fermo restando che tutte le date di consegna sono riportate nel Piano di lavoro e che il dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, potranno essere indicati nell'ambito del singolo progetto / attività.

I prodotti modificati su richiesta di IPZS, dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo 5 giorni lavorativi.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere sottoposto all'approvazione dell'Istituto entro 5 giorni lavorativi dalla stipula. L'Istituto si riserva di indicare un sottoinsieme di documenti di cui il Fornitore dovrà produrre il relativo standard, da sottoporre all'approvazione dell'Istituto. I formati e i contenuti di dettaglio definitivi dei deliverable documentali saranno comunque sottoposti all'approvazione entro 40 giorni lavorativi dalla data di stipula, o nel diverso termine concordato con l'Istituto stesso.

Eventuali successivi aggiornamenti di tali deliverable sono a carico del Fornitore.

Consegne periodiche

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

Mensilmente entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Report attività e fornire il SAL (Stato Avanzamento dei Lavori) delle attività a carattere progettuale in corso.

Mensilmente entro 10 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento dovrà essere prodotto il Rapporto sui Livelli di Servizio sul progetto.

L'Istituto si riserva di richiedere tali documenti anche con frequenze diverse da quelle indicate.

Al termine di ciascun anno contrattuale, sarà effettuata la rilevazione della Customer Satisfaction, i cui risultati saranno consegnati entro 15 giorni lavorativi dal termine delle attività di rilevazione.

Al termine della fornitura

Entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Istituto anche congiuntamente al Fornitore subentrante, dovrà essere redatto il Piano di Affiancamento a fine fornitura. Contestualmente, sarà cura di entrambi i fornitori predisporre check list di trasferimento del know how, da sottoporre all'approvazione dell'Istituto.

8.6 Modalità di autorizzazione e approvazione dei prodotti

L'approvazione dei prodotti deve essere esplicita e non per tacito assenso.

L'approvazione dei deliverable, come pure gli eventuali rilievi, saranno formalizzati (per iscritto, via mail, fax, o con verbale) entro 10 giorni lavorativi dalla loro consegna o nel diverso periodo concordato indicato nel piano di lavoro.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale e degli eventuali Piani della Qualità degli interventi sarà effettuata con nota formale.

Per le attività a carattere realizzativo, nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

Il Fornitore si impegna a modificare e riconsegnare la documentazione, fino all'approvazione da parte dell'Istituto, senza alcun onere.

8.7 Aggiornamento della documentazione

A prescindere dalla tipologia di intervento, dovrà essere previsto l'aggiornamento della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura, al fine di mantenerla costantemente aggiornata.

L'aggiornamento della documentazione potrà avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

I piani della qualità dovranno essere aggiornati a livello di intero documento, dando, inoltre, evidenza di come individuare le modifiche apportate.

PROT. N.

8.8 Gestione dell'appalto

L'esecuzione ed il controllo della fornitura deve avvenire con un'attività continua di pianificazione e consuntivazione di cui il Piano di lavoro è lo strumento di riferimento.

All'inizio dell'appalto, l'Istituto illustrerà le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione dei sistemi e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione è applicabile).

Pianificazione

La pianificazione iniziale delle attività dovrà essere predisposta dal Fornitore, concordata con l'Istituto, nei seguenti momenti:

- a valle della stipula, per la presa in carico dei servizi nonché per le soluzioni / migliorie offerte dal fornitore;
- all'inizio della fornitura o alla attivazione per tutte le attività di tipo a consumo nonché ad inizio di ogni anno solare;
- all'attivazione dell'intervento di tipo progettuale;
- ad evento, nel corso dell'erogazione dei servizi.

All'inizio della fornitura, l'Istituto si riserva di richiedere la stesura di un unico piano di lavoro comprensivo di tutte le attività iniziali (es. presa in carico dei servizi, predisposizione delle soluzioni / migliorie offerte, predisposizione documentazione della Qualità, ecc...) ovvero di richiedere la stesura di singoli piani di lavoro specifici.

Sarà cura del Fornitore proporre e concordare con l'Istituto ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di lavoro. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale. Ciò si applica anche alle attività legate alle migliorie proposte in Offerta (strumenti, tools, soluzioni, sistemi, ecc...).

I Piani di lavoro modificati saranno sottoposti all'approvazione dell'Istituto.

Il Piano di lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato dall'Istituto, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.

Consuntivazione

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta mensilmente nel Report attività e nel documento di Stato Avanzamento Lavori.

Le eventuali osservazioni sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno in forma di verbale o altra comunicazione scritta.

PROT. N.

L'Istituto si riserva di chiedere al Fornitore la consegna dei dati in formato elettronico, secondo modalità e formati da concordare.

8.9 Gestione dei progetti

Di seguito si riportano le modalità di gestione degli interventi a carattere realizzativo.

8.9.1 Stima e Attivazione degli interventi

L'Istituto richiede la stima dell'intervento comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di Definizione.

La richiesta è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla definizione dell'intervento, del tipo:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- classe di rischio dell'intervento;
- data limite richiesta per il completamento della fase di Definizione;
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta o diverso termine di consegna concordato con l'Istituto.

Al termine della fase di Definizione, previa autorizzazione da parte dell'Istituto alla prosecuzione dell'intervento, anche in considerazione del Piano di Lavoro e della stima di costo proposti dal Fornitore, l'Istituto procederà all'approvazione dei prodotti della fase di Definizione (attivazione) e ne darà comunicazione al Fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno.

8.9.2 Valutazione delle Dimensioni degli interventi

Il dimensionamento degli interventi progettuali dovrà essere effettuato in giorni uomo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle profili professionali da impiegare.

Il dimensionamento degli interventi misurati in giorni uomo dovrà avvenire in fase di Definizione. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi imprevisti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte dell'Istituto.

8.9.3 Cancellazione degli interventi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione e quindi di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo da impiegare, specificato da IPZS, per effettuare la fase di Definizione.

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

Nel caso di cancellazione degli Interventi al termine delle altre fasi di lavoro, per cause non imputabili al Fornitore, verranno riconosciuti i Punti Funzioni o i giorni uomo, a seconda dell'unità di dimensionamento utilizzata, calcolati utilizzando la seguente formula:

$$\text{Giorni uomo riconosciuti} = \text{giorni uomo dell'intervento cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo la tabella riportata:

| Fase | Impegno | Avanzamento Cumulativo |
|---------------|---------|------------------------|
| Definizione | 10% | 10% |
| Analisi | 25% | 35% |
| Disegno | 15% | 50% |
| Realizzazione | 40% | 90% |
| Collaudo | 10% | 100% |

Ciò non vale nel caso la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di IPZS di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

8.9.4 Collaudi o Verifiche di Regolare Esecuzione

Gli output delle attività a carattere realizzativo saranno sottoposti a collaudo. Per la fase di Collaudo l'attore responsabile è l'Istituto o terzi da esso delegati.

L'Istituto, in fase di collaudo, si riserva di verificare la conformità di quanto realizzato non solo sulla base dei test progettati ma anche di eventuali ulteriori casi di test.

L'attività di collaudo verrà svolta attuando le modalità del Piano di test e collaudo predisposto dal Fornitore e approvato dall'Istituto. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di verifica tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare il necessario supporto all'Istituto; tale supporto costituisce parte integrante dell'intervento realizzativo.

All'esito positivo del collaudo sarà stilato un verbale di collaudo che sarà redatto dal Fornitore e sottoscritto dall'Istituto.

La presenza di anomalie che, a giudizio dell'Istituto, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, provocherà la sospensione del collaudo stesso. I nuovi termini di inizio e fine collaudo decorreranno dalla consegna della versione corretta dei prodotti.

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo è da prestarsi secondo i livelli di servizio di cui al paragrafo 7.3.2.

PROT. N.

Sia il supporto all'Istituto nella fase del collaudo che la rimozione delle anomalie riscontrate non comporteranno alcun onere per l'Istituto.

8.10 Garanzia

8.10.1 Sviluppo e manutenzione di software applicativo

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di Sviluppo e MEV di software ad hoc, la correzione dei difetti:

- degli oggetti software nuovi e/o modificati;
- delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- della documentazione;

tenendo conto dei livelli di servizio previsti al paragrafo 7.

La durata della garanzia è fissata per l'intera durata contrattuale.

Si richiede, inoltre, la garanzia di 12 mesi per tutto il software collaudato nell'ultimo anno di fornitura.

8.11 Subentro

Negli ultimi 60 giorni solari di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà fornire a personale dell'Istituto, o a terzi da esso designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Tale periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare, e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc.

Al Fornitore non sarà riconosciuto alcun corrispettivo per tali attività.

8.12 Penali

8.12.1 Penali per ritardo nella consegna dei CV

In caso di ritardo nella consegna dei 2 CV di cui al paragrafo 6.5, verrà applicata una penale pari a 1.000 (mille) Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo.

8.12.2 Penali per ritardato inserimento / sostituzione del personale

Con riferimento a quanto richiesto al paragrafo 7.2.1: se il tempo impiegato dal fornitore a rendere disponibile una risorsa richiesta dall'Istituto è superiore ai 10 giorni lavorativi, verrà applicata una penale pari a 100 Euro (cento) per ciascun giorno lavorativo di ritardo.

8.12.3 Penali per inadeguatezza delle risorse proposte

Con riferimento a quanto richiesto al paragrafo 7.2.4: se la percentuale del numero di risorse accettate dall'Istituto a seguito dell'esito positivo del colloquio di approfondimento di cui al paragrafo 6.5 rispetto a quelle presentate in totale dal Fornitore risulta inferiore al 75%, verrà applicata una penale pari a 500

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

(cinquecento) Euro per ciascun punto percentuale in difetto. Il valore preso in considerazione nell'applicazione della penale è ottenuto approssimando per eccesso la percentuale del numero di risorse accettate (ad es.: se la percentuale è pari al 73,3% viene considerato il valore 74%).

8.12.4 Penali per rilievi sull'appalto

Con riferimento a quanto riportato al paragrafo 7.2.5: in ciascun mese dell'arco contrattuale, per ciascun rilievo conteggiato successivo al secondo, verrà applicata una penale pari a 500 (cinquecento) Euro.

In caso di test negativi in collaudo, per il superamento dei tempi di ripristino indicati al paragrafo 7.3.2, si applica una penale di 100 (cento) Euro per ogni giorno per ogni giorno di ritardo per errori di severità 3 e 4, una penale di 500 (cinquecento) Euro per ogni giorno di ritardo per errori di severità 2, una penale di 1000 (mille) Euro per ogni giorno di ritardo per errori di severità 1, salvo risarcimento del maggior danno.

8.12.5 Penali per ritardata consegna dei report di attività e dei SAL

Con riferimento a quanto richiesto nel paragrafo 8.5: in caso di ritardo nella consegna dei report attività e / o dei SAL, sarà applicata una penale pari a 100 (cento) Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo.

8.12.6 Penali per ritardata consegna del rapporto sui livelli di servizio

Con riferimento a quanto richiesto nel paragrafo 8.5: in caso di ritardo del rapporto sui livelli di servizio, sarà applicata una penale pari a 200 (duecento) Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo.

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

9 Template di Curriculum Vitae

Di seguito viene presentato lo schema che il fornitore dovrà utilizzare per la compilazione dei CV. Si sottolinea che nella redazione dei contenuti dovranno essere privilegiati gli aspetti di interesse per la fornitura e che orientativamente il documento non dovrà superare le 3 pagine.

| | | | |
|----------------------------------|--|-------------------------|-------------|
| Nominativo | (Inserire il Cognome e il Nome della risorsa) (Solo in sede di offerta, qualora il candidato non consentisse al trattamento dei dati, sarà possibile presentare il medesimo schema di CV correttamente compilato e allegare, in busta diversa da aprire solo successivamente all'aggiudicazione, il nominativo della risorsa) | | |
| Ruolo | (Inserire il Ruolo attualmente ricoperto dalla risorsa) | | |
| Profilo Professionale | (Indicazione del ruolo assegnato alla risorsa in funzione delle profili professionali richieste e riportate in Appendice 2 del presente Capitolato Tecnico nonché eventuali specifici ruoli che il fornitore si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi, dei rapporti con la committenza e l'utenza, ecc..) | | |
| Conoscenze | (Fornire una breve descrizione del profilo professionale in termini di conoscenze/competenze e di aree chiave in cui la risorsa ha maturato esperienze significative) | | |
| Principali Esperienze Lavorative | (Indicare le esperienze più significative per la gara in oggetto e comprovanti le competenze richieste nel Capitolato Tecnico, a partire dalla più recente, fornendo una breve descrizione delle attività svolte, del ruolo ricoperto, della durata del progetto. E' necessario suddividere le esperienze per anno e per settore (Es: Pubblica Amministrazione, Bancario, Telecomunicazioni) | | |
| | Settore | Data Inizio / Data Fine | Esperienze |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Competenze Tecniche | (Indicare le competenze specifiche di cui si è in possesso) | | |
| Specializzazioni | (Indicare eventuali specializzazioni, master, ecc.) | | |
| | Anno | Titolo | Descrizione |
| | | | |
| | | | |
| Certificazioni | (Indicare eventuali certificazioni) | | |

25 / 36

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

| | | | |
|--------------------------|--|---------------------|-------------|
| | Anno | Titolo | Descrizione |
| | | | |
| | | | |
| Istruzione | (Indicare i titoli di studio) | | |
| | Anno | Titolo | Descrizione |
| | | | |
| | | | |
| Lingue | <i>Per ogni lingua straniera, indicare il grado di conoscenza, dove:</i> | | |
| | 1. <i>in grado di leggere</i> | | |
| | 2. <i>in grado di leggere e scrivere</i> | | |
| | 3. <i>in grado di leggere, parlare e scrivere in maniera più che comprensibile</i> | | |
| | 4. <i>fluente sia nello scritto che nell'orale</i> | | |
| | 5. <i>madrelingua - (native language)</i> | | |
| | Lingua | Grado di conoscenza | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Principali pubblicazioni | <i>(indicare le principali pubblicazioni)</i> | | |

PROT. N.

10 Appendice 1 al Capitolato Tecnico - Descrizione del contesto tecnologico di riferimento

- Architettura applicativa

Il sistema gestionale integrato attuale è basato sulle seguenti piattaforme applicative SAP :

SAP/R3 nella versione mySAP.com release 4.6C;

CRM 3.0

BW 3.0B e SEM 3.1B

SRM 3.0 con EBP 4.0

IS-M 4.63

Sap ECC 5.0

Sap NetWeaver 2004

Sap ITS 6.20

Sap Trex 5.0

Sap J2EE Engine 6.20

Bugs Eye/Emerge 4.0

Sap Solution Manager 4.0

Sap IGS

Sap Business Connector 4.7

Sap IPC 3.0 e Sap IPC 4.0

Sap Web Dispatcher 6.20

L'architettura applicativa, nel corso della fornitura, potrà subire delle evoluzioni ed in particolare, potrà evolvere verso le seguenti componenti:

SAP ERP 2006 (ECC 6.0)

CRM 7.0

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

BI 7.0

SRM 7.0

Sap SRM-MDM 3.0

IS-M/AMC 4.7

Sap PI 7.0

Sap NetWeaver 7.0

Sap TREX 7.0

Sap GRC 3.5

Sap Solution Manager 7.0

- **Infrastruttura Hardware / Software di supporto**

L'infrastruttura HW/SW è costituita da macchine con nodi multiprocessori in clustering a tre livelli su sistema Unix/Solaris 9 a 64 bit e DBMS ORACLE.

Sia le macchine che i SW di base sono della Sun Microsystem.

I principali sistemi utilizzati sono :

Server di Produzione SAP/R3, contenente DB e Central Instance, Sun Fire 480490 con 4 CPU, 16 GB RAM.

Server di TEST SAP/R3 in cluster con server di Produzione, Sun Fire 480490 con 4 CPU, 16 GB RAM.

N.2 Application Server SAP/R3, con bilanciamento di carico gestito da SAP/R3, Sun Fire 880 con 2 CPU, 8 GB RAM.

Server di Sviluppo SAP/R3, Sun Fire 480490 con 24 CPU, 416 GB RAM.

Server di Backup, Sun Fire 280890 con 24 CPU, 216 GB RAM. + libreria Sun Tape Library L25, Tape Library L500, SW Veritas Volume Manager e Veritas NetBackup con module per SAN e SAP, DB2, MS SQL-Server Sun Fire V480 con 6 CPU, 12 GB RAM, Sun Solaris Resource Manager, partizionato con 2 partizioni rispettivamente per CRM di produzione, SRM/EBP di produzione

Server Sun Fire V480 con 6 CPU, 12 GB RAM, Sun Solaris Resource Manager, partizionato con 2 partizioni rispettivamente per CRM di Test, SRM/EBP di Test, in cluster con il Server di produzione

Server Sun Fire V480 con 4 CPU, 8 GB RAM, Sun Solaris Resource Manager, partizionato con 2 partizioni rispettivamente per CRM di Sviluppo, SRM/EBP di Sviluppo

28 / 36

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

N.2 Web Application Server Sap J2EE per Sap CRM mod. Sun Fire V120Enterprise 420R con 14 CPU, 512 MB4 GB RAM, Solaris 98, In-Q-My Web Application Server, Internet Price and Configurator (IPC)

N.2 WEB Server mod Sun Fire V120 con 1 CPU, 512 MB RAM, bilanciamento di carico AlteonFoundry ServerIron, Solaris 98, Apache Web Server

Tutti i server condividono tramite connessioni switch in FC gestite da Brocade Sun 48000, una Storage Area Network (SAN) SunStorage 9985V e Sun 6140.

In particolare della Business Suite dei SW previsti negli ambienti descritti, i prodotti di riferimento sono i seguenti:

mySAP Logistic

mySAP Human Resources Management

mySAP Advanced Planner and Optimizer

mySAP Strategic Enterprise Management

mySAP Customer Relationship Management (CRM)

mySAP Real Estate Management

mySAP Workplace

mySAP Engine Media (Media Product and Advertising Sales Fulfillment)

mySAP Financials

mySAP Business Information Warehouse

mySAP B2B, EBP Procurement

mySAP Knowledge Management Warehouse

mySAP Corporate Finance Management

mySAP Environment Health & Safety

mySAP Business Connector

mySAP Supply Chain Management

mySAP Enterprise Portal

all'interno dei quali sono stati implementati i seguenti moduli gestionali e di business: FI; FI-AA; FI-TR; CO; SD; MM; HR; PM; PP; PS; IS-Media; BW; CRM; SEM; gestione di gare di acquisto su Internet e

29 / 36

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

gestione acquisti da catalogo (SRM); integrazione di applicativi internet (E-Commerce) con moduli gestionali SAP, data-base e procedure esterne (SAP Enterprise Portal); LESS e WM.

Sono inoltre in corso e saranno sviluppati progetti riguardanti l'implementazione della soluzione GRC per la componente Access Control e l'integrazione con soluzioni BMP e DMS.

11 Appendice 2 al Capitolato Tecnico - Descrizione dei profili professionali**- Project Manager SAP (PMS)**

Figura altamente professionale con un'ottima competenza sul prodotto SAP, rappresenta l'interfaccia dell'azienda aggiudicataria verso il responsabile di IPZS, con cui condivide responsabilità ed obiettivi di progetto, assicura una funzione di controllo sulla qualità dello sviluppo e risponde dei tempi e dei risultati, ha approfondita conoscenza degli strumenti di analisi e controllo progetti ; è in grado di svolgere attività di gestione quali :

Pianificazione tempi e risorse

Coordinamento e controllo attività di più gruppi di lavoro

Definizione degli standard di progetto

Gestione degli stati di avanzamento

Coordina l'analisi e definisce i parametri di valutazione economica dei progetti

Risk assesment/management

Configuration e quality management

Almeno il 50% delle risorse messe a disposizione per questo profilo professionale dovranno essere in possesso di certificazione in corso di validità PMI o IPMA.

| Qualifica professionale | Project Manager SAP (PMS) |
|--------------------------------|---|
| Titolo di studio | Diploma di scuola media superio o Laurea in discipline scientifiche |
| Esperienze lavorative | 5 anni in ambiente SAP nella figura di Capo Progetto su realizzazioni di elevata complessità 7 anni nel settore I.T. |

- Application Consultant SAP (ACS)

Partecipa attivamente durante tutto il corso del progetto, focalizza la sua presenza nella fase di analisi di dettaglio, propone soluzioni funzionali operative.

Coordina e supporta le attività di risorse di programmazione ABAP.

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

Redige la documentazione tecnica dei progetti.

Effettua i test funzionali.

| | |
|--------------------------------|--|
| Qualifica professionale | Application Consultant SAP (ACS) |
| Titolo di studio | Diploma di scuola media superiore |
| Esperienze lavorative | 2 anni come “customizzatore” in ambiente SAP |
| Conoscenze | ottima competenza almeno su uno dei moduli SAP e conoscenze su altri moduli; programmazione ABAP. |
| Attitudini | redazione di documentazione tecnica dei progetti; capacità di effettuare test funzionali. |

- Senior Application Consultant SAP (SACS)

Possiede una ottima competenza sulle piattaforme applicative SAP ed è quindi competente in modo trasversale sulle problematiche di integrazione e interrelazioni fra i moduli.

Ha svolto attività progettuali con compiti di Leader del proprio Team di implementazione del modulo nella propria area di competenza, pianificandone e coordinandone le attività.

E' una persona dotata di capacità System Manager, in termini di organizzazione e controllo di un gruppo di lavoro

Gestisce la correttezza delle soluzioni, dal punto di vista funzionale specifico e di integrazione tra le diverse aree, garantisce l'utilizzo degli standard di prodotto

Possiede conoscenze delle aree gestionali trattate dal sistema SAP

La sua conoscenza gli consente di svolgere attività di docenza in corsi standard SAP (customizing, funzionali, di integrazione) ed anche corsi personalizzati.

| | |
|--------------------------------|---|
| Qualifica professionale | Senior Application Consultant SAP (SACS) |
| Titolo di studio | Diploma di scuola media superiore |
| Esperienze lavorative | 3 anni su progetti di implementazione SAP presso aziende di medio / grandi dimensioni |

32 / 36

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

| | |
|------------|---|
| | ha svolto attività progettuali con compiti di Leader del proprio Team di implementazione del modulo nella propria area di competenza, pianificandone e coordinandone le attività. |
| Conoscenze | ottima conoscenza delle piattaforme applicative SAP e, quindi competente in modo trasversale sulle problematiche di integrazione e interrelazioni fra i moduli aree gestionali trattate dal sistema SAP Integrazione con soluzioni di BPM DMS La sua conoscenza gli consente di svolgere attività di docenza in corsi standard SAP (customizing, funzionali, di integrazione) ed anche corsi personalizzati. |
| Attitudini | capacità System Manager, in termini di organizzazione e controllo di un gruppo di lavoro. gestisce la correttezza delle soluzioni, dal punto di vista funzionale specifico e di integrazione tra le diverse aree, garantisce l'utilizzo degli standard di prodotto. |

- Senior Programmer SAP/JAVA (SPS)

Partecipa al trattamento dei dati e degli archivi.

Effettua il trattamento delle tabelle di parametrizzazione.

Conosce la struttura di transazioni e videate.

Predispose l'analisi funzionale e provvede alla realizzazione dei test e della documentazione degli sviluppi.

| | |
|--------------------------------|--|
| Qualifica professionale | Senior Programmer SAP (SPS) |
| Titolo di studio | Diploma di scuola media superiore |
| Esperienze lavorative | 3 anni in ambienti di sviluppo SAP |
| Conoscenze | ottima conoscenza dei linguaggi di programmazione previsti nello standard SAP (ABAP, JAVA) e del Customizing di base; aspetti funzionali di almeno 2 moduli applicativi del sistema SAP; ottima conoscenza dei tool di sviluppo standard SAP (SAPscript/Smart Forms, |

33 / 36

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

| | |
|------------|---|
| | Report Painter, Report ABAP, Report con liste ALV, LSMW, Field exit, User exit, Screen Painter, Menu Painter, generazione form/dynpro, CATT, Ampliamenti Standard, Batch Input, DB logici, HTML/ITS, Idoc, Interfacce Sistemi , LIS, Module Pool, Valutazione/ottimizzazione Performnce dei programmi, Query, Tracciati Record, Utilizzo BAPI, Utilizzo File Logici, Utilizzo Funzioni Standard, Application Form, Customer Function, SAP NetWeaver Developer Studio ecc..) |
| Attitudini | autonomia nello sviluppo; |

- Junior programmer SAP/JAVA (JPS)

Sotto la supervisione del responsabile funzionale e del programmatore senior:

Partecipa al trattamento dei dati e degli archivi.

Effettua il trattamento delle tabelle di parametrizzazione.

Conosce la struttura di transazioni e videate.

Supporta la predisposizione dei documenti di analisi funzionale e collabora alla realizzazione dei test e della documentazione degli sviluppi.

| | |
|--------------------------------|---|
| Qualifica professionale | Junior Programmer SAP (JPS) |
| Titolo di studio | Diploma di scuola media superiore |
| Esperienze lavorative | 1 anno in ambienti di sviluppo SAP |
| Conoscenze | Sufficiente conoscenza dei linguaggi di programmazione previsti nello standard SAP (ABAP e JAVA) e del Customizing di base; aspetti funzionali di almeno 1 modulo applicativi del sistema SAP; Sufficiente conoscenza dei tool di sviluppo standard SAP (SAPscript/Smart Forms, Report Painter, Report ABAP, Report con liste ALV, LSMW, Field exit, User exit, Screen Painter, Menu Painter, generazione form/dynpro, CATT, Ampliamenti Standard, Batch Input, DB logici, HTML/ITS, Idoc, Interfacce Sistemi , LIS, Module Pool, Valutazione/ottimizzazione Performnce dei programmi, Query, Tracciati Record, Utilizzo BAPI, Utilizzo File Logici, Utilizzo Funzioni Standard, Application Form, Customer Function, SAP NetWeaver Developer Studio ecc..) |

34 / 36

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

| | |
|------------|--|
| Attitudini | Capacità relazionali e propensione al miglioramento; |
|------------|--|

- SAP Administrator (SADM)

Installa e configura i componenti software SAP.

Gestisce i mandanti ed i linguaggi SAP, unitamente alle utenze ed al sistema di accessi.

Definisce e gestisce il sistema dei trasporti, il sistema dei jobs, i modi operativi ed il bilanciamento del carico di lavoro.

Nel corso del progetto SAP è in grado di recepire i requisiti del Team di sviluppo

Definisce le specifiche tecniche dei sottosistemi.

Stabilisce le modalità operative per garantire la continuità di servizio richiesta

Affronta problematiche di problem analysis, problem determination, problem solving.

Provvede all'allineamento di release dei sistemi e all'istallazione di patch di aggiornamento.

| | |
|--------------------------------|---|
| Qualifica professionale | SAP Administrator (SADM) |
| Titolo di studio | Diploma di scuola media superiore Corsi e/o certificazioni per Amministrazione sistemi SAP/Oracle |
| Esperienze lavorative | 3 anni in attività di SAP Administrator |
| Conoscenze | S.O.SUN SOLARIS, AIX, RHEL, Linux, WINDOWS SAP Web Application Server Ottima conoscenza dei sistemi SAP ECC6.0,BI 7.0,CRM 7.0,SCM,EP7,SRM 7.0,MDM catalog 3.5,PI 7.0, SAP GRC 3.5 Installazione Sistemi SAP OS/DB Migration SAP rel. Upgrade DBA ORACLE (9.2.0, 10.2.0) Upgrade Database Oracle alla release 9.2.0 e 10.2.0 |

35 / 36

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.P.A.

ACQUISTI ED AFFARI GENERALI

ROMA,.....
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N.

| | |
|------------|--|
| | Installazione e Configurazione scenari Solution Manager Rel. 7.0 Analisi e risoluzioni dei problemi legati alle Performance del Sistema SAP Installazione SPs, ADD-ON, Enh. Package Buona padronanza delle procedure di Homogeneous & Heterogeneous System Copy e client copy Apache Web Server e Microsoft IIS Ottima conoscenza sistema di backup “Veritas NetBackup 6.x” per SAP |
| Attitudini | autonomia nello sviluppo; |