



**Fon.Coop**

Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale  
per la formazione continua nelle imprese cooperative  
costituito da AGCI, Confcooperative, Legacoop e CGIL, CISL, UIL

## **FON.COOP**

**FONDO PARITETICO INTERPROFESSIONALE NAZIONALE PER LA FORMAZIONE  
CONTINUA NELLE IMPRESE COOPERATIVE**

**APPALTO PER SERVIZI DI HOSTING ED HOUSING DEL  
SISTEMA INFORMATIVO GIFCOOP E RELATIVA  
MANUTENZIONE CORRETTIVA ED EVOLUTIVA**

## **CAPITOLATO TECNICO**

21 Ottobre 2016



## Sommario

<b>1</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA</b>	<b>1</b>
1.1	GENERALITÀ	1
<b>2</b>	<b>DESCRIZIONE DEL CONTESTO E DELLE POLITICHE DI FON.COOP</b>	<b>1</b>
2.1	IL QUADRO ISTITUZIONALE	1
2.1.1	La missione	1
2.1.2	La normativa di riferimento	2
2.1.3	L'organizzazione	4
2.1.4	I principali flussi operativi di Fon.Coop	8
2.1.5	Soggetti cooperanti con il fondo	11
2.1.6	I Soggetti aderenti al fondo Fon.Coop	11
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DEL SISTEMA ATTUALE</b>	<b>13</b>
3.1	CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA GIFCOOP	13
3.2	L'ARCHITETTURA FUNZIONALE DEL SISTEMA INFORMATIVO GIFCOOP	14
3.2.1	Il Sistema GIFCOOP	14
3.2.2	La profilatura del sistema GIFCOOP	14
3.2.3	Sistema Web di Gestione Banche Dati Imprese Aderenti da "netinps.it" con integrazione su Banca Dati Piani Formativi per la Formazione Continua	16
3.2.4	Sistema Web di Gestione dei Piani Formativi per la Formazione Continua	17
3.2.5	Lo Strumenti di CRM : SugarCRM	25
3.2.6	Lo Strumento di Business Intelligence : Pentaho	27
3.2.7	Il Portale Istituzionale : <a href="http://www.Foncoop.coop">www.Foncoop.coop</a>	28
3.2.8	Il Sistema di Gestione documentale : Scripta	30
3.2.9	Il Sistema di Conservazione Sostitutiva a Norma di Legge	31
3.2.10	Sistema per la Elaborazione dei dati di Monitoraggio dei Piani Formativi	31
3.3	L'ARCHITETTURA TECNOLOGICA DEL SISTEMA INFORMATIVO GIFCOOP	32
3.3.1	Il Sistema GIFCOOP	32
3.3.2	Il Dimensionamento del Sistema	35
3.4	SICUREZZA E INTEGRITÀ DEL SISTEMA	46
3.5	GLI ACCESSI ATTUALI AL SISTEMA GIFCOOP	46
3.5.1	Gli Accessi generali	46
3.5.2	Gli Accessi al Sito Istituzionale del Fondo	47
<b>4</b>	<b>LINEE GUIDA PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO GIFCOOP</b>	<b>48</b>
4.1	OBIETTIVI	48
4.2	DESCRIZIONE	49



4.2.1	la coerenza con l'attuale normativa in vigore per il Fondo	49
4.2.2	La coerenza con la normativa informatica governativa	49
4.2.3	I Requisiti del Sistema	50
4.3	GLI INTERVENTI MANUTENTIVI	50
<b>5</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI PREVISTI</b>	<b>53</b>
5.1	SERVIZIO DI HOSTING E HOUSING DEL SISTEMA GIFCOOP	53
5.1.1	Obiettivi del Servizio	53
5.1.2	Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio	54
5.1.3	Figure Professionali	56
5.1.4	Obblighi del Fornitore e vincoli operativi	57
5.1.5	Sottoservizi integranti del servizio	57
5.1.6	Deliverables Documentali	64
5.1.7	Livelli di Servizio	64
5.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA DEL SISTEMA GIFCOOP (MAC)	65
5.2.1	Descrizione del Servizio	65
5.2.2	Obiettivi del Servizio	66
5.2.3	Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio	66
5.2.4	Figure Professionali	67
5.2.5	Obblighi del Fornitore e vincoli operativi	67
5.2.6	Sottoservizi	68
5.2.7	Deliverables Documentali	71
5.2.8	Livelli di Servizio	72
5.3	SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SISTEMA GIFCOOP	74
5.3.1	Descrizione del Servizio	74
5.3.2	Obiettivi del Servizio	74
5.3.3	Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio	74
5.3.4	Figure Professionali	74
5.3.5	Obblighi del Fornitore e vincoli operativi	75
5.3.6	Sottoservizi	82
5.3.7	Deliverables Documentali	83
5.3.8	Livelli di Servizio	83
5.4	SERVIZIO DI HELP DESK	86
5.4.1	Descrizione del Servizio	86
5.4.2	Obiettivi del Servizio	86
5.4.3	Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio	87
5.4.4	Figure Professionali	87



5.4.5	Obblighi del Fornitore e vincoli operativi	88
5.4.6	Sottoservizi	90
5.4.7	Deliverables Documentali	91
5.4.8	Livelli di Servizio	91
5.5	SERVIZIO DI FORMAZIONE AGLI UTENTI	93
5.5.1	Descrizione del Servizio	93
5.5.2	Obiettivi del Servizio	93
5.5.3	Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio	94
5.5.4	Figure Professionali	94
5.5.5	Obblighi del Fornitore e vincoli operativi	95
5.5.6	Sottoservizi	97
5.5.7	Deliverables Documentali	97
5.5.8	Livelli di Servizio	98
<b>6</b>	<b>SUBENTRO</b>	<b>98</b>
6.1	DESCRIZIONE	98
6.2	OBBLIGHI DEL FORNITORE E VINCOLI OPERATIVI	99
6.3	DELIVERABLES DOCUMENTALI	100
6.4	LIVELLI DI SERVIZIO	101
<b>7</b>	<b>TRASFERIMENTO E AFFIANCAMENTO FINALE</b>	<b>102</b>
7.1	DESCRIZIONE	102
7.2	OBBLIGHI DEL FORNITORE E VINCOLI OPERATIVI	103
7.3	DELIVERABLES DOCUMENTALI	103
7.4	LIVELLI DI SERVIZIO	104
<b>8</b>	<b>LA REMUNERAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>105</b>
<b>9</b>	<b>IL GOVERNO DEL CONTRATTO</b>	<b>105</b>
9.1	L'ORGANIZZAZIONE	106
9.1.1	le Figure di responsabilità per il Fondo	106
9.1.2	Le Figure di responsabilità per il Fornitore	107
9.2	IL SISTEMA INFORMATICO DI GOVERNO	108
9.2.1	Il Sistema di Controllo dei Livelli di Servizio	108
9.2.2	Il Sistema di gestione documentale della fornitura	108
9.2.3	Modalità di Accesso al Sistema di Controllo e governo da parte del Fondo	109
9.3	VERIFICHE ED ISPEZIONI	109
9.4	GESTIONE DELLA SICUREZZA NELL'AMBITO DEL CONTRATTO	109

## 1 OGGETTO DELLA FORNITURA

### 1.1 GENERALITÀ

Fon.Coop, Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nelle imprese cooperative, ha bandito una gara d'appalto per l'affidamento per 24 mesi, con eventuale estensione di ulteriori 12 mesi, dei servizi afferenti al proprio Sistema Informativo GIFCOOP e di seguito elencati:

- Servizio di Hosting e Housing del Sistema GIFCOOP e di tutte le sue componenti, compreso il Sito Istituzionale e la Posta Elettronica di Fon.Coop;
- Servizio di Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa del Sistema GIFCOOP;
- Servizio di Manutenzione Evolutiva del Sistema GIFCOOP;
- Servizio di Help Desk;
- Servizio di formazione agli utenti.

## 2 DESCRIZIONE DEL CONTESTO E DELLE POLITICHE DI FON.COOP

### 2.1 IL QUADRO ISTITUZIONALE

#### 2.1.1 LA MISSIONE

Fon.Coop è il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nelle imprese cooperative ed è stato costituito nel 2001 dalle maggiori organizzazioni di rappresentanza delle imprese cooperative, AGCI, Confcooperative, Legacoop insieme a CGIL, CISL, UIL.

Fon.Coop opera in contesto nazionale, nell'ambito della legge 388/2000 e successive modifiche ed integrazioni sui fondi paritetici interprofessionali nazionali per la formazione continua.

Fon.Coop è un organismo riconosciuto dal Ministero del Lavoro e non ha fini di lucro.

La mission di Fon.Coop è promuovere e finanziare pratiche di formazione continua concordate presso le imprese aderenti assegnando, con specifiche modalità, contributi per:

- piani formativi aziendali e individuali, settoriali;
- azioni di sviluppo del sistema bilaterale della formazione continua: analisi del fabbisogno formativo; formazione formatori; servizi formativi alle piccole e medie imprese.

Fon.Coop valorizza i fabbisogni formativi espressi dalle Imprese Cooperative, dai Soci e dai Dipendenti e incentiva la qualità dei piani formativi, in un quadro di regole più vicine alle esigenze di crescita delle imprese aderenti.

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 s.m.). L'adesione autorizza Fon.Coop a ricevere dall'Inps l'intero ammontare dello 0,30% versato dall'impresa e finanziare i piani formativi.

Fon.Coop ridistribuisce le risorse attraverso più canali di offerta di finanziamento della formazione per meglio rispondere alle esigenze delle imprese aderenti, dei lavoratori e soci lavoratori in un'ottica di solidarietà ed equità.

L'accesso ai fondi formativi può avvenire secondi i seguenti canali:

- Canale ad accesso automatico;
- Canali con procedura pubblica competitiva - Avvisi



## 1. CANALE AD ACCESSO AUTOMATICO, ovvero tramite Conto Formativo:

Le imprese che, secondo le regole stabilite dal Fondo, hanno una disponibilità pari o superiore ad una soglia prestabilita e possono utilizzare direttamente le proprie risorse presentando piani in Conto Formativo, secondo le regole e le scadenze previste nelle Linee Guida pubblicate annualmente. I piani presentati sono sottoposti a verifica di conformità. Le imprese, la cui disponibilità è inferiore alla soglia prestabilita, possono utilizzare le proprie risorse in Conto Formativo aggregandosi con altre imprese fino al raggiungimento di detta soglia.

## 2. CANALI CON PROCEDURA PUBBLICA COMPETITIVA – AVVISI

Gli Avvisi hanno una procedura competitiva. I piani presentati sono sottoposti a valutazione di merito (graduatoria) secondo griglie di valutazione pubblicate negli stessi Avvisi.

- **Fondo di Rotazione** Il Fondo di Rotazione è il canale di offerta che finanzia i piani formativi aziendali delle PMI e delle microimprese. Le risorse sono ripartite su base regionale, i piani formativi sono sottoposti a valutazione di merito. Gli avvisi sono differenziati secondo le tipologie Smart, Standard, e Complessi.
- Gli **Avvisi Settoriali** promuovono l'aggregazione della domanda di formazione per settore di attività e incentivano piani formativi pluriregionali e nazionali.
- Gli **Avvisi Tematici** indirizzano la domanda di formazione su problematiche di ampio respiro che influenzano lo sviluppo delle imprese cooperative e delle persone che in esse lavorano, come ad esempio la promozione della formazione nel Mezzogiorno, la formazione per sicurezza sul Lavoro, la formazione ai lavoratori di imprese in crisi, ecc.

Tutti gli Avvisi possono prevedere diverse modalità e tempi di presentazione.

Entrambi i canali possono prevedere sezioni specifiche dedicate ai dirigenti.

### 2.1.2 LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Fon.Coop svolge la sua missione in coerenza alle normative Comunitarie, alle circolari INPS e alle disposizioni ministeriali in materia di fondi sulla formazione.

Di seguito sono riportate le principali norme che regolamentano l'attività dei Fondi Interprofessionali:

- **Il principale riferimento legislativo per i Fondi Paritetici Interprofessionali è l'articolo 118 della legge n. 388 del 23 dicembre 2000**; l'articolo è stato significativamente modificato dal Decreto Legislativo 14 settembre 2015, n. 150 – Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183. (GU n.221 del 23-9-2015 – Suppl. Ordinario n. 53).
- La **Circolare n° 10 del Ministero del Lavoro**, pubblicata il 18 febbraio 2016, attribuisce natura pubblica ai Fondi Interprofessionali e dà indicazioni per l'acquisizione di beni e servizi e come gestire i contributi derivanti dallo 0,30% per il finanziamento delle attività formative.
- Il **Decreto legislativo n. 14 settembre 2015 n. 150**, oltre a modificare l'articolo 118, istituisce l'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (Anpal) che, in base all'articolo 9, ha competenze di vigilanza sui Fondi Interprofessionali; il decreto inoltre, all'articolo 1, istituisce la Rete nazionale per i servizi del lavoro, cui fanno parte i Fondi Interprofessionali.
- La **legge n. 92 del 28 giugno 2012** sulla riforma del mercato del lavoro (detta anche Legge Fornero) ha istituito l'Assicurazione Sociale per l'Impiego (ASPI), all'interno della quale è ricompreso il contributo dello 0,30%; a partire dal 1 gennaio 2013 la legge ha ampliato le categorie di lavoratori per i quali, per intero o parzialmente, è versato il contributo.
- Con l'articolo 19, comma 7 bis della **legge 2/2009** sono stabilite le norme sulla mobilità tra Fondi, specificate nella circolare attuativa dell'Inps n° 107 del 10 ottobre 2009.

- Il Decreto Ministeriale 17/11/2009 indica le percentuali di attribuzione delle spese gestionali dei Fondi Interprofessionali.
- Con la **Legge 845/78**, articolo 25, l'aliquota del contributo integrativo per l'assicurazione obbligatoria contro la disoccupazione involontaria, è fissato nella misura dello 0,30%. L'articolo è richiamato esplicitamente nella legge 388 istitutiva del Fondi Interprofessionali.

#### 2.1.2.1 LA NORMATIVA COMUNITARIA

Gli interventi di formazione continua finanziati dal Fondo, per quel che attiene al Fondo di Rotazione, agli Avvisi Settoriali e Tematici, si configurano come aiuti di Stato e devono, quindi, rispettare le normative comunitarie in materia. Di seguito sono riportate le principali norme che hanno indotto il Ministero del Lavoro a pubblicazioni specifiche:

- REGOLAMENTO (UE) 651/2014, approvato il 1 luglio 2014 e valido fino al 31 dicembre 2020, che sostituisce ed abroga il precedente Regolamento CE 800/2008 sugli Aiuti di Stato per la formazione.
- REGOLAMENTO (UE) N. 1407/2013 del 18 dicembre 2013, relativo all'applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti "de minimis".
- REGOLAMENTO (UE) N. 1408/2013 del 18 dicembre 2013, relativo all'applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti "de minimis" nel settore agricolo.
- REGOLAMENTO(CE) 717/2014, approvato il 27 giugno 2014 e relativo all'applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti "de minimis" per i settori della pesca e dell'acquacoltura.

#### 2.1.2.2 LE CIRCOLARI INPS

Le principali Circolari emanate dall'INPS che regolamentano l'attività dei Fondi Interprofessionali sono:

- Circolare Inps n. 140 del 14 dicembre 2012 – Assicurazione Sociale per l'impiego (ASPI), istituita dall'art. 2 della legge 28 giugno 2012, n. 92. Aspetti di carattere contributivo. La circolare, tra le altre indicazioni, specifica le norme relative al versamento, da parte dei datori di lavoro, dei contributi obbligatori per l'ASPI, compreso lo 0,30%.
- Circolare Inps n. 107 del 1 ottobre 2009 – Fondi interprofessionali per la formazione continua. Modifiche all'impianto normativo di riferimento. Istituzione di un nuovo Fondo. Istruzioni contabili. Variazioni al piano dei conti. La circolare Inps istituisce, in particolare, modifiche sostanziali sulla disciplina del funzionamento dei Fondi, in particolare sulle modalità di revoca (mobilità tra Fondi) e sugli effetti contabili delle adesioni. Particolarmente rilevante è la novità sugli effetti dell'adesione, che avverranno a partire dal mese immediatamente successivo. Da luglio 2009, l'impresa neoaderente comincerà a versare subito al Fondo l'intero ammontare dello 0,30% e non dal primo gennaio dell'anno successivo.
- Circolare Inps n. 54 dell'8 aprile 2009 – Fondi interprofessionali per la formazione continua e operazioni societarie. Riflessi sulle attività gestionali. Precisazioni sulle modalità di revoca ai Fondi. La circolare annuncia che l'Inps sta predisponendo un'apposita codifica per le imprese interessate alle procedure di revoca.
- Circolare Inps n. 34 del 19 marzo 2008 – Fondi paritetici interprofessionali. Applicabilità agli operai del settore agricolo. Modalità di adesione ai Fondi paritetici interprofessionali. Fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua in agricoltura. La circolare regola l'adesione delle cooperative agricole.
- Circolare n. 67 del 24 maggio 2005 – Modifiche alla precedente disciplina. Istruzioni contabili. Variazioni sul piano dei conti. Questa circolare riordina e aggiorna le norme precedentemente emanate, in materia di adesione ai Fondi, sia dallo Stato che dallo stesso Istituto.

### 2.1.2.3 LE DISPOSIZIONI MINISTERIALI

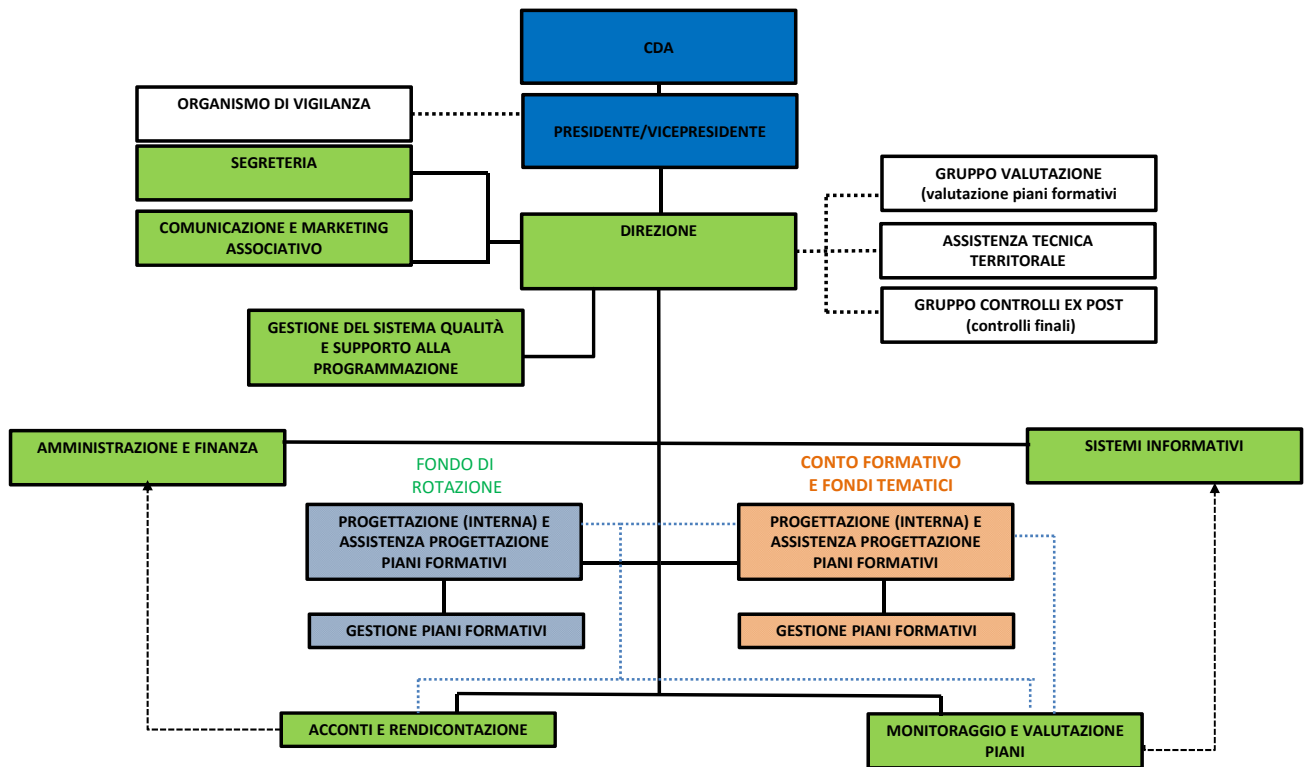
Di seguito sono riportate le principali disposizioni emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali che regolamentano l'attività dei Fondi Interprofessionali:

- La Circolare n° 10 del Ministero del Lavoro, pubblicata il 18 febbraio 2016, che attribuisce natura pubblica ai Fondi Interprofessionali e da indicazioni per l'acquisizione di beni e servizi e su come gestire i contributi derivanti dallo 0,30% per il finanziamento delle attività formative.
- Fondi Interprofessionali per la formazione continua – Regolamento per la concessione di aiuti alle imprese per attività di formazione continua esentati ai sensi del Regolamento (CE) n. 651/2014, emanato dal Ministero del lavoro – Direzione generale per le Politiche attive, per il Lavoro e la formazione (approvato con D.D. 27\Segr. D.G.\2014 del 12.11.2014 e successivo D.D. 96\Segr. D.G.\2014 del 17.12.2014 di modifica). Numero identificativo del Regime di Aiuti 83883. Il testo del regolamento è accompagnato da una nota ai Fondi Interprofessionali del 22 dicembre 2014.
- Circolare 183/2014 sull'istituzione dell'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL).
- Circolare n° 0010235 del 12 giugno 2009 del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, che chiarisce che i contributi erogati da parte dei Fondi Interprofessionali alle imprese in regime di Conto Formativo non sono soggetti alla normativa degli aiuti di Stato.
- Linee Guida del sistema di monitoraggio dei Fondi Paritetici Interprofessionali per la Formazione Continua, emanate in data 2 aprile 2004.
- Documento di lavoro del 2014 con cui il Ministero ha integrato la Circolare n. 36 con le linee guida per l'elaborazione del Piano Operativo di Attività dei Fondi Paritetici Interprofessionali.
- Circolare n. 36 del 18 novembre 2003 che regola l'inizio delle attività dei Fondi Paritetici accompagnati da due Linee guida:
  - Linee guida sui costi ammissibili del 15 gennaio 2004;
  - Linee guida sul sistema dei controlli del 15 gennaio 2004.

### 2.1.3 L'ORGANIZZAZIONE

Fon.Coop è organizzata secondo le funzioni aziendali descritte nel seguito.





## ORGANISMO DI VIGILANZA

- verifica efficacia e adeguatezza del Modello, al fine di comprovarne l'idoneità, rispetto al verificarsi dei reati di cui al Decreto 231/2001;
- vigilanza sulle condotte dei singoli soggetti aziendali, per verificarne la corrispondenza alle procedure e ai protocolli di cui al Modello vigente, e l'osservanza delle prescrizioni ivi contenute;
- adozione di ogni provvedimento necessario affinché il Consiglio di Amministrazione curi il costante aggiornamento del Modello, al fine di assicurarne la tenuta e l'effettività, rispetto ai mutamenti aziendali e di produzione, nonché alle modifiche normative;
- attuazione delle procedure di controllo previste dal Modello, anche per mezzo di disposizioni interne, di contenuto normativo e/o informativo;
- verifiche e controlli previsti nei protocolli.

## DIRETTORE

- attuazione degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti dal C.d.A.;
- supporto al C.d.A. nella definizione delle strategie e delle politiche operative del Fondo; nella valutazione della congruenza tra gli obiettivi e le risorse, nella valutazione dell'impatto delle linee strategiche;
- supporto al C.d.A. nella definizione dell'offerta di finanziamenti del Fondo;
- supporto al C.d.A. nella definizione dei vari canali di offerta, delle loro caratteristiche e operatività;
- predisposizione della proposta di piano annuale delle attività del Fondo;
- predisposizione della proposta del budget preventivo economico annuale;
- pianificazione e programmazione delle attività annuali del Fondo;
- supervisione corretta formulazione del bilancio di esercizio da sottoporre a C.d.A. e Assemblea;
- coordinamento della gestione del personale;
- coordinamento di tutte le attività del Fondo al fine di garantirne il corretto funzionamento.

## SEGRETERIA:

- gestione della protocollazione e smistamento della corrispondenza;
- gestione del centralino e delle richieste di prime informazioni agli utenti;

- supporto alla Gestione del Sistema Qualità e Valutazione Piani nella gestione della documentazione e delle registrazioni qualità;
- supporto alla Progettazione Interna e Assistenza Progettazione (ammissibilità, comunicazioni, convenzioni, etc.);
- gestione dell'archivio dei fascicoli relativi ai piani finanziati.

### **COMUNICAZIONE E MARKETING ASSOCIATIVO**

- assistenza specialistica a DG per l'attività istituzionale del Fondo;
- supporto alla Direzione per il marketing associativo;
- supporto alla Direzione per l'analisi del benchmarking e dell' "osservatorio" della concorrenza del Fondo;
- attuazione delle linee di marketing associativo della Direzione;
- promozione servizi (produzione materiale di divulgazione del Fondo, dell'offerta formativa);
- gestione della comunicazione istituzionale e del sito internet;
- gestione relazioni esterne;
- gestione delle sponsorizzazioni e della pubblicità sulla base delle indicazioni degli Organi Sociali e della Direzione;
- supporto alla gestione dei reclami e della customer satisfaction.

### **SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE E AL SISTEMA QUALITA'**

- assistenza specialistica a DG per l'attività istituzionale del Fondo;
- supporto al DG per le attività di programmazione con specifico riferimento alle analisi relative all'efficacia dei canali di finanziamento e dell'offerta formativa del Fondo;
- supporto al DG per l'implementazione del Sistema Qualità.

### **MONITORAGGIO**

- assistenza specialistica al DG per l'attività istituzionale del Fondo;
- monitoraggio dati fisici dei piani finanziati e relative analisi;
- coordinamento dell'Assistenza Territoriale per i controlli in itinere (verifiche ispettive) dei piani finanziati e gestione dei relativi esiti;
- valutazione qualitativa dei piani finanziati (Monitoraggio della qualità dei piani).

### **SISTEMI INFORMATIVI**

- assistenza specialistica al DG per l'attività istituzionale del Fondo;
- impostazione/gestione sistema informativo del Fondo;
- manutenzione correttiva ed evolutiva del sistema informativo;
- gestione delle banche dati del Fondo;
- verifica delle adesioni INPS;
- verifiche versamenti e gestione delle relazioni con l'INPS;
- gestione dei dati di monitoraggio semestrali al Ministero Lavoro;
- gestione del sistema di reporting in collaborazione con Gestione del Sistema Qualità e Valutazione Piani;
- gestione dei documenti e dei dati in collaborazione con Gestione del Sistema Qualità e Valutazione Piani.

### **RENDICONTAZIONE**

- assistenza specialistica al DG per l'attività istituzionale del Fondo;
- gestione acconti e verifica fidejussioni piani finanziati;
- gestione saldi piani finanziati e rendicontazione;
- assistenza riformulazione preventivi e assistenza per rendiconti;
- gestione anomalie dei controlli in itinere;
- gestione controlli ex post;
- supporto alla amministrazione del personale e alla gestione dei rapporti con il consulente esterno.

**AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

- assistenza specialistica al DG per l'attività istituzionale del fondo;
- impostazione/gestione sistema contabile e gestione delle dichiarazioni fiscali e contributive;
- gestione attività finanziaria (incassi INPS, gestione mobilità tra i Fondi e ripartizione tra linee di finanziamento, gestione liquidità);
- supporto alla Direzione per la definizione, la gestione ed il controllo del budget;
- redazione bilanci;
- gestione anomalie da controlli ex post;
- amministrazione del personale e gestione rapporti con consulente esterno;
- gestione albo fornitori e approvvigionamenti.

**PROGETTAZIONE (INTERNA) E ASSISTENZA PROGETTAZIONE PIANI FORMATIVI (FONDO DI ROTAZIONE)**

- assistenza specialistica al DG per l'attività istituzionale del Fondo;
- supporto al DG per la definizione della struttura dell'offerta relativa al canale di propria competenza;
- redazione dell'Avviso e dei materiali allegati (Manuale, FAQ. etc.) relativi al Fondo di Rotazione;
- assistenza ai proponenti in fase di presentazione dei piani;
- verifica di ammissibilità dei piani;
- supporto organizzativo alla valutazione ex ante dei piani relativi al Fondo di Rotazione;
- formulazione delle graduatorie;
- stipula delle convenzioni con soggetti terzi fruitori;
- coordinamento delle attività di gestione dei piani finanziati con Fondo di Rotazione (affidata a Gestione Piani Formativi Fondo di Rotazione).

**PROGETTAZIONE (INTERNA) E ASSISTENZA PROGETTAZIONE PIANI FORMATIVI (CONTO FORMATIVO/FONDI TEMATICI)**

- assistenza specialistica al DG per l'attività istituzionale del Fondo;
- supporto al DG per la definizione della struttura dell'offerta relativa al canale di propria competenza
- redazione del Regolamento e delle Linee Guida relativi al Conto Formativo;
- redazione dell'Avviso e dei materiali allegati (Manuale, FAQ) Fondi Tematici;
- assistenza ai proponenti in fase di presentazione dei piani;
- verifica di ammissibilità dei piani;
- supporto organizzativo alla valutazione ex ante dei piani relativi ai Fondi Tematici;
- formulazione delle graduatorie dei piani relativi ai Fondi Tematici;
- stipula delle convenzioni con soggetti terzi fruitori;
- coordinamento delle attività di gestione dei piani finanziati con Conto Formativo e Fondi Tematici (affidata a Gestione Piani Formativi Conto Formativo/Fondi Tematici).

**GESTIONE PIANI FORMATIVI (FONDO DI ROTAZIONE)**

- gestione delle procedure di avvio dei piani;
- assistenza ai beneficiari in fase di gestione dei piani;
- valutazione e gestione delle attività di esecuzione dei piani finanziati;
- controllo in piattaforma dell'adempimento degli obblighi dei beneficiari e segnalazione delle eventuali anomalie.

**GESTIONE PIANI FORMATIVI (CONTO FORMATIVO/FONDI TEMATICI)**

- gestione delle procedure di avvio dei piani;
- assistenza ai beneficiari in fase di gestione dei piani;
- valutazione e gestione delle attività di esecuzione dei piani finanziati;
- controllo in piattaforma dell'adempimento degli obblighi dei beneficiari e segnalazione delle eventuali anomalie.

#### 2.1.4 I PRINCIPALI FLUSSI OPERATIVI DI FON.COOP

Nelle pagine seguenti, a titolo esemplificativo, sono riportati i diagrammi che illustrano le principali attività previste all'interno del ciclo di vita di una proposta formativa Avviso e Conto Formativo. Per quanto riguarda gli altri canali dell'offerta le macro attività del ciclo di vita vengono attivate in base a specifiche esigenze.

Questi diagrammi, pur rappresentando il flusso ormai collaudato delle attività, potranno essere rivisti o integrati in funzione di nuove modalità promosse dal Fondo stesso.

Le macro attività di un ciclo di vita della proposta formativa su Avviso sono:

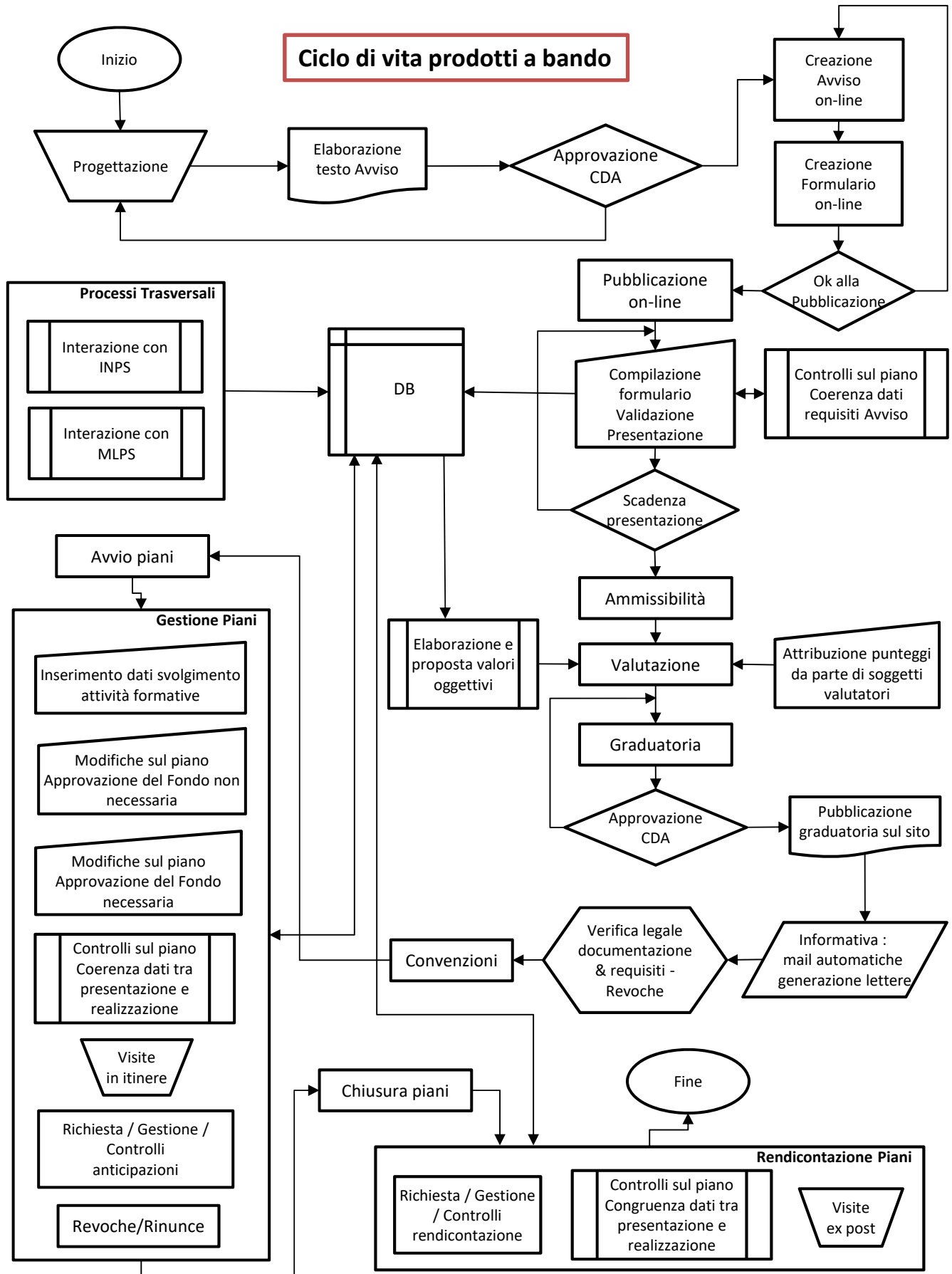
- Progettazione di un Avviso
- Approvazione di un Avviso
- Preparazione dei formulari (moduli on-line)
- Pubblicazione Avviso e formulari
- Compilazione dei formulari da parte del soggetto proponente e invio candidatura
- Ammissibilità
- Valutazione
- Preparazione della graduatoria e approvazione della stessa
- Pubblicazione graduatoria e approvazione piani
- Gestione dei piani di formazione
- Gestione anticipazioni
- Monitoraggio dei piani di formazione
- Gestione visite in "in itinere"
- Rendicontazione dei piani di formazione
- Gestione visite "ex post"
- Chiusura dei piani di formazione

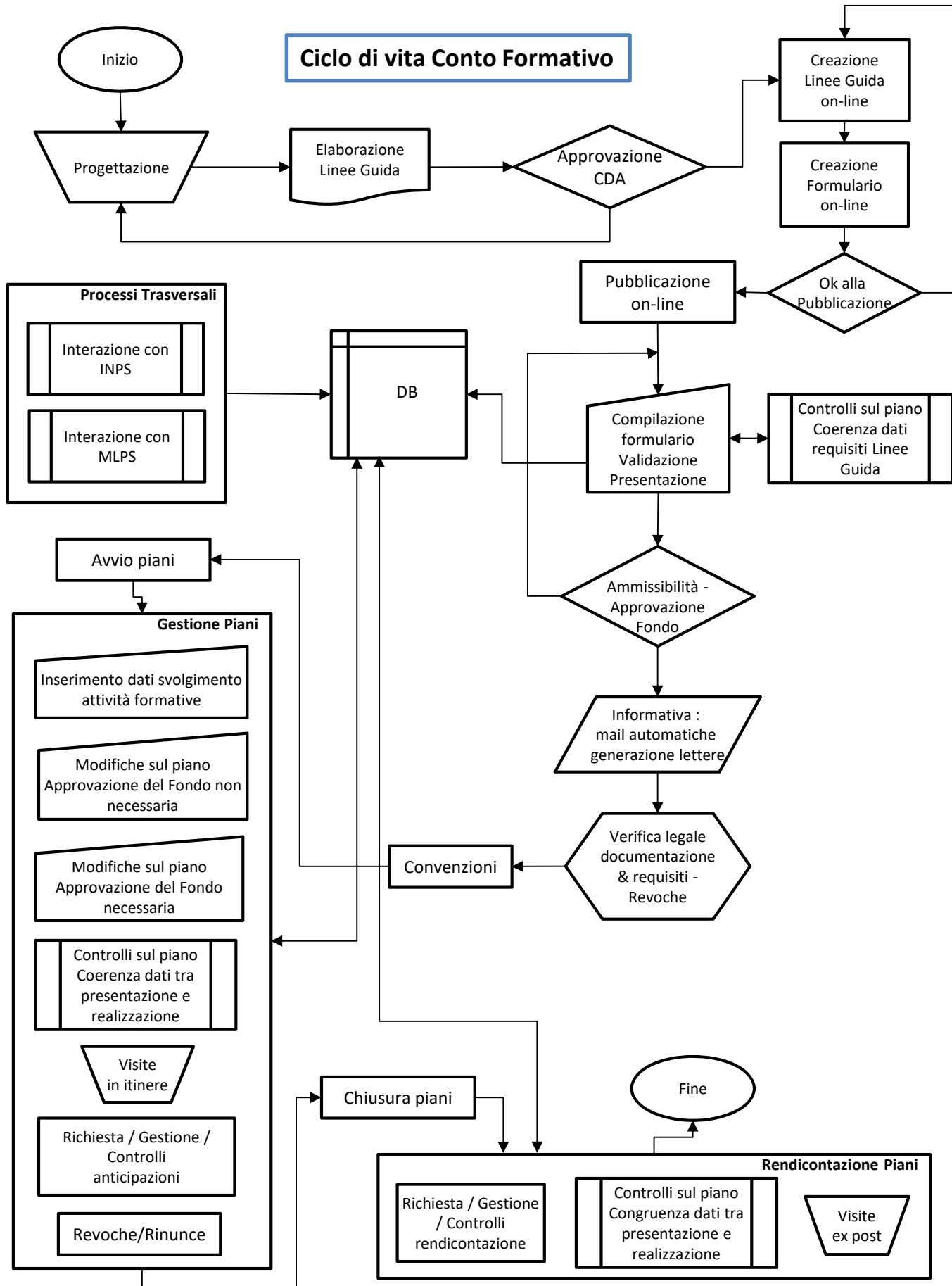
Per quanto riguarda il Conto Formativo le macro attività del ciclo di vita sono le stesse, ad esclusione della Valutazione, della preparazione e pubblicazione graduatoria.

Occorre sottolineare che ogni avviso può essere diverso nelle informazioni che dovranno essere inserite, nei vincoli che dovranno essere rispettati e nei parametri che possono variare di volta in volta. Questo comporta che per ogni avviso si possa rendere necessario implementare ex novo le maschere di data entry ed i processi di controllo sui dati inseriti e vada, quindi, prevista adeguata elasticità nella realizzazione.

Trasversalmente sono presenti attività interagenti con

- l'INPS per l'aggiornamento dei dati di adesione e versamenti delle imprese aderenti;
- il Ministero del Lavoro per richieste di statistiche e altri dati riguardanti l'intervento formativo;
- gli Enti e operatori esterni interagenti con il Fondo per l'assistenza.





#### 2.1.5 SOGGETTI COOPERANTI CON IL FONDO

I soggetti cooperanti con il Fondo sono:

- INPS, relativamente all'acquisizione dei fondi da utilizzare (0,30%) per i progetti formativi per i soggetti aderenti
- Ministero del Lavoro e Politiche Sociali relativamente ad attività di coordinamento e controllo
- Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL), istituita nell'ambito della circolare 183/2014
- Soggetti aderenti al Fondo, relativamente alla proposizione e attuazione dei Piani Formativi per i propri lavoratori
- Parti Sociali, quali organismi sindacali per l'approvazione dei Piani formativi dei Soggetti proponenti
- Lavoratori coinvolti nei progetti formativi
- Agenzie Tecniche esterne (ISFOL, Italia Lavoro, ISTAT), relativamente a controllo ed elaborazione di dati statistici relativi alla formazione
- Organizzazioni che erogano servizi formativi per conto delle imprese aderenti e accreditate presso il Fondo o le Regioni.

#### 2.1.6 I SOGGETTI ADERENTI AL FONDO FON.COOP

A dicembre 2015 aderiscono al Fondo 12.799 imprese cooperative. I lavoratori ed i soci lavoratori sono oltre 626.430. A questi dati devono essere aggiunte 676 imprese agricole aderenti con il solo DMAG che occupano 20.164 operai agricoli, il cui numero è stimato in base alle ULA (Unità Lavorative Anno, come indicato dalla normativa UE).

In totale le imprese aderenti al Fondo sono 13.475 per 646.594 lavoratori e soci lavoratori.

Presentiamo in questa pagina alcuni dati di sintesi riportante il dettaglio delle imprese e dei lavoratori aderenti per dimensione e per settore e delle imprese beneficiarie e lavoratori partecipanti, sempre per dimensione e settore.

La tipologia giuridica delle associate: l'85% sono cooperative, con significative presenze delle società di capitale e delle organizzazioni del Terzo settore.

I settori di appartenenza. Le aderenti al Fondo sono presenti in tutti i settori dell'economia:

- servizi alle persone: 34% per il 35% dei lavoratori
- servizi alle imprese: 20% per il 25% dei lavoratori
- industria e costruzioni: 13% per il 7% dei lavoratori
- agricoltura: 11% per il 4 % dei lavoratori
- commercio food e non food: 9% per il 12% dei lavoratori aderenti
- trasporti: 6% per il 6% lavoratori
- turismo: 4% per il 7% di lavoratori
- credito: 3% per il 4% dei lavoratori aderenti

La dimensione d'impresa. Dal punto di vista delle dimensioni, le aderenti al Fondo sono per la maggior parte PMI e microimprese, con una quota rilevante di grandi imprese.

- Le imprese con oltre i 250 dipendenti sono 374 con 348.000 lavoratori
- Le imprese comprese tra i 50 e 250 dipendenti sono 1.790 con 183.000 lavoratori
- Le imprese comprese tra i 1 e 49 dipendenti sono 12.700 con 133.000 lavoratori.

*Tabella 1: Le imprese ed i lavoratori aderenti per Regione*

REGIONE	IMPRESE	%	LAVORATORI E SOCI	%
PIEMONTE	553	4,3%	35.387	5,6%
VALLE D'AOSTA	28	0,2%	923	0,1%
LOMBARDIA	1.661	12,9%	69.882	11,2%
TRENTINO A. ADIGE	449	3,5%	17.857	2,9%
VENETO	948	7,4%	40.015	6,4%
FRIULI V. GIULIA	322	2,5%	23.695	3,8%
LIGURIA	305	2,4%	12.936	2,1%
EMILIA ROMAGNA	1.962	15,3%	20.7262	33,1%
TOSCANA	840	6,6%	53.809	8,6%
UMBRIA	244	1,9%	16.847	2,7%
MARCHE	444	3,4%	16.763	2,7%
LAZIO	1.029	8,0%	64.343	10,3%
ABRUZZO	215	1,7%	5.293	0,8%
MOLISE	86	0,7%	1.672	0,3%
CAMPANIA	670	5,2%	10.380	1,7%
PUGLIA	831	6,5%	16.468	2,6%
BASILICATA	190	1,5%	3.812	0,6%
CALABRIA	341	2,7%	3.318	0,5%
SICILIA	1.185	9,3%	17.018	2,7%
SARDEGNA	496	3,9%	8.750	1,4%
<b>ITALIA</b>	<b>12.799</b>	<b>100,0%</b>	<b>62.6430</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: dati Inps del 19 dicembre 2015 elaborati da Fon.Coop

*Tabella 2: Le imprese agricole aderenti*

REGIONE	IMPRESE AGRICOLE ADERENTI CON SOLO DMAG	LAVORATORI (ULA*)
solo cod fiscale	51	
PIEMONTE	44	830
LOMBARDIA	43	2.219
TRENTINO A. ADIGE	6	395
VENETO	27	1.313
FRIULI V. GIULIA	19	320
LIGURIA	5	74
EMILIA ROMAGNA	166	11.251
TOSCANA	44	815
UMBRIA	13	225
MARCHE	48	286
LAZIO	14	181
ABRUZZO	12	1.203
MOLISE	1	4
CAMPANIA	3	118
PUGLIA	81	205
BASILICATA	10	16
CALABRIA	6	70
SICILIA	63	242
SARDEGNA	20	387
ITALIA	676	20.163

Fonte: dati Inps al 19 dicembre 2015 elaborati da Fon.Coop

\* Normativa europea : 8 ore al giorno 2200/8 = 275 giorni = 1 ULA



### 3 DESCRIZIONE DEL SISTEMA ATTUALE

Il Fondo utilizza attualmente un sistema informatico (GIFCOOP), la cui realizzazione è stata avviata nel 2012 sulla base del modello organizzativo di Fon.Coop descritto nei paragrafi precedenti.

Di seguito si presenta un estratto delle principali caratteristiche del sistema attuale, rimandando per gli approfondimenti al resto della documentazione disponibile presso il Fondo.

Nel merito esiste ampia documentazione sui moduli documentali, i modelli E-R del data-base, i processi di workflow definiti nell'attuale sistema di gestione sui quali si articolano i processi del Fondo. Tutti i documenti che descrivono in dettaglio l'architettura del sistema attuale, la sua copertura di funzioni e processi, la documentazione utente dell'applicativo sono a disposizione dei soggetti interessati alla partecipazione della presente gara.

#### 3.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA GIFCOOP

Il sistema attuale di gestione del Fondo implementa i processi istituzionali del Fondo, secondo quanto descritto al paragrafo 2.1.4 (I principali flussi operativi di Fon.Coop) in premessa e nei suoi rapporti con:

- Pubbliche Amministrazioni, in particolare:
  - Regioni
  - INPS
  - ISFOL/Ministero del Lavoro
- Enti di Formazione
- Aziende
- Soggetti Ispettivi

In particolare l'attuale sistema di gestione permette

- la formulazione dei bandi da parte di Fon.Coop secondo gli strumenti definiti (Conto Formativo, Fondo di Rotazione, Avvisi Tematici, Avvisi Settoriali)
- la presentazione dei piani formativi proposti dalle imprese cooperative aderenti al fondo secondo lo strumento adottato
- la gestione completa dei piani formativi proposti dalle parti sociali interessate e, nel loro ambito, dei progetti di formazione presentati al Fondo dalle imprese cooperative aderenti al Fondo stesso o da terze parti denominate Titolari di progetto, agenzie specializzate ed accreditate per la formazione.
- il monitoraggio dell'attuazione dei piani formativi, il controllo della rendicontazione e la gestione delle verifiche in itinere

Il sistema GIFCOOP consente quindi al Fondo di implementare a livello informatico tutte le procedure operative ed istituzionali per l'assolvimento delle competenze.

In tal senso il Sistema GIFCOOP è composto da:

- 1) Un Sistema Web di Gestione Banche Dati Imprese Aderenti da "netinps.it" con integrazione su Banca Dati Piani Formativi per la Formazione Continua;
- 2) Un Sistema Web di gestione dei Piani Formativi per la Formazione Continua;
- 3) Uno Strumento di CRM;
- 4) Uno Strumento di Business Intelligence;
- 5) Il Sito Istituzionale "www.Fon.Coop.coop";
- 6) Uno strumento di Gestione e workflow documentale;
- 7) Un Sistema di Conservazione sostitutiva a norma di Legge;
- 8) Un Sistema di elaborazione dei Dati dei Piani Formativi per la Formazione Continua Fon.Coop verso Ministero Del Lavoro e Delle Politiche Sociali (e verso l'Isfol incaricato delle verifiche di congruenza dei dati);

L'accesso al Sistema avviene tramite opportune fasi di autenticazione ed autorizzazione, attraverso una interfaccia WEB al fine di garantire modalità di fruizione omogenee indipendentemente dal tipo di Computer utilizzato dall'Utente.

## 3.2 L'ARCHITETTURA FUNZIONALE DEL SISTEMA INFORMATIVO GIFCOOP

### 3.2.1 IL SISTEMA GIFCOOP

Il Sistema GIFCOOP consente a Fon.Coop

- la gestione 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
- 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 e amministrativi
- l'informatizzazione di alcuni aspetti dei cicli produttivi delle attività del Fondo, nonché rende accessibili, con autorizzazioni diversificate in base alla tipologia di utenza, tutte le informazioni inerenti le attività del Fondo stesso
- l'integrazione tra i dati relativi alle Imprese Aderenti da INPS e quelli dei Piani Formativi per la Formazione Continua; per ogni impresa aderente è possibile ricostruire lo storico dell'adesione e dei versamenti tramite INPS e della partecipazione alle attività di Fon.Coop
- la messa on line dei moduli per la presentazione dei Piani garantendone la conformità attraverso il controllo del rispetto dei vincoli imposti dall'Avviso
- assicura la corretta gestione dei seguenti processi :
  - aggiornamento del database Fon.Coop con i dati INPS
  - gestione dei Piani Formativi
  - gestione documentale
  - estrazione dei dati verso il Ministero del Lavoro

### 3.2.2 LA PROFILATURA DEL SISTEMA GIFCOOP

L'accesso al Sistema GIFCOOP è basato su specifica profilatura verso i soggetti che accedono a specifici ambienti applicativi tecnologici disponibili.

In particolare la profilatura è applicata per l'accesso agli ambienti:

- 1) il Sistema Web di Gestione dei Piani Formativi per la Formazione Continua
- 2) lo Strumento di CRM : SugarCRM
- 3) il Sistema di Conservazione Sostitutiva a Norma di Legge
- 4) il Sistema di Elaborazione dei Dati di Monitoraggio dei Piani Formativi.

#### 3.2.2.1 IL SISTEMA DI PROFILATURA

Il sistema GIFCOOP prevede una Gestione Operativa Multifunzionale e Multilivello, al fine di diversificare, in base al profilo autorizzativo, i servizi e le informazioni a cui ha accesso l'utente autenticato. Sono previste le seguenti macro aree:

- Informazioni comuni a tutti
- Servizi riservati alle imprese aderenti
- Servizi riservati ai soggetti proponenti
- Servizi riservati ai soggetti attuatori
- Servizi riservati ai valutatori
- Servizi riservati ai revisori contabili
- Servizi riservati agli operatori controlli in itinere
- Servizi agli operatori controlli ex post
- Servizi riservati agli operatori del Fondo
- Servizi riservati ai dirigenti del Fondo

- Servizi riservati a soggetti esterni per attività in partenariato

La Gestione Operativa Multifunzionale e Multilivello prevede, quindi, i seguenti profili operativi:

- Utenti comuni
- Imprese aderenti
- Soggetti Proponenti
- Soggetti Attuatori
- Gruppo di valutazione esterno ex ante
- Operatori controlli in itinere
- Operatori controlli ex post
- Revisori contabili e soc. di revisione
- Dirigenti del Fondo
- Operatori del Fondo
- Soggetti esterni (Enti di formazione, Università, amministrazioni pubbliche, .....

### **Informazioni comuni a tutti**

Le informazioni comuni a tutti sono reperibili nel portale (sito istituzionale [www.foncoop.coop](http://www.foncoop.coop)) con le modalità descritte in seguito. Riguardano in particolare tutte le attività del Fondo, con evidenza delle seguenti sezioni:

- normativa inerente la formazione continua
- normativa inerente i Fondi Paritetici Interprofessionali
- la documentazione ufficiale del Fondo
- la sezione di accesso ad altri siti attivi, in materia di formazione continua
- la sezione dedicata agli eventi ed alle news, con riferimento anche ad attività istituzionali inerenti la formazione continua.

### **Informazioni per le imprese aderenti**

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

- anagrafica dell'impresa
- dati adesione e disponibilità
- informazioni relative ai piani di cui è stato soggetto attuatore
- informazioni sulle offerte di finanziamento alle quali può accedere.

### **Informazioni e servizi per i soggetti proponenti**

I soggetti proponenti sono coloro che presentano il piano formativo e possono presentare i piani per se stessi o per terzi; essi si distinguono principalmente in Enti e Imprese articolati in più tipologie (ATI, Consorzi, eccetera).

Il soggetto proponente:

- accede alle informazioni che riguardano i dati storici sui propri piani ed alle informazioni che riguardano la propria anagrafica
- accede alla compilazione dei moduli on-line (formulari)
- invia la candidatura ai bandi pubblicati e al Conto Formativo.

### **Informazioni e servizi per il soggetto attuatore**

Il soggetto attuatore è il responsabile della realizzazione del piano.

Esso ha la possibilità di accedere alle informazioni riguardante il/i propri piani in essere e di inserire in piattaforma tutti i dati relativi all'attuazione del piano oltre ad avere possibilità di interscambio di comunicazioni (richieste, variazioni, sostituzioni, rendicontazioni) con gli operatori del Fondo.

**Informazioni e servizi per i valutatori**

I soggetti valutatori sono incaricati da Fon.Coop di esaminare i piani risultati ammissibili e, anche con il supporto dei punteggi calcolabili oggettivamente e preventivamente dal sistema, attribuire i punteggi definitivi.

Ogni valutatore accede a tutta la documentazione di ciascun piano formativo presentato a Fon.Coop e da valutare.

**Informazioni e servizi per gli operatori dei controlli “in itinere”**

I soggetti incaricati di eseguire i controlli “in itinere” sui piani in svolgimento accedono a informazioni sui piani selezionati per i controlli, sui calendari e sulle sedi di svolgimento dei corsi ed inseriscono i dati sull’andamento e sul risultato dei controlli.

**Informazioni e servizi per gli operatori dei controlli “ex post”**

I soggetti incaricati dei controlli “ex-post” accedono 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 compilano interattivamente il relativo verbale.

**Informazioni e servizi per gli operatori del Fondo**

Un dipendente del Fondo accede attraverso il portale ad una serie di servizi diversificati da utente ad utente quali:

- gestione informatizzata di presentazione dei Piani Formativi
- gestione della documentazione e della modulistica per la pubblicazione dei prodotti formativi
- monitoraggio delle attività di presentazione dei Piani Formativi
- verifiche di ammissibilità dei piani formativi
- monitoraggio delle attività di valutazione
- gestione delle attività finanziate
- archivio virtuale della documentazione di Fon.Coop (web documentale)
- gestione virtuale dei feedback richiesti dall’esterno (supporto tecnico ed informazioni via e-mail)
- gestione amministrativa e rendicontativa dei piani
- interazioni e verifiche con le anagrafiche informative aziendali che lo riguardano o comuni quali ordini di servizio, comunicati ....

**Informazioni e servizi per i dirigenti del Fondo**

I dirigenti del fondo sono i profili utente più alti del sistema. Essi hanno accesso immediato a tutte le informazioni. Attualmente alcuni cruscotti dirigenziali specifici (business intelligence) utili a supportare i loro processi decisionali e di governo sono in fase di allestimento.

**Informazioni e servizi per soggetti esterni**

Sono presenti funzionalità per consentire a partner esterni (enti di formazione, università, ...) attività specifiche di collaborazione con il Fondo.

### 3.2.3 SISTEMA WEB DI GESTIONE BANCHE DATI IMPRESE ADERENTI DA “NETINPS.IT” CON INTEGRAZIONE SU BANCA DATI PIANI FORMATIVI PER LA FORMAZIONE CONTINUA

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

- Elenco delle imprese aderenti al Fondo
- Importi periodici versati dalla imprese aderenti
- Nuove adesioni al Fondo
- Revoche
- Mobilità
- Cessazioni
- Tentativi di adesione.

Tali dati sono importati nel Sistema GIFCOOP e sono messi a disposizione per la consultazione ed analisi.

Il Sistema Web di Gestione delle Banche Dati Aderenti consente l'acquisizione automatica e periodica dei dati raccolti dal portale netinps.it di competenza delle Imprese Aderenti con statistiche e viste online a diversi livelli e filtri. Sono presenti visualizzazioni:

- per periodi annuali
- per distribuzione geografica (Nazionali, Regionali, Provinciali)
- per Matricola INPS
- per Ragione Sociale, Codice Fiscale, eventuale Partita IVA
- per tipologie di lavoratori versanti (Operai, Impiegati, Dirigenti)

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

Il Sistema GIFCOOP prevede e assicura 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.

Il Sistema GIFCOOP prevede la gestione della portabilità prevista nei casi di mobilità tra Fondi, in caso di passaggio di un'Impresa da un Fondo ad un altro, in riferimento alla legge n.2 del 28 Gennaio 2009 e alla relativa circolare dell'INPS 107 del 1 Ottobre 2009.

#### 3.2.4 SISTEMA WEB DI GESTIONE DEI PIANI FORMATIVI PER LA FORMAZIONE CONTINUA

Nel presente paragrafo sono descritte le diverse fasi del ciclo di vita del piano formativo con le rispettive attività. In ogni fase il sistema permette di visualizzare, esportare, stampare informazioni globali e di dettaglio estratti con query previste.

I cicli di vita riportati sono differenziati per i prodotti Avviso e per i prodotti Conto formativo.

Separatamente, a titolo esemplificativo e in forma sintetica, sono descritte le attività che riguardano gli "avvisi a sportello" e gli "avvisi a sportello con prenotazione telematica".

#### **Ciclo di vita dei prodotti Avviso**

##### Progettazione Avviso

Come illustrato nei capitoli precedenti, il ciclo di vita di un avviso formativo inizia con la progettazione dell'avviso stesso da parte del Fondo: sulla base delle indicazioni del CdA, 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 manuale di gestione; la modulistica on-line (c.d. formulario); la modulistica (i vari facsimile); le slide di presentazione; le FAQ.

##### Pubblicazione avviso

I documenti richiamati nel precedente paragrafo, dopo l'approvazione del CDA, sono pubblicati attraverso il sito istituzionale.

##### Generazione formulario on-line (moduli di inserimento dati)

Sulla base dei documenti approvati (Avviso, manuale di gestione, ecc..) il sistema consente la configurazione della modulistica on-line ed è quindi possibile renderla disponibile online (pubblicazione) per consentirne l'accesso attraverso il sito web da parte dei soggetti interessati (partecipanti all'Avviso).

Alla definizione della configurazione della modulistica e dei controlli sui dati inseriti concorrono :

- il rispetto delle regole stabilite e descritte nel testo dell'Avviso
- il rispetto delle regole previste dalla normativa vigente (pubblicata sul sito istituzionale).

Il Sistema GIFCOOP possiede le funzionalità che permettono agli operatori del Fondo, in maniera interattiva:

- la definizione della struttura dei moduli on-line
- l'inserimento e l'aggiornamento dei controlli relativi ai moduli

I dati inseriti nella modulistica on-line includono le informazioni generali relative ai beneficiari, al proponente e alle informazioni specifiche relative alle attività formative e non formative ed ai relativi costi. Tale informazioni hanno una struttura generale ben definita ma, di volta in volta, alcune voci possono essere aggiunte, rimosse, o modificate. Il Sistema GIFCOOP consente la definizione di questi moduli, la loro relazione con gli elementi del database, e gli aspetti per la loro messa online.

Visto che i relativi documenti di specifica possono essere diversi per ogni avviso, i corrispondenti moduli via web sono modificati e/o implementati conseguentemente dall'aggiudicatario.

#### Acquisizione piani (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 on-line e inserendo i necessari documenti scansionati e firmati digitalmente che il sistema gestisce e cataloga opportunamente.

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

Il Sistema GIFCOOP permette l'inserimento dei dati richiesti relativi alla progettazione e alla struttura del Piano Formativo quali :

- Elementi descrittivi del Piano
- Dati relativi al soggetto proponente
- Anagrafica delle imprese beneficiarie
- Attività previste formative (aula e voucher) e non formative e relative tipologie e modalità
- Numero e caratteristiche dei lavoratori destinatari
- Enti di Formazione o altri soggetti erogatori
- Partner/Soggetti terzi

ed effettua i controlli previsti.

Il Sistema GIFCOOP, nel corso dell'inserimento dei dati, mediante le relative sezioni della modulistica on-line, effettua automaticamente calcoli su valori oggettivi in modo da segnalare al soggetto proponente eventuali scostamenti rispetto ai parametri definiti dall'Avviso.

Il Sistema GIFCOOP consente la modifica e integrazione dei dati e della documentazione fino alla scadenza prevista dell'Avviso. Il sistema memorizza i dati nel database e produce, a richiesta, un documento PDF (formulario) che può essere stampato e/o conservato dall'utente.

I moduli comprendono un pulsante "Salva" attraverso il quale i dati compilati sono inseriti nel database Fon.Coop relativo a tale attività, assieme a data ed ora dell'operazione di salvataggio.

Il Sistema GIFCOOP prevede una funzione di conferma invio candidatura da parte del soggetto proponente e prevede una modalità di notifica di avvenuta acquisizione dei dati in forma definitiva (es. ricevuta via email) al soggetto proponente; tale procedura si compone di due fasi, completamento dell'inserimento dei dati del piano senza errori (validazione) e successivo invio della documentazione (dichiarazioni, ecc..) in forma digitale (upload) sottoscritta digitalmente o meno (presentazione).

In considerazione della struttura dell'offerta del Fondo che prevede Avvisi a scadenza, il Sistema GIFCOOP consente la gestione di eventuali picchi di accesso contemporaneo da parte degli utenti alla modulistica on-line in prossimità di tali scadenze.

#### Ammissibilità piani

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

Il Sistema GIFCOOP prevede la gestione di check-list a supporto delle verifiche effettuate dagli operatori del Fondo.

Il Sistema GIFCOOP prevede la funzione di validazione dell'ammissibilità del piano ed abilitarlo alla fase successiva.

#### Valutazione

L'accesso alla sezione di Valutazione è riservata a gruppi di valutatori ex ante e relativa agli Avvisi in modalità concorsuale (es. Fondo di Rotazione).

Per i piani risultati ammessi a questa fase il Sistema GIFCOOP fornisce preelaborazioni, per agevolare e supportare la valutazione di merito.

La parte della valutazione non immediatamente calcolabile viene effettuata dal gruppo dei valutatori. Il sistema fornisce per ogni piano una maschera per l'inserimento dei punteggi.

Quindi, sulla base dei parametri impostati (griglia di valutazione prevista nell'Avviso) il Sistema GIFCOOP:

- consente l'estrazione di report
- calcola dove possibile i punteggi automatici per Piano secondo le procedure previste nell'Avviso
- consente l'integrazione dei punteggi.

Una volta completata la valutazione di tutti i Piani, 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, rende possibile la produzione di una scheda di valutazione univoca e definitiva per singolo piano.

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

Al termine del processo di valutazione per Avviso il Sistema GIFCOOP genera il report relativo ai piani valutati. Tale report è esportato nei formati .pdf, .csv ed .xlsx ed inserito all'interno di un template indicato dal Fondo.

E', inoltre, previsto l'accesso alla scheda di valutazione in un'apposita sezione da parte del soggetto proponente dopo l'approvazione della graduatoria.

Tali documenti sono memorizzati e gestiti dal modulo Gestione Documentale del Sistema GIFCOOP.

#### Approvazione piani

Il Sistema GIFCOOP:

- genera una graduatoria sulla base del punteggio totale ottenuto dai piani
- predispone elaborazioni successive dove sarà possibile l'assegnazione delle risorse in funzione dei parametri dell'avviso
- genera una graduatoria con risorse disponibile alle verifiche del Fondo prima dell'approvazione da parte del CDA
- predispone una funzione di approvazione graduatoria.

Il Sistema GIFCOOP prevede 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 prevede una procedura automatizzata per effettuare le seguenti operazioni:

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

#### Gestione piani

La gestione piani è la sezione del Sistema GIFCOOP attraverso la quale si consente:

- ai soggetti attuatori di inserire tutte le informazioni richieste sullo svolgimento effettivo delle attività (formative e non formative) relative al piano formativo approvato e finanziato (front-office)

- agli operatori del Fondo di assistere i soggetti attuatori 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 Sistema GIFCOOP prevede le procedure e le modalità per la generazione e, entro termini prestabiliti, l'invio delle convenzioni ai soggetti attuatori.

Il Sistema GIFCOOP inoltre prevede la gestione delle procedure di inizio di attività quali :

- acquisizione di documentazione per verifiche procedurali legali/amministrative prima della generazione della convenzione (in corso di realizzazione)
- la ricezione delle convenzioni sottoscritte dal soggetto attuatore
- il riinvio della convenzione sottoscritta da Fondo
- la ricezione della comunicazione ufficiale di inizio del soggetto attuatore
- la generazione di eventi di controllo sull'effettivo inizio delle attività.

Il Sistema GIFCOOP, quindi, riporta i dati inseriti in fase di presentazione nell'area gestione, quali:

- Soggetto attuatore/gestore
- Imprese beneficiarie
- Partner/soggetti terzi
- Enti di Formazione e soggetti erogatori
- Attività (titolo, modalità, tipologia, numero ore).

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

- Docenti
- Tutor
- Allievi
- Calendario didattico con orari e sedi operative
- Calendario Personale Docenze, Codocenze e Tutor
- Presenze/assenze.

Il Sistema GIFCOOP prevede 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.

Il Sistema GIFCOOP, nel rispetto dei parametri impostati per l'Avviso, gestisce le variazioni che non prevedono autorizzazione da parte del Fondo e prevede procedure di richieste e autorizzazioni in tutti gli altri casi, memorizzando tali modifiche in modo da renderle sempre visibili nel corso della gestione.

A titolo esemplificativo le tipologie di variazione possono riguardare:

- variazioni monte ore e numero lavoratori coinvolti per ogni attività;
- eliminazione e/o sostituzione di intere attività o inserimento di nuove attività;
- variazioni di tematiche e modalità formative per ogni attività;
- acquisizioni di dichiarazioni e informazioni su variazione imprese beneficiarie del piano (es. rinunce/subentri);
- acquisizioni di dichiarazioni e informazioni su variazione partner/soggetti terzi;
- acquisizioni di richieste di proroghe (es. inizio/fine attività, presentazione rendiconti, .....).

In sintesi, per ogni piano formativo il Sistema GIFCOOP:

- prevede di definire, a integrazione di quanto stabilito in fase di progettazione Avviso, controlli e obbligatorietà dei dati che gli attuatori dovranno fornire assieme alle date limite entro le quali tali input dovranno essere completati;
- consente agli attuatori di compilare tali dati;
- rende disponibile un pannello riassuntivo dello stato di compilazione di tali dati;



- invia automaticamente avvisi – via e-mail agli attuatori, via e-mail o altri meccanismi al personale Fon.Coop – dell’approssimarsi delle date limite per il completamento, con tempi di preavviso che devono essere specificabili a cura del personale Fon.Coop.
- produce report/time sheet riassuntivi dei dati di presenza allievi, presenza docenti, ecc.

Inoltre il Sistema GIFCOOP garantisce, durante tutto la durata del piano, controlli di congruità tra i dati, in particolare dopo eventuali variazioni, definendo livelli di scostamento e necessità di segnalazione (alert).

Inoltre segnala eventuali variazioni sostanziali relative ad alcuni parametri che hanno costituito elementi positivi in fase di valutazione.

Inoltre il Sistema GIFCOOP prevede la gestione degli eventi relativi alla chiusura delle attività recependo la comunicazione ufficiale di fine piano da parte del soggetto attuatore ed effettuando le relative verifiche.

#### Monitoraggio Fisico dei Piani Formativi

Il monitoraggio fornisce al personale Fon.Coop tutti gli strumenti necessari per verificare l’operato dei soggetti attuatori nelle diverse fasi realizzative del Piano Formativo e fornisce 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 attuatori 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 Fon.Coop dedicato al Monitoraggio Piani al fine di raggiungere tali obiettivi si articolano come segue:

- Monitoraggio e controllo dei parametri vincolanti dell’avviso
- Analisi qualitativa delle attività programmate
- Analisi e valutazione degli avvisi.

Il Sistema GIFCOOP quindi implementa funzionalità quali:

- invio segnalazioni/solleciti in caso di scostamenti dai parametri vincolanti dell’avviso e in caso di mancato rispetto dei tempi di compilazione dei dati
- report dettagliati a livello di singolo Piano
- report sintetici/statistici a vari livelli con esposizioni di indicatori definiti in modalità dinamica dagli operatori del Fondo.

L’analisi dell’andamento delle attività di monitoraggio e degli esiti delle verifiche costituisce infine input per il miglioramento continuo delle tecniche di monitoraggio stesse e per l’individuazione di strumenti innovativi di valutazione a cui fare riferimento sia in sede di progettazione dei nuovi avvisi che di conduzione delle attività di monitoraggio.

#### Gestione verifiche in “itinere”

Il Sistema GIFCOOP, sulla base di parametri definiti dal Fondo, estrapola automaticamente e propone una selezione di piani per i quali programmare le verifiche ispettive volte a verificare lo svolgimento delle attività formative e non formative.

Il Sistema GIFCOOP gestisce 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 (visita “in itinere”).

Le attività eseguite dal personale Fon.Coop si articolano come segue:

- selezione dei piani per le verifiche in itinere
- definizione dell’agenda delle verifiche in itinere specificando date e luoghi di ogni singola verifica
- gestione e controllo degli esiti delle verifiche in itinere: registrazione dell’effettuazione, registrazione e interpretazione degli esiti, assistenza al personale ispettivo

- produzione di report periodici sugli esiti delle verifiche in itinere.

Durante lo svolgimento dei piani il Sistema GIFCOOP consente al personale Fon.Coop di:

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

Tali pagine, accessibili ai soli autorizzati, contengono un pulsante “Salva” attraverso il quale i dati compilati sono inseriti nel database Fon.Coop relativo alla verifica, assieme a data ed ora dell’operazione di salvataggio.

Il Sistema GIFCOOP consente al personale, incaricato da Fon.Coop delle verifiche, di:

- ricevere, via e-mail o consultando un apposito elenco on-line, le agende delle verifiche
- ricevere, via e-mail o consultando un apposito elenco sul sito Fon.Coop, le comunicazioni di variazioni fino ad un’ora prima della verifica programmata
- compilare on-line form di input dei dati di verifica, salvandoli sul database Fon.Coop con le modalità descritte nei precedenti paragrafi.

Il Sistema GIFCOOP presenta al personale Fon.Coop:

- 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 Sistema GIFCOOP consente la generazione dei report di dettaglio dei risultati consolidati delle verifiche effettuate.

#### Gestione amministrativa e rendicontazione dei piani formativi

La gestione amministrativa dei piani prevede:

- Richieste di variazioni di budget e dati fisico-finanziari presentate in itinere dal Soggetto Attuatore
- Autorizzazioni delle variazioni di budget e dati fisico-finanziari presentate in itinere dal Soggetto Attuatore
- Riparametrazione del finanziamento in funzione di tagli effettuati in fase di approvazione
- Gestione Anticipz
  - Presentazione di richiesta di anticipo da parte del Soggetto Attuatore
  - Autorizzazione degli anticipi sul finanziamento concesso al Soggetto Attuatore.
- Gestione Polizze fideiussorie
  - Acquisizione dei dati della polizza fideiussoria accesa dal Soggetto Attuatore a copertura in caso di richiesta anticipi
  - Svincolo della polizza fideiussoria
- Gestione Rendiconti
  - Presentazione del rendiconto da parte del Soggetto Attuatore comprensiva del dettaglio dei dati amministrativi inseriti (analitico)
  - Controllo del rendiconto presentato dal Soggetto Attuatore;
  - Autorizzazione del saldo su rendiconto presentato dal Soggetto Attuatore.

Il Sistema GIFCOOP prevede la gestione delle funzionalità elencate attraverso:

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

Il Sistema GIFCOOP inoltre produce la stampa, esportabile in PDF, del Rendiconto approvato dal Revisore.

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

Il Sistema GIFCOOP, inoltre, prevede l'implementazione di una funzione di chiusura amministrativa del Piano decretata dagli operatori previa verifica predisposta dal Sistema GIFCOOP 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.

#### Gestione certificazioni dei rendiconti da parte dei revisori dei soggetti attuatori

Questa funzionalità prevede la gestione interattiva della Certificazione delle Rendicontazioni dei Soggetti Proponenti per dettaglio di:

- Soggetto proponente
- Piano
- Macro Area di spesa
- Voce di Spese
- Sottovoce di spesa

La funzionalità prevede la gestione interattiva della certificazione del revisore. Essa inoltre produce i seguenti documenti, esportabili in PDF:

- Rendiconto Amministrativo Piano Certificato dal Revisore
- Certificazione a cura del Revisore
- Dichiarazione di veridicità del legale rappresentante.

Infine, i seguenti documenti sono automaticamente archiviati nel Sistema di gestione Documentale

- Rendiconto Amministrativo Certificato del Revisore
- Certificazione a cura del Revisore
- Archivio anagrafico interattivo dei dati del Revisore.

#### Selezione e gestione dei controlli amministrativi "ex post"

Il Sistema GIFCOOP, sulla base di parametri definiti dal Fondo, estrapola automaticamente e propone una selezione di piani per i quali programmare le visite ispettive volte a verificare la documentazione amministrativa presso la sede del Soggetto Attuatore.

Le verifiche sono affidate a soggetti autorizzati esterni.

Le attività eseguite dal personale Fon.Coop si articolano come segue:

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

Il Sistema GIFCOOP prevede un modulo on-line di registrazione del verbale di verifica.

Tale modulo, accessibile ai soli autorizzati, contiene un pulsante "Salva" attraverso il quale i dati compilati sono inseriti nel database Fon.Coop relativo alla verifica, assieme a data ed ora dell'operazione di salvataggio.

Il Sistema GIFCOOP consente al personale incaricato da Fon.Coop di:

- ricevere, via e-mail o consultando un apposito elenco sul sito Fon.Coop, l'elenco delle verifiche;
- compilare sui propri PC portatili le form di input dei dati di verifica, salvandoli sul database Fon.Coop con le modalità descritte nei precedenti paragrafi.

Il Sistema GIFCOOP presenta al personale Fon.Coop:

- il consuntivo degli esiti delle verifiche effettuate.

- Infine, il Sistema GIFCOOP consente la generazione dei report di dettaglio dei risultati consolidati delle verifiche effettuate.

### **Avvisi a sportello**

Per questi avvisi il Sistema prevede le procedure in tutto simili a quelle dei prodotti Avviso; le differenze sostanziali sono legate alle variazioni nella tempistica di presentazione (scadenza mensile) e, quindi, prevede, per ogni scadenza, procedure di presentazione, di ammissibilità, di valutazione e generazione graduatoria fino all'esaurimento delle risorse; inoltre prevede una gestione dinamica dei controlli, dei parametri applicati e del controllo delle risorse impegnate.

Per gli aspetti gestionali e amministrativi è assimilabile agli altri canali.

### **Ciclo di vita dei prodotti Conto formativo**

Le imprese in Conto Formativo possono utilizzare la propria disponibilità per ottenere il finanziamento di uno o più piani formativi nel rispetto del **Regolamento di gestione del Conto Formativo** e sulle **Linee Guida** pubblicato sul Sito.

Il Sistema GIFCOOP gestisce il conto formativo delle singole imprese sulla base dei versamenti registrati e di quelli già utilizzati. Il soggetto proponente può accedere al Sistema per verificare la sua situazione relativamente al suo conto formativo.

#### Linee Guida per la presentazione dei piani in conto formativo

I documenti pubblicati, attraverso il sito istituzionale Fon.Coop dopo l'approvazione del CDA sono: Le Linee Guida; il manuale di gestione; la modulistica on-line (c.d. formulario); la modulistica (i vari facsimile); le slide di presentazione; le FAQ.

#### Generazione formulario on-line (moduli di inserimento dati)

Una volta che i documenti sono stati approvati, la modulistica è inserita 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).

#### Acquisizione piani (compilazione modulistica on-line)

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

L'accesso alla modulistica prevista per questo canale prevede due tipologie:

- Imprese che hanno una disponibilità maggiore di una certa soglia data
- Aggregazioni di Imprese che hanno singolarmente una disponibilità inferiore alla soglia prestabilita fino al raggiungimento della suddetta soglia.

Il sistema blocca l'accesso alla compilazione del piano se non sono rispettate le condizioni suddette.

L'acquisizione dei piani avviene compilando i formulari on line e inserendo i necessari documenti scansionati e firmati digitalmente che il sistema gestisce e cataloga opportunamente.

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

Il sistema memorizza i dati nel database e produce a richiesta un documento PDF che potrà essere stampato e/o conservato dall'utente.

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

Il Sistema prevede una funzione di conferma invio candidatura da parte del Soggetto Proponente e una modalità di notifica di avvenuta acquisizione dei dati in forma definitiva (es. ricevuta via email) al Soggetto Proponente.

#### Ammissibilità piani

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

Il Sistema prevede 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 con l'esclusione delle fasi di valutazione e graduatoria.

Le fasi di gestione, rendicontazione e verifiche del piano in Conto Formativo sono analoghe alle corrispondenti fasi del ciclo di vita dei prodotti Avviso.

### 3.2.5 LO STRUMENTI DI CRM : SUGARCRM

Il Sistema GIFCOOP integra funzionalità tipiche di sistemi CRM (Customer Relationship Management) al fine di supportare le attività legate alle relazioni fra personale del Fondo e soggetti formativi (proponenti, potenziali proponenti, beneficiari, enti di formazione, ...). Tali relazioni sono strutturate in interventi, ognuno di questi interventi può essere composto da più contatti (telefonate, scambi di email, interazioni di persona, ...). Un intervento può essere associato a più soggetti formativi (ad esempio quando più associati si uniscono nel richiedere un singolo piano formativo).

Il Sistema adottato da Fon.Coop è SugarCRM, un prodotto Open Source di CRM che permette di gestire in un'unica applicazione tutti gli strumenti necessari alla gestione delle relazioni con il cliente.

Il sistema permette di memorizzare e tener traccia di tutti gli interventi e dei contatti che li compongono. Nel caso in cui si pianifichino contatti futuri, per completare un intervento, sono generati work item (attività da completare). Nel momento in cui si definiscono tali work item sono specificati direttamente chi fra gli addetti del Fondo deve farsene carico: individuo o ruolo (ogni individuo può ricoprire uno o più ruoli). Alternativamente questa assegnazione può essere realizzata in un secondo momento da un utente autorizzato (es: il responsabile dell'assistenza) che può anche modificare assegnazioni già effettuate. Ogni (ri)assegnazione determina l'invio di un messaggio di posta elettronica verso l'individuo o gli individui interessati; tale messaggio contiene i dettagli dell'intervento richiesto e un identificativo di contatto che verrà utilizzato dall'addetto nel momento in cui immetterà i dati del contatto avvenuto all'interno del Sistema. In caso di assegnazione ad un ruolo, l'individuo che intende realizzare il work item deve prendersene carico (realizzando, di fatto, una assegnazione individuale). I work item possono essere corredati da una scadenza e da una priorità (il sistema può generare messaggi di posta elettronica per avvisare della scadenza o dell'approssimarsi della scadenza dei work item).

Il sistema permette di accedere con facilità a informazioni relative ad ogni soggetto formativo (dati del soggetto, interventi e relativi contatti e documenti, statistiche di intervento quali numero di interventi per tipologia, ...), di aggiungere contatti ad interventi esistenti o a nuovi interventi creati dinamicamente, di creare work item relativi a contatti programmati in risposta a contatti iniziati dal soggetto (attraverso telefonate, email o altro) o decisi dal Fondo. Il Sistema presenta funzionalità di monitoraggio delle attività, permettendo di analizzare tutti i work item pendenti, filtrarli, riassegnarli, ecc.

#### 3.2.5.1 LE FUNZIONALITÀ PRINCIPALI

Le funzionalità principali di SugarCRM sono:

- La gestione delle anagrafiche dei clienti e dei lead
- La gestione delle attività in corso e delle trattative
- Il calendario condiviso
- La possibilità di archiviare e monitorare l'andamento delle attività
- La gestione della forza commerciale.

### 3.2.5.2 LO STRUMENTO SUGAR A SUPPORTO DEL MARKETING ASSOCIATIVO

Il Fondo realizza più campagne di marketing associativo nell'arco dell'anno rivolte a:

- 1) imprese aderenti;
- 2) potenziali aderenti;
- 3) altri interlocutori ritenuti rilevanti.

Per realizzare queste campagne il Fondo si rivolge anche a soggetti esterni in grado di fornire elenchi di imprese.

A tal fine, vengono utilizzati i dati delle imprese aderenti da integrare eventualmente con altri database esterni.

Il Sistema inoltre permette l'estrazione, sulla base dei dati degli associati, di gruppi target per campagne di comunicazione e supporta l'esecuzione di tali campagne (permettendo, ad esempio, di spedire messaggi differenziati di posta elettronica ai vari gruppi target per informarli in maniera personalizzata su iniziative del Fondo).

Il Sistema integra i dati con i feedback dalle campagne di marketing realizzate e le rende accessibili agli operatori del Fondo attraverso sezioni del CRM.

### 3.2.5.3 REPORTING

A completamento delle funzionalità di gestione appena descritte SugarCRM offre degli strumenti di Reportistica grazie ai quali è possibile monitorare tutte le informazioni presenti. Il Fondo, attraverso questo tool, può accedere con facilità a tutte le informazioni riguardanti i soggetti aderenti, i potenziali aderenti, gli interventi in corso oltre che compiere precise classificazioni sui soggetti formativi.

I report vengono riprodotti su tabelle personalizzabili dal singolo utente e focalizzate quindi sull'effettivo bisogno di ciascun utente di SugarCRM.

### 3.2.5.4 STATO DI FRUIZIONE DEL PRODOTTO SUGARCRM NEL FONDO

SUGAR CRM è uno strumento a cui accedono tutti i gli utenti di Fon.Coop.

Il CRM è attualmente strutturato per svolgere tre funzioni principali:

- Consentire a tutti gli utenti del Fondo, qualsiasi posizione essi ricoprano, di documentare l'interlocuzione – in genere telefonica, sia in entrata che in uscita - intercorsa con:
  - le imprese aderenti al Fondo – beneficiarie e non
  - gli enti di formazione
  - le articolazioni settoriali e territoriali dei soci
  - le imprese potenzialmente aderenti
  - altri interlocutori
- Assegnare via mail le telefonate in entrata al referente corretto, lasciando traccia dell'assegnazione. Nelle prospettive di conseguire la certificazione sulla responsabilità d'impresa (legge 231) e poi della qualità, il CRM mette a disposizione funzionalità necessarie a censire tutti i contatti con le aderenti – compresi i reclami.
- Svolgere attività di marketing associativo, anche di tipo massivo attraverso campagne mailing, per:
  - promuovere l'adesione
  - promuovere nuovi Avvisi
  - diramare informazioni a scopo di fidelizzazione o altro

C'è da rilevare che lo strumento è nato per un contesto business e quindi prevede funzionalità che il Fondo, associazione non profit con l'obiettivo di finanziare la formazione delle aderenti indipendentemente dalla dimensione d'impresa (e cioè del loro peso economico), non utilizza.

Tuttavia sono state realizzate alcune personalizzazioni, di cui la più importante è il completo interfacciamento del database del CRM con quello della piattaforma GIFCOOP. È possibile nel CRM distinguere un'impresa aderente da un'impresa non aderente in quanto in tutte le schede-impresa è

presente un labeling dove verificare l'adesione, le matricole presenti e l'eventuale conseguimento di un finanziamento per un piano formativo.

Attraverso il CRM l'utente ha la possibilità di verificare l'eventuale adesione, i piani finanziati, e ricostruire i contatti intercorsi da/verso il Fondo. L'aggiornamento avviene ogni 24 ore.

### 3.2.6 LO STRUMENTO DI BUSINESS INTELLIGENCE : PENTAHO

#### 3.2.6.1 DEFINIZIONE E PRODUZIONE REPORT STATISTICI

Fon.Coop dispone del sistema Pentaho BI, nella versione community, piattaforma di Data Warehouse e Business Intelligence, che consente di definire e produrre report statistici relativi all'andamento del Fondo e finalizzati ad analizzarne le varie attività svolte nel corso delle sue operazioni.

I dati devono essere visualizzati nella modalità preferita sia sotto forma di tabelle che di grafici (tipi standard: a barre, torta,...), con possibilità di scelta tra rappresentazioni 2D o 3D.

Attualmente la piattaforma è sottoutilizzata rispetto alla sue potenzialità.

#### 3.2.6.2 DESCRIZIONE

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 finanziati
- attuatori
- imprese aderenti
- settore Merceologico
- territorialità
- discenti
- caratteristiche della formazione erogata

Le voci elencate sono indicative. Le informazioni trattate, la loro sintesi e articolazione, gli indicatori e quant'altro si rende necessario dovranno essere concordati in fase di analisi con Fon.Coop.

Sulla base delle informazioni presenti il sistema dovrà fornire indicatori, che potranno essere semplici (come lo scostamento tra erogazioni preventivate ed erogazioni consuntivate) oppure complessi.

#### 3.2.6.3 FUNZIONALITÀ

Al fine di supportare le attività di questo processo il Sistema GIFCOOP permette l'accesso a strumenti di:

- ETL (extract, transform and load) per estrarre e adattare opportunamente i dati da GIFCOOP provenienti da sorgenti eterogenee (es. base di dati, fogli excel, email, ecc.) e presentarli in formato adeguato per l'integrazione nei report.
- Analisi dei Dati (Metadata Modeling), per la realizzazione delle tabelle navigabili d'interesse Fon.Coop (es. per avviso/anno di esercizio/territorio/comparto, per finanziamento erogati/disponibili).
- Reporting basati su template definibili attraverso meccanismi grafici interattivi.

Dal dato sintetico è possibile entrare nel dettaglio con effetto zooming.

Il sistema consente a ogni utente (ciascuno per le proprie competenze ed in base al profilo a cui appartiene) di costruire autonomamente interrogazioni sul database, di effettuare interrogazioni già predisposte e prestabilite in fase di analisi.

Oltre all'analisi dei dati effettivi il sistema è in grado di produrre proiezioni preventive (per esempio importi da erogare al termine di tutti i piani in base alle informazioni presenti in fase di presentazione). Vari processi legati al Fondo prevedono l'utilizzo di report statistici al fine di monitorare l'operatività dello stesso ed, eventualmente, definire azioni di rimodulazione dell'offerta.

I report possono essere esportati in formato PDF o in formato Microsoft Excel.

Il sistema di produzione dei report, integrato nel Sistema GIFCOOP, offre l'accesso alla funzionalità di creazione dei report direttamente dall'interfaccia principale.

### 3.2.7 IL PORTALE ISTITUZIONALE : [WWW.FONCOOP.COOP](http://WWW.FONCOOP.COOP)

L'attuale sito istituzionale di Fon.Coop è on line dal febbraio 2016. La sua struttura è concepita per rispondere a tre obiettivi fondamentali:

- il primo: informare le imprese associate dei finanziamenti per la formazione attraverso i 4 canali di offerta del Fondo;
- il secondo: fornire tutte le indicazioni per la progettazione, gestione e rendicontazione dei piani formativi;
- il terzo: promuovere l'adesione delle imprese non aderenti ed i servizi del Fondo.

In home lo slider centrale, generalmente utilizzato come "vetrina" delle imprese aderenti e beneficiarie della formazione, può essere utilizzato per orientare la comunicazione su uno dei tre obiettivi principali del sito.

Sempre in home sono presenti due distinti menù – istituzionale e offerta di finanziamenti.

Il sito si articola fino a 5 livelli ed ogni pagina prevede un menù di navigazione sulla sinistra. È gestito in back office da Word Press, programma di WCMS di tipo open source, che è stato personalizzato per meglio rispondere alle esigenze comunicative del Fondo. In particolare è stata personalizzata la parte che consente di avere nelle pagine delle icone cliccabili (dashbord) che richiamano le FAQ.

Sulla base dei tre obiettivi su riportati l'integrazione tra il Portale Istituzionale ed il sistema:

1. rende disponibili a tutti gli utenti di internet i documenti ufficiali del Fondo (es: normativa, regolamenti e bandi), le informazioni riguardanti la sua struttura ed il suo funzionamento, le comunicazioni verso le terze parti coinvolte (es: aderenti, proponenti ed attori) e qualsiasi altra sorta di documentazione il Fondo stesso ritenga sia di valenza pubblica;
2. consente la memorizzazione dei contenuti realizzati nel sistema di gestione documentale. La conservazione dei contenuti in modo strutturato consente un loro più agevole utilizzo per scopi futuri;
3. consente agli utenti abilitati, attraverso il Portale Istituzionale, l'accesso ai servizi messi loro a disposizione da GIFCOOP.

In tal senso sono disponibili interventi mirati e ben definiti sia sul WCMS, sia sul Sistema di Gestione Documentale: le due funzionalità lato WCMS "Collegamento a Documento" e "Memorizza Articolo sul DMS".

Grazie a tali funzionalità, l'utente redattore inserisce nell'articolo le URL pubbliche dei documenti e, una volta pubblicato l'articolo, ciascun utente Internet può visualizzare i documenti (es: pdf, word, excel, power point o immagini) ed effettuarne una copia in locale. Oltre a fornire il servizio "Estrazione Dati Documento", il sistema di gestione documentale consente l'accesso ai documenti pubblici attraverso URL del dominio [www.foncoop.coop](http://www.foncoop.coop).

Allo stesso modo la funzionalità "Memorizza Articolo su DMS" ed il servizio "Memorizzazione Articolo" realizzano il secondo obiettivo.

Per quanto riguarda lo scenario 3, l'integrazione si realizza attraverso la componente di Single Sign On. Tale componente è atta a garantire accessi in sicurezza verso il sistema GIFCOOP gestendo, in modo centralizzato, tutte le fasi di autenticazione e provvedendo ad assegnare ad ogni utente le autorizzazioni



in accordo con il suo profilo (es: amministratore, attuatore, proponente). Accedendo al Portale Istituzionale l'utente, potrà effettuare la login al sistema: una volta autenticato sarà ridiretto sul sistema GIFCOOP dove, sulla base delle proprie autorizzazioni, può proseguire nella compilazione del formulario.

### 3.2.7.1 FUNZIONALITÀ PRINCIPALI

Di seguito sono riportate le funzionalità significative che permettono l'integrazione con il Sistema GIFCOOP.

#### Collegamento a Documento

Dopo aver inserito e selezionato il testo di riferimento per il documento da collegare, cliccando sul pulsante "Link Documento" si visualizza un pop-up all'interno del quale son presenti due elementi di tabulazione Navigazione e Ricerca. Nello specifico:

- TAB Navigazione, è l'elemento di default proposto all'utente al momento dell'apertura del pop-up; esso mostra l'alberatura del repository documentale a partire dal folder principale (root) e consente al redattore di selezionare il documento di suo interesse navigando l'alberatura stessa. Per assicurare l'esclusivo accesso alle aree consentite, all'utente sono mostrati soltanto i folder per i quali è prevista la presenza di documenti identificati come pubblici. Una volta selezionato il file, saranno inseriti nel contenuto dell'articolo:
  - l'icona corrispondente al tipo di documento selezionato
  - il title del collegamento, che di default sarà inizializzato al valore del titolo del documento con la possibilità per l'utente di modificarne successivamente il valore;
  - il link alla URL pubblica del documento;
  - la dimensione in byte del documento.
- TAB Ricerca consente di ottenere lo stesso risultato del TAB Navigazione. In questo caso l'utente redattore può inserire il testo da ricercare nella form proposta. Il testo inserito è ricercato nel titolo dei documenti approvati dal CDA: quelli che offrono una corrispondenza sono mostrati sotto forma di elenco composto da voci selezionabili.

#### Memorizza Articolo su DMS

Dopo aver inserito e selezionato il testo di riferimento per documento da collegare, cliccando sul pulsante "Salva su DMS" l'utente redattore ha la possibilità di salvare sul sistema di gestione documentale il contenuto dell'articolo che sta lavorando. Una volta cliccato sul pulsante possono presentarsi i due casi:

- l'articolo è già presente sulla piattaforma documentale;
- è la prima volta che si effettua la memorizzazione di questo articolo.

Nel primo caso la funzione provvede direttamente ad eseguire la memorizzazione dei contenuti e, terminata l'operazione, provvede ad informare l'utente sullo stato dell'esecuzione. Nel secondo caso, non potendo identificare in automatico il folder di destinazione, presenta all'utente l'alberatura principale del repository di archivio, consentendogli di navigare i vari folder e selezionare quello di destinazione. La selezione del folder è accompagnata dalla memorizzazione dei contenuti e, anche in questo caso, l'utente è informato sullo stato di esecuzione dell'operazione.

Il contenuto dell'articolo è memorizzato sulla piattaforma documentale come file xml (formato che contiene informazioni relative agli elementi dell'articolo quali titolo, contenuto dell'editor HTML, sezione, categoria, stato, data di creazione, data di inizio pubblicazione e data di termine della pubblicazione. Per consentire una gestione più oculata dei contenuti, oltre a memorizzarne il file xml, saranno salvati ulteriori metadati sotto forma di attributi. Di seguito, a titolo esemplificativo, si riporta la descrizione dei principali attributi:

- il nome del file, identificato da <id\_articolo >.xml, dove id\_articolo è l'identificativo univoco assegnato dal WCMS;
- la descrizione del file, che corrisponde al titolo dell'articolo in lavorazione;
- l'autore, che corrisponde all'identificativo dell'utente redattore lato WCMS.

Memorizzare i contenuti sul sistema di gestione documentale consentirà di tenere traccia di tutte le modifiche apportate agli articoli grazie alla funzionalità di versioning di cui il sistema stesso dispone.

### 3.2.8 IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE : SCRIPTA

Il Sistema di Gestione Documentale (SGD) utilizzato dal Fondo è denominato "Scripta". Esso ha una funzione centrale nella architettura applicativa e consente l'accesso alla documentazione tramite differenti modalità:

- Tramite un'interfaccia Web, che permette all'operatore opportunamente profilato di accedere ai documenti con i corretti privilegi (sola lettura, modifica, creazione, versioning, etc.).
- Direttamente ed in maniera trasparente dall'applicazione di Gestione dei Piani Formativi, in funzione dell'operazione in corso e della documentazione da associare, con protocollazione.
- Tramite il modulo di Protocollo, al quale fornisce i servizi di archiviazione documentale.
- Consente l'accesso alla documentazione Pubblica tramite il portale, al quale fornisce servizi di Content management per l'archiviazione dei contenuti del portale stesso.
- Al sistema di CRM, per associare la documentazione relativa ad un intervento.

Nelle varie fasi nelle quali si articola la gestione dei Piani Formativi, il sistema di gestione dei Piani è integrato in maniera trasparente per l'utente con il sistema di Gestione Documentale e di Protocollo, fornendo agli utenti, secondo i rispettivi privilegi legati al ruolo dell'utente, alla fase e alla tipologia del documento, le funzioni abilitate.

Per esempio, nella fase di conferma dell'acquisizione di un piano formativo da parte di Enti di formazione, i documenti associati sono protocollati e salvati nel sistema di gestione documentale in maniera automatica, registrando la marca temporale dell'avvenuta 'consegna' del progetto; contestualmente, la mail generata in modalità automatica dal sistema ed inviata al proponente è registrata nel sistema di gestione documentale.

Le differenti modalità registrano i documenti nel medesimo File System, in maniera assolutamente equivalente, mentre i metadati sono registrati sulla base dati MySQL.

#### 3.2.8.1 LE CARATTERISTICHE FUNZIONALI DEL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE

Il sistema prevede le seguenti principali funzionalità:

- Gestione dinamica dei metadati (chiavi di ricerca ed archiviazione)
- Acquisizione e gestione dei documenti : Il sistema consente l'acquisizione dei documenti attraverso differenti modalità, in maniera indipendente dal 'canale' con il quale avviene l'accesso al sistema documentale.
- Acquisizione massiva : l'acquisizione massiva dei documenti consente di digitalizzare una gran mole di documenti cartacei in poco tempo ed è utilizzata sia per il recupero del pregresso, documenti cartacei già archiviati che necessitano di essere resi disponibili sul sistema, sia per l'acquisizione di molti documenti che fanno capo ad un medesimo oggetto, come un Piano Formativo.
- Post-Archiving : in questa tipologia di acquisizione massiva i metadati dei documenti vengono inseriti prima del cartaceo ed in seguito il sistema associa il documento digitale ai metadati.
- Acquisizione dei metadati dei documenti : In questo passo l'operatore inserisce i metadati necessari all'identificazione del documento da parte degli utenti, tra cui il tipo di documento e la pratica di cui fa parte.
- Scansione massiva e riconciliazione : una volta preparati i documenti (ovvero l'apposizione del relativo barcode), questi possono essere acquisiti digitalmente tramite uno scanner adatto alle scansioni massive.
- Pre-Archiving : in questa modalità i documenti vengono prima digitalizzati ed inseriti nel sistema ed in seguito catalogati da parte dell'utente tramite opportune operazioni che gli consentono sia la categorizzazione che l'associazione dei metadati.
- Categorizzazione dei documenti : in questa fase si appone in testa al documento un foglio con il barcode identificante la tipologia dello stesso. Il tutto è riposto nel faldone della pratica e consegnato agli addetti allo scanner. A questo punto il lavoro di classificazione è terminato e senza l'utilizzo di strumenti informatici.
- Scansione massiva degli stessi e riconciliazione
- Associazione dei metadati
- Funzioni di ricerca

- Funzionalità di gestione dei documenti e delle cartelle
- Correlazioni tra tipologie documentali differenti
- Autenticazione e Profilatura
- Il Protocollo

### 3.2.9 IL SISTEMA DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA A NORMA DI LEGGE

#### 3.2.9.1 DESCRIZIONE

Il Sistema di Conservazione Sostitutiva (SCS nel seguito) fornisce agli operatori del Sistema GIFCOOP tutti gli strumenti necessari per conservare i documenti su supporti elettronici mantenendone la validità per ogni finalità riconosciuta dalla Legge. Esso costituisce un componente fondamentale del Sistema GIFCOOP.

L'attuale quadro normativo italiano consente di conservare i documenti su supporti informatici ed assicura loro la piena validità a fini civilistici e fiscali secondo criteri prefissati definiti nel Sito Istituzionale AGID.

#### 3.2.9.2 FUNZIONALITÀ

Il SCS è integrato con il SGD ed assicura le seguenti funzionalità:

- piena conformità alle prescrizioni di Legge attuali;
- estrazione, nel pieno rispetto delle tempistiche prescritte e in base a criteri impostabili a cura del Responsabile della Conservazione Sostitutiva tramite le tipologie dei documenti ed il valore delle chiavi di archiviazione degli stessi, dei documenti archiviati nel SGD e loro predisposizione per le procedure di firma e marcatura temporale;
- apposizione della firma digitale su ogni singolo documento, calcolo dell'impronta del gruppo di documenti processati ed apposizione della marcatura temporale sui documenti e sull'impronta; per limitare l'impiego di marche temporali si richiede che la marcatura avvenga sul gruppo dei documenti, mentre la firma venga apposta su ogni singolo file per consentirne l'esibizione indipendente;
- predisposizione all'invio dell'impronta all'Agenzia delle Entrate a norma di legge;
- possibilità di memorizzare su supporti rimovibili (es. CD o DVD) i documenti portati a conservazione sostitutiva, assieme a tutte le informazioni utili a ricercarli tramite le chiavi di archiviazione originali.

### 3.2.10 SISTEMA PER LA ELABORAZIONE DEI DATI DI MONITORAGGIO DEI PIANI FORMATIVI

E' prevista la trasmissione della Banca Dati dei Piani Formativi per la Formazione Continua Fon.Coop verso il Ministero del Lavoro e l'ISFOL.

Il Sistema consente l'estrazione periodica della banca dati richiesta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con la disponibilità di una procedura di acquisizione automatica di file nei formati e negli standard previsti dallo specifico Protocollo di Trasmissione. I dati richiesti dal Ministero sono:

- Piani Approvati in fase di Avvio
- Piani Conclusi
- Piani in Rettifica
- Piani Rimodulati
- Piani in Cancellazione (rinunciati/revocati).

I dati richiesti hanno una struttura specifica con indici, ad es.:

- Enti
- Piano di Formazione
- Settore Merceologico
- Discenti
- Parametri relativi ai Discenti
- Varie tipologie di Formazione
- Varie modalità formative

- Altre indicati sulla modulistica tabelle ISFOL.

Il Sistema è sistematicamente modificato in base alle richieste dal Ministero del Lavoro nel trattamento dei dati da inviare periodicamente.

Il Sistema prevede la gestione dell'archivio dei dati consegnati al Ministero.

I dati, secondo i protocolli previsti, devono essere inviati per la verifica sul portale NEXUS, gestito da ISFOL, e su supporto magnetico al MLPS.

### 3.3 L'ARCHITETTURA TECNOLOGICA DEL SISTEMA INFORMATIVO GIFCOOP

#### 3.3.1 IL SISTEMA GIFCOOP

L'architettura informatica del sistema GIFCOOP, in produzione, è erogata utilizzando le risorse elaborative dell'infrastruttura virtuale dell'attuale fornitore, costituita da un cluster vSphere con installato VMwareESXi 5.5.0. Le apparecchiature hardware sono ospitate presso una Server Farm operante sotto la responsabilità dell'attuale fornitore.

Di seguito è presente un elenco schematico delle virtual machine che costituiscono l'architettura software, con nome nomehost e ruolo applicativo.

*Tabella 3: Elenco delle Virtual Machine del Sistema GIFCOOP*

<b>Nomehost</b>	<b>Ruolo Applicativo</b>
<b>Foncoopfe-ese</b>	<b>Apache web server + PHP</b>
<b>Foncoopfe-ese</b>	<b>SSO CAS Tomcat 6</b>
<b>Foncoopfe-ese</b>	<b>Piani Formativi JBoss 7</b>
<b>Foncoopbpi-ese</b>	<b>Pentaho - Tomcat 6</b>
<b>FoncoopDB-ese</b>	<b>MySQL 5.6</b>

In questa tabella è riportato il dettaglio delle risorse virtuali in termini di virtual CPU, virtual RAM e storage assegnate alle virtual machine di produzione.

*Tabella 4: Elenco delle risorse virtuali delle Virtual Machine del Sistema GIFCOOP*

<b>VM</b>	<b>CPUs</b>	<b>Memory (MB)</b>	<b>Storage (GB)</b>	<b>Sistema Operativo</b>
Foncoopfe-ese	2	5.120	180	Windows 2008 Server R2
Foncoopbpi-ese	2	4.096	50	Windows 2008 Server R2
FoncoopDB-ese	2	4.096	90	Windows 2008 Server R2

L'architettura web è costituita da un web server di frontend (Apache 2.4), un server di autenticazione (JA-SIG Central Authentication Service su Tomcat 6), un application server (JBoss Community 7.1.1) di back-end e MySQL 5.6.17.

Di seguito è riportato il dettaglio di ogni singolo elemento architetturale.

#### **Foncoopfe-ese**

Questa virtual machine svolge molteplici ruoli, a partire da quello di web server di front-end. Sulla macchina è installato Apache HTTP che accetta le richieste di pagine PHP smistandole per l'elaborazione all'interprete PHP versione 5.4.16 installato come modulo.

Su Apache e PHP viene eseguito il sito istituzionale [www.foncoop.coop](http://www.foncoop.coop) realizzato con il CMS Wordpress, oltre al software per il CRM sugar.

Inoltre sulla medesima macchina viene eseguita l'applicazione di single sign-on JA-SIG Central Authentication e l'applicazione per la gestione dei piani formativi GIFCOOP. Le due applicazioni sono eseguite su un'installazione di Tomcat 6 e JBoss 7 rispettivamente. I due application server sono integrati in Apache web Server attraverso il modulo jakartamod\_jk, la comunicazione avviene tramite protocollo ajp.

L'accesso all'applicazione GIFCOOP avviene attraverso protocollo sicuro https, tramite la URL <https://pf.foncoop.coop>

Il modulo jakarta gestisce anche le chiamate al BI server su Foncoopbpi-ese.

Nella cartella E:\Foncoop\repository\docs sono raccolti tutti i documenti del sistema GIFCOOP.

In Tomcat Application Server, installato in E:\apache-tomcat-6.0.39-CAS, è presente il componente di single sign-on.

Nella tabella seguente, il riepilogo delle applicazioni/servizi, relativo software e path di installazione sul server virtuale.

*Tabella 5: Ubicazioni delle Applicazioni e Servizi del Sistema GIFCOOP*

Applicazione	Software	PATH
www.foncoop.coop	Apache	E:\Apache24\htdocs\www-foncoop
Sugar CRM	Apache	E:\Apache24\htdocs\sugar
SSO JASIG CAS	Tomcat	E:\apache-tomcat-6.0.39-CAS
Foncoopweb	JBoss 7	E:\jboss-as-7.1.1.Final-Foncoop

### **Foncoopbpi-ese**

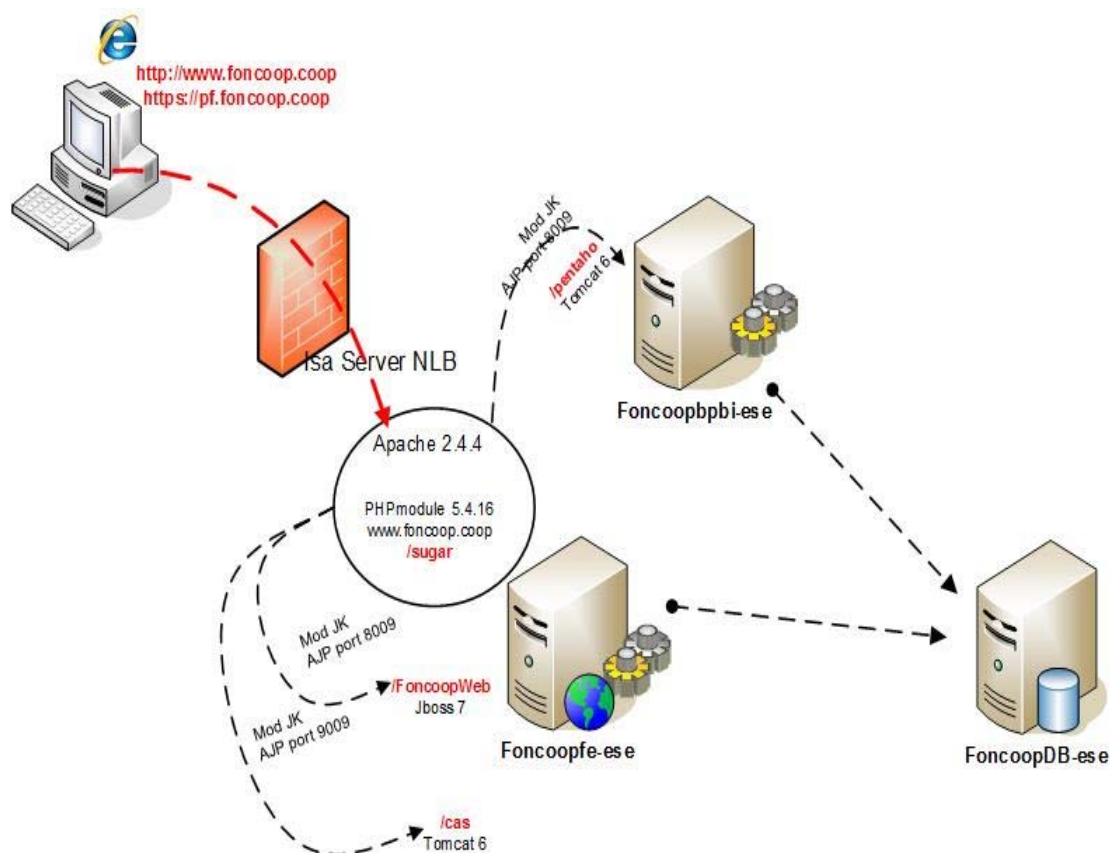
Questa virtual machine svolge il ruolo di BI Server. E' installato il componente software di Business Intelligence Pentaho utilizzato da Fon.Coop per creare dei datamart. La reportistica viene creata interrogando la base dati sul motore MySQL Server installato sulla virtual machine FoncoopDB-ese.

### **FoncoopDB-ese**

Su questa virtual machine risiedono i database del sistema Foncoop, il motore RDBMS è MySQL 5.6.17 Community Edition. Gli schemi DB sono:

- cas
- fcoop
- fcoop\_protocollo
- fcoop\_scripta
- fcoop\_web
- links\_idm
- paq
- sugarcrm

Di seguito è riportata la visione schematica dell'architettura informatica del sistema GIFCOOP in ambiente di produzione.



Di seguito sono riportate caratteristiche tecnologiche ulteriori

*Tabella 6: Caratteristiche tecnologiche ulteriori degli ambienti presenti*

SISTEMA	DESCRIZIONE
Sistema Web di gestione dei Piani Formativi per la Formazione Continua	Tale sistema è stato sviluppato in linguaggio JEE su tre livelli, con l'utilizzo del framework Spring e del sistema di persistenza Hibernate; per lo strato di presentazione, sono state utilizzate le JSP. Sono stati utilizzati EJB 3. Il database è l'RDBMS MySQL 5.6.
Sito Istituzionale (Fon.Coop)	Realizzato in WordPress è fruito prevedendo tale configurazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensionamento: Spazio su disco 5GB;</li> <li>• Dimensionamento su DB: 200MB;</li> <li>• Connessione Internet in fibra ottica ridondata con velocità disponibile fino a 5Gbit/s</li> </ul>
Strumenti di CRM	Si dispone del prodotto Open Source SugarCRM, integrato con il sistema
Strumenti di Business Intelligence	Per il sistema di BI è stato utilizzato il sistema Open Source Pentaho, con i vari prodotti della suite
Sistema di Gestione Documentale	E' basato sul sistema documentale Scripta in ambiente JEE e compatibile con l'architettura dei piani formativi.
Sistema di Conservazione Sostitutiva a Norma di Legge	In tale ambito è disponibile software, sviluppato ad hoc in ambiente JEE, compatibile con la conservazione sostitutiva di Poste Italiane
Sistema di Elaborazione dei Dati di Monitoraggio dei Piani Formativi	In tale ambito è disponibile software, sviluppato ad hoc in ambiente JEE, integrato nel sistema di gestione dei piani formativi, che risponde alle specifiche dell'ISFOL e degli enti terzi

### 3.3.2 IL DIMENSIONAMENTO DEL SISTEMA

#### **Il dimensionamento del Sistema Applicativo**

Di seguito si riportano le informazioni relative alle applicazioni del Sistema GIFCOOP, con dati aggiornati a luglio 2016.

*Tabella 7: Informazioni sul Sistema Applicativo GIFCOOP*

INFORMAZIONI	TOTALI	DESCRIZIONE
File sorgenti	2246	File sorgenti
Directories	733	Directories
LOC	536781	Linee di codice totali
BLOC	64677	Linee di codice vuote
SLOC-P	435960	Linee di codice fisiche eseguibili
SLOC-L	169094	Linee di codice logiche eseguibili
MVG	28736	McCabe VG Complexity
C&SLOC	4753	Linee di codice e commento
CLOC	36144	Linee di commento
CWORD	165536	Totale parole usate nel commento
HCLOC	298	Linee di commenti negli header
HCWORD	1929	Parole di commento negli header

#### **Il dimensionamento degli archivi**

Di seguito si riportano le informazioni sul dimensionamento delle archivi che compongono il Sistema GIFCOOP, con dati aggiornati a luglio 2016.

*Tabella 8: Dimensionamento degli Archivi del Sistema GIFCOOP*

SISTEMI	SCHEMA TABELLA	RIGHE TABELLA	DIMENSIONE DATI (MBYTES)	DIMENSIONE INDICE (MBYTES)
dm_gtav_gruppovalutazione	Fcoop	801	510.540	1.024
dm_impben_reportbeneficiarie	Fcoop	1.265	475.136	0
dm_paravv_partecipantiavviso	Fcoop	1.119	163.840	0
dm_stuavv_studioavviso	Fcoop	9.011	1.589.248	0
tb_aacp_associaaccontoparametri_ca	fcoop	14	16.384	16.384
tb_aalfg_avvisolineaformagiuridicaterzidelegati_ca	fcoop	241	16.384	32.768
tb_aalp_avvlineaproroga_ca	fcoop	22	16.384	16.384
tb_aals_avvlineasettore_ca	fcoop	60	16.384	16.384
tb_abfavli_budgetfinanzavvisolinea_cl	fcoop	363	49.152	16.384

tb_acap_avvisocontrolloavvisoprec_ca	fcoop	75	16.384	16.384
tb_acavli_abilitacontenutolinea_ca	fcoop	103	16.384	16.384
tb_acc_tipoaccentramento_ct	fcoop	6	16.384	0
tb_acfd_associacostofasciadocente_ca	fcoop	20	16.384	16.384
tb_acpf_accontopianoformativo_cl	fcoop	401	98.304	32.768
tb_acpg_accreditamentopg_ca	fcoop	6.655	491.520	311.296
tb_adesioni_logeventi_cl	fcoop	2.258.945	899.678.208	0
tb_adoctutcal_asdocentecalendario_ca	fcoop	72.876	6.815.744	8.830.976
tb_adpfo_difformitapiano_cl	fcoop	107	16.384	49.152
tb_adpp_delegapfpg_ca	fcoop	16	16.384	81.920
tb_aepfo_associa_evento_pianoformativo_ca	fcoop	23	16.384	32.768
tb_aes_associaeventosocietario_ca	fcoop	101	16.384	65.536
tb_afr_funzioneruolo_ca	fcoop	230	16.384	32.768
tb_agmf_associagruppomodalitaformativa_ca	fcoop	37	16.384	16.384
tb_alagi_avvlineaareageoimporti_ca	fcoop	5	16.384	16.384
tb_alat_abilita_linea_codiciateco_ca	fcoop	153	16.384	16.384
tb_alrgi_avvlinea_raggeregimporti_ca	fcoop	76	16.384	16.384
tb_alri_avvlinea_regioneimporti_ca	fcoop	2	16.384	16.384
tb_alsi_avvlinea_settoreimporti_ca	fcoop	18	16.384	16.384
tb_amfa_abilita_modalita_formativa_avviso_ca	fcoop	61	16.384	16.384
tb_amfd_modfasciadocente_ca	fcoop	53.534	9.748.480	8.552.448
tb_amipgccnl_matricolainpsccnl_ca	fcoop	6.851	524.288	1.130.496
tb_amipgpfatt_associa_persgiurfisica_attivita_ca	fcoop	152.299	18.219.008	52.232.192
tb_amipgp_fedi_associa_persgiurfisica_edizione_ca	fcoop	177.974	17.252.352	46.530.560
tb_amipgpfo_associa_matrinspersgiurpianoform_ca	fcoop	8.250	1.540.096	2.752.512
tb_amipgpfpfo_associa_persgiurfisica_pianoform_ca	fcoop	148.715	15.286.272	44.285.952
tb_andip_anagdipendente_cl	fcoop	88.990	8.929.280	34.963.456
tb_anfca_attnonformcontenutoazione_ca	fcoop	36	16.384	16.384
tb_aorg_abilitaorganizzazione_ca	fcoop	66	16.384	16.384
tb_apatt_azienda_partecipante_att_ca	fcoop	38.171	2.539.520	1.425.408
tb_apgpfo_associa_persgiurpianoform_ca	fcoop	15.306	1.572.864	1.441.792



tb_apgpfpo_associapersgiurfisicapianofo rm_ca	fcoop	4.559	425.984	720.896
tb_appg_pgprofilo_ca	fcoop	6.650	524.288	393.216
tb_apr_pgpfuolo_ca	fcoop	7.619	2.342.912	2.310.144
tb_apsdb_pianopartesocdatbil_ca	fcoop	13.120	2.572.288	1.376.256
tb_argg_ragggeoreg_ca	fcoop	43	16.384	16.384
tb_arg_areageografica_cl	fcoop	5	16.384	0
tb_ascal_assedecalendario_cl	fcoop	3.360	360.448	376.832
tb_atfa_abilitatematicaformativaavviso_c a	fcoop	126	16.384	16.384
tb_atfnpfo_finalitapiano_ca	fcoop	4.215	245.760	114.688
tb_atlsc_associazionelavoratoresottocateg oria_ca	fcoop	44	16.384	16.384
tb_atpv_abilitaprocessovalutazione_ca	fcoop	13	16.384	16.384
tb_atsetpfo_settorepiano_ca	fcoop	61	16.384	16.384
tb_att_attivita_cl	fcoop	27.583	38.354.944	1.474.560
tb_avas_avvisoaiutostato_ca	fcoop	40	16.384	16.384
tb_avatlsc_avvisolineasottocatlav_ca	fcoop	361	49.152	32.768
tb_avgen_avvisogenere_ca	fcoop	15	16.384	16.384
tb_avinq_avvisoinquadrimento_ca	fcoop	56	16.384	16.384
tb_avli_avvisolinea_ca	fcoop	9	16.384	65.536
tb_avpfo_variazioneepiano_cl	fcoop	942	458.752	163.840
tb_avsbd_avvisosoggbenefidest_ca	fcoop	166	16.384	16.384
tb_avtit_avvisotitolo_ca	fcoop	108	16.384	16.384
tb_avv_avviso_cl	fcoop	42	16.384	16.384
tb_ban_datibancari_cl	fcoop	1.358	114.688	98.304
tb_bap_budget_approvato_piano_cl	fcoop	3.189	245.760	81.920
tb_batt_budget_attivita_cl	fcoop	64.945	6.832.128	2.605.056
tb_bsatt_budgetspalmatt_cl	fcoop	171.015	20.316.160	6.586.368
tb_bssvatt_budgetspalmsottovociatt_cl	fcoop	16.146	4.472.832	7.028.736
tb_bstdp_budgetsoggterzodelegpartner_c l	fcoop	6.484	507.904	245.760
tb_bsvatt_budgetsottovociatt_cl	fcoop	33713	6.569.984	10.256.384
tb_bvsatt_budgetvocispesaatt_cl	fcoop	8072	2.375.680	1.572.864
tb_bvsfnd_budgetvocispesafornitorenond elegato_cl	fcoop	11.904	1.589.248	0
tb_cal_calendariomodulo_cl	fcoop	49.676	6.799.360	8.814.592

tb_cfbcf_backup_conto_formativo_cl	fcoop	9.023	1.589.248	311.296
tb_cfccf_configurazione_contoformativo_cl	fcoop	1	16.384	0
tb_cfcfof_conto_formativo_cl	fcoop	15.366	3.686.400	1.179.648
tb_cfcrc_configurazione_rpa_contoformativo_cl	fcoop	10	16.384	16.384
tb_cfimp_impegni_cl	fcoop	1.554	262.144	163.840
tb_cfrag_raggruppamento_flussi_cl	fcoop	19.413	1.589.248	622.592
tb_cfrie_risorse_esterne	fcoop	13.610	1.589.248	262.144
tb_cfrim_risorse_piani_formativi_aziendali_has_impegni	fcoop	2.508	131.072	65.536
tb_cfrpf_risorse_piani_formativi_aziendali_cl	fcoop	168.285	23.642.112	11.042.816
tb_cfscf_stato_conto_formativo_ct	fcoop	4	16.384	16.384
tb_cftcf_tipoconto_formativo_ct	fcoop	4	16.384	16.384
tb_cftim_tipo_impegno_ct	fcoop	3	16.384	16.384
tb_cftir_tipo_raggruppamento_ct	fcoop	5	16.384	0
tb_cftra_tipo_risorsa_aziendale_ct	fcoop	6	16.384	0
tb_clone_cfrimp_impegni_cl	fcoop	1.652	229.376	65.536
tb_cm_comunicazione_cl	fcoop	1.952	360.448	278.528
tb_cntdsp_controllidisponibili_ct	fcoop	94	16.384	49.152
tb_cntsel_controlliselezionati_ca	fcoop	674	65.536	32.768
tb_com_comune_cl	fcoop	8.112	1.589.248	606.208
tb_conv_convenzione_cl	fcoop	1.359	212.992	0
tb_dbpfo_datibeneficiariapiano_cl	fcoop	5.511	21.577.728	1.703.936
tb_dcpfo_documentipiano_cl	fcoop	5.093	294.912	180.224
tb_deldoc_delegadocumenti	fcoop	20	16.384	32.768
tb_doctut_docentetutor_cl	fcoop	6.194	409.600	0
tb_dpfo_datapianoformativo_ca	fcoop	3.436	229.376	81.920
tb_dpgpf_docpersgiurpianoform_cl	fcoop	115	16.384	16.384
tb_dttppfo_datiterzodelpartnerpiano_cl	fcoop	3.052	507.904	360.448
tb_ea_emailaddress_cl	fcoop	65	16.384	0
tb_ediz_edizione_cl	fcoop	28.896	2.588.672	1.490.944
tb_eeatt_enteerogatoreatt_cl	fcoop	2.197	278.528	262.144
tb_errsql_diagnosticsarea_cl	fcoop	53	9.512	2.048
tb_es_eventi_societari_cl	fcoop	65	16.384	16.384
tb_fip_filepiano_ca	fcoop	1.896	196.608	622.592

tb_frm_formulario_cl	fcoop	8	16.384	32.768
tb_fun_funzione_ct	fcoop	82	16.384	0
tb_gacp_gruppoavvisiprecpercontrollo_ca	fcoop	9	16.384	0
tb_gamf_gruppoavvisomodalitaformativa_ca	fcoop	19	16.384	16.384
tb_gcovm_gricriterioggvalmacro_ca	fcoop	4	16.384	16.384
tb_grdoc_gruppodocumenti_cl	fcoop	23	16.384	16.384
tb_grd_graduatoriade definitiva_cl	fcoop	1.138	196.608	638.976
tb_grpg_gruppopgcomponenti_ca	fcoop	462	16.384	16.384
tb_grp_graduatoriaprovvvisoria_cl	fcoop	1.141	180.224	622.592
tb_gr_gruppo_cl	fcoop	101	16.384	16.384
tb_gvavlipfo_grivalutazioneavlipiano_ca	fcoop	18.263	2.637.824	1.589.248
tb_gvavli_grivalutazioneavli_ca	fcoop	137	49.152	32.768
tb_inis_invioisfol_cl	fcoop	4	16.384	32.768
tb_ir_incaricorevisore_cl	fcoop	577	65.536	49.152
tb_isfol_ict_codificatabelle_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_isfol_itaamb_isfa_tab_attuatore_ca	fcoop	8	16.384	0
tb_isfol_itat4tci_isfa_tab_atecoliv4_ca	fcoop	931	65.536	0
tb_isfol_itat4_tab_atecoliv4	fcoop	916	114.688	0
tb_isfol_itatset_isfa_tab_atecoliv_ca	fcoop	88	16.384	0
tb_isfol_itat_tab_atecoliv	fcoop	17	16.384	0
tb_isfol_ita_tab_attuatore	fcoop	10	16.384	0
tb_isfol_itccnl_tab_ccnl	fcoop	357	49.152	0
tb_isfol_itcltct_isfa_tab_collocazione_ca	fcoop	3	16.384	0
tb_isfol_itcl_tab_collocazione	fcoop	4	16.384	0
tb_isfol_itcmcom_isfa_tab_comune_ca	fcoop	8.102	278.528	0
tb_isfol_itcm_tab_comune	fcoop	10.147	475.136	0
tb_isfol_itctce_isfa_tab_certificazione_ca	fcoop	13	16.384	0
tb_isfol_itctcit_isfa_tab_cittadinanza_ca	fcoop	7	16.384	0
tb_isfol_itct_tab_cittadinanza	fcoop	7	16.384	0
tb_isfol_itc_tab_certificazione	fcoop	6	16.384	0
tb_isfol_itftntpri_isfa_tab_finalita_ca	fcoop	4	16.384	0
tb_isfol_itf_tab_finalita	fcoop	9	16.384	0
tb_isfol_ititing_isfa_tab_inquadramento_ca	fcoop	7	16.384	0
tb_isfol_iti_tab_inquadramento	fcoop	6	16.384	0

tb_isfol_itlsttit_isfa_tab_livellostudio_ca	fcoop	12	16.384	0
tb_isfol_itls_tab_livellostudio	fcoop	7	16.384	0
tb_isfol_itmtsf_isfa_tab_modalita_ca	fcoop	9	16.384	0
tb_isfol_itm_tab_modalita	fcoop	6	16.384	0
tb_isfol_itpf_tab_finalita	fcoop	9	16.384	0
tb_isfol_itprvprv_isfa_tab_provincia_ca	fcoop	110	16.384	0
tb_isfol_itprv_tab_provincia	fcoop	110	16.384	0
tb_isfol_itpsittamb_isfa_tab_parti_sociali_ca	fcoop	28	16.384	0
tb_isfol_itpstps_isfa_tab_parti_sociali_ca	fcoop	9	16.384	0
tb_isfol_itps_tab_parti_sociali	fcoop	9	16.384	0
tb_isfol_itrereg_isfa_tab_regione_ca	fcoop	22	16.384	0
tb_isfol_itre_tab_regione	fcoop	20	16.384	0
tb_isfol_itse_tab_sesso	fcoop	2	16.384	0
tb_isfol_itspj_isfa_ca	fcoop	5	16.384	0
tb_isfol_ittamb_isfa_tab_tipologia_ca	fcoop	8	16.384	0
tb_isfol_ittctrl_isfa_tab_tipologiacontrattuale_ca	fcoop	20	16.384	0
tb_isfol_ittc_tab_tipologiacontrattuale	fcoop	17	16.384	0
tb_isfol_ittmtma_isfa_tab_tematica_ca	fcoop	14	16.384	0
tb_isfol_ittm_tab_tematica	fcoop	14	16.384	0
tb_isfol_ittp_tab_tipologiaprogetto	fcoop	5	16.384	0
tb_isfol_itt_tab_tipologia	fcoop	4	16.384	0
tb_lcnt_livellocontrollo_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_lsch_livelloscheda_ct	fcoop	9	16.384	16.384
tb_mipga_matricolainpsatecoliv4_ca	fcoop	19.528	2.392.064	2.981.888
tb_mipgccnl_matricolainpsccl_ca	fcoop	3.592	262.144	278.528
tb_mipgos_matricolainpsorganicoستوتتoca_t_ca	fcoop	337.006	41.549.824	46.284.800
tb_mipgo_matricolainpsorganico_ca	fcoop	69.838	8.929.280	14.204.928
tb_mipg_matricolainpspersonagiuridica_cl	fcoop	28.083	5.718.016	8.962.048
tb_mod_modulo_cl	fcoop	45.025	52.035.584	10.452.992
tb_nfo_numerofirmatariorganizzazione_ca	fcoop	22	16.384	16.384
tb_npfo_notepianoform_cl	fcoop	7.924	34.029.568	1.507.328
tb_npssc_notepartescheda_ct	fcoop	20	16.384	0

tb_nsch_notescheda_ct	fcoop	15	16.384	16.384
tb_org_organizzazione_cl	fcoop	17	16.384	16.384
tb_pcap_parametricontrolloavvisoprec_ca	fcoop	9	16.384	16.384
tb_pfd_personafisicadoc_cl	fcoop	4.608	1.589.248	278.528
tb_pfo_pianoformativo_cl	fcoop	3.231	5.783.552	802.816
tb_pf_personafisica_cl	fcoop	91.924	11.845.632	23.937.024
tb_pgmin_personagiuridicaminimis_cl	fcoop	4.952	1.490.944	212.992
tb_pgopfos_pgpfoorgdeststottocat_ca	fcoop	1.086.643	84.295.680	101.187.584
tb_pgopfo_pgpfoorgdest_ca	fcoop	163.374	16.007.168	43.122.688
tb_pgr_personagiuridicaregistrazione_cl	fcoop	20.953	2.637.824	2.359.296
tb_pg_personagiuridica_cl	fcoop	21.273	2.572.288	2.441.216
tb_ppgc_presenzepartecipantigiornatacalendarario_ca	fcoop	315.825	25.755.648	43.122.688
tb_prpf_prorogapianoformativo_cl	fcoop	766	147.456	65.536
tb_prv_provincia_cl	fcoop	111	16.384	49.152
tb_pscdsp_parteschedadisp_ct	fcoop	131	49.152	32.768
tb_psch_partescheda_ct	fcoop	16	16.384	0
tb_pscsel_parteschedasel_ca	fcoop	830	131.072	49.152
tb_pvc_percentualivocicosto_cl	fcoop	37	16.384	16.384
tb_radp_richiestadocumentipoteri_cl	fcoop	12.535	524.288	557.056
tb_rasr_richiestaavviosottospcl	fcoop	208	81.920	32.768
tb_ravc_avvisovocicostogruppo_ca	fcoop	534	81.920	16.384
tb_ra_richiesta_cl	fcoop	7.378	3.686.400	1.277.952
tb_reg_regione_cl	fcoop	23	16.384	32.768
tb_rfpfo_regioniformpiano	fcoop	2.178	98.304	81.920
tb_rgg_ragggeo_cl	fcoop	23	16.384	0
tb_riscent_risultatocontrolli_cl	fcoop	9.929	7.389.184	7.569.408
tb_rla_registralogaccesso_cl	fcoop	5.329.365	3.408.855.040	607.109.120
tb_rpf_referentepiano_cl	fcoop	2.940	475.136	0
tb_sapfo_saldopianoformativo_cl	fcoop	405	65.536	0
tb_sca_scadenza_cl	fcoop	26	16.384	16.384
tb_scpk_scadenzapackage	fcoop	5	16.384	16.384
tb_sdp_g_sedepersonagiuridica_ca	fcoop	49.018	4.734.976	8.339.456
tb_sfrm_schedaformulario_cl	fcoop	256	65.536	16.384
tb_sifcp_all_allegati_cl	fcoop	55.112	5.783.552	6.324.224

tb_sifcp_azb_aziendabeneficiariapiano_cl	fcoop	15.519	1.589.248	1.392.640
tb_sifcp_az_azienda_cl	fcoop	6.029	491.520	0
tb_sifcp_ba_bando_cl	fcoop	31	16.384	49.152
tb_sifcp_pscp_pianosifcp_cl	fcoop	6.081	1.589.248	1.064.960
tb_sifcp_tb_tipobando_ct	fcoop	4	16.384	0
tb_sifcp_tdoc_tipodocumento_ct	fcoop	11	16.384	0
tb_sifcp_tero_tipoerogatore_ct	fcoop	5	16.384	0
tb_sifcp_tf_tipiformazione_ct	fcoop	8	16.384	0
tb_sifcp_tprop_tipoproponente_ct	fcoop	12	16.384	0
tb_sifcp_tp_tipopiano_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_sifcp_tra_tiporegimeaiuto_ct	fcoop	11	16.384	0
tb_sifcp_tsa_tipostatoazienda_ct	fcoop	3	16.384	0
tb_sifcp_tsp_tipostatopiano_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_sir_statoincaricorevisore_ct	fcoop	3	16.384	0
tb_spfo_schedapiano_cl	fcoop	222.518	31.932.416	55.230.464
tb_spp_svincolopolizzapiano_cl	fcoop	1	16.384	16.384
tb_spr_statoproroga_ct	fcoop	3	16.384	0
tb_sta_stato_cl	fcoop	207	16.384	16.384
tb_stoatt_storicoattivita_cl	fcoop	4.287	409.600	180.224
tb_sverammal_sessioneverbaleammissibilitaallegati_cl	fcoop	51	16.384	16.384
tb_sveramm_sessioneverbaleammissibilita_cl	fcoop	51	16.384	16.384
tb_svervalal_sessioneverbalevalutazioneallegati_cl	fcoop	11	16.384	16.384
tb_sverval_sessioneverbalevalutazione_cl	fcoop	5	16.384	16.384
tb_svi_statovisita_ct	fcoop	5	16.384	0
tb_tacc_tipoaccredimento_ct	fcoop	8	16.384	0
tb_tac_tipoacconto_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_tas_tipoaiutidistato_ct	fcoop	5	16.384	0
tb_tazn_tipoazione_ct	fcoop	36	16.384	16.384
tb_tcap_atecolivpadre_ct	fcoop	17	16.384	16.384
tb_tcavc_tipocalcoloauto_ct	fcoop	4	16.384	0
tb_tca_atecoliv4	fcoop	883	114.688	49.152
tb_tccnl_ccnl_ct	fcoop	390	65.536	0
tb_tcc_tipoclassescct	fcoop	52	16.384	0

tb_tcf_tipocostoformazione_ct	fcoop	3	16.384	16.384
tb_tci_tipocodistat_ct	fcoop	931	131.072	16.384
tb_tcm_tipocomunicazione_ct	fcoop	18	16.384	0
tb_tcnt_tipocontrollo_ct	fcoop	72	16.384	0
tb_tcon_tipocontenuto_ct	fcoop	13	16.384	0
tb_tcov_tipocriterioggettival_ct	fcoop	3	16.384	16.384
tb_tcpa_tipologiacarattpartecipaziende_c t	fcoop	2	16.384	0
tb_tcpfo_temp_caricamento_pianoforma tivo_cl	fcoop	14.608	2.637.824	0
tb_tcpfo_temp_caricamento_pianoforma tivo_cl2	fcoop	14.265	2.637.824	0
tb_tcsc_tipocsc_ct	fcoop	621	81.920	32.768
tb_tdcnz_tipodocenza_ct	fcoop	3	16.384	0
tb_tdgg_tipologiadeggendorf_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_tdoc_tipodocumento_ct	fcoop	36	16.384	0
tb_tes_tipoeventosocietario_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_tfd_tipofasciadocente_ct	fcoop	3	16.384	0
tb_tfg_tipoformagiuridica_ct	fcoop	51	16.384	32.768
tb_tfisf_tipoflussoisfol_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_tfldv_fieldvalue_ct	fcoop	8	16.384	0
tb_tfnlp_tipofinalitapiano_ct	fcoop	4	16.384	0
tb_tform_tipoformazione_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_tgen_tipogenere_ct	fcoop	2	16.384	16.384
tb_tgrtasdm_tipogrigliatasdeminimis_ca	fcoop	4	16.384	0
tb_tgrtasf_tipogrigliatasform_ca	fcoop	4	16.384	0
tb_tisf_tipoinvioflussoisfol_ct	fcoop	4	16.384	0
tb_timp_tipoimpresa_ct	fcoop	3	16.384	0
tb_tinq_tipoinquadrimento_ct	fcoop	7	16.384	16.384
tb_tlav_tipolavoratore_ct	fcoop	13	16.384	0
tb_tfld_tipolistfield_ct	fcoop	355	65.536	16.384
tb_tlp_tipolvellopiano_ct	fcoop	3	16.384	16.384
tb_tlsc_tipolavoratoresottocategoria_ct	fcoop	14	16.384	0
tb_tl_tipolinea_ct	fcoop	4	16.384	16.384
tb_tmf_tipomodalitaformativa_ct	fcoop	9	16.384	0
tb_tmp_tipomodalitapagamento_ct	fcoop	2	16.384	0

tb_torgpf_tipoorganicipiano_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_torg_tipoorganizzazione_ct	fcoop	3	16.384	16.384
tb_tpf_tipopianoformativo_ct	fcoop	8	16.384	0
tb_tpgf_tipopersonagiuridicaformulario_ct	fcoop	2	16.384	16.384
tb_tpgr_tipoparamatrinumgestrend_ct	fcoop	6	16.384	0
tb_tpr_tipoproroga_ct	fcoop	3	16.384	0
tb_tpv_tipoprocessovalutazione	fcoop	4	16.384	0
tb_tra_tranche_cl	fcoop	8	16.384	16.384
tb_trb_tiporelazionebudget_ct	fcoop	8	16.384	0
tb_trc_tiporamocsc_ct	fcoop	7	16.384	16.384
tb_trlav_tiporaggrupamentolavoratore_ct	fcoop	11	16.384	16.384
tb_trr_tiporipartorisorse_ct	fcoop	5	16.384	16.384
tb_tru_tiporuolo_ct	fcoop	21	16.384	0
tb_tsa_tipostatoadesione_ct	fcoop	15	16.384	0
tb_tsbd_tiposoggettibeneficiaridest_ca	fcoop	20	16.384	0
tb_tsch_tiposcheda_ct	fcoop	36	16.384	65.536
tb_tsd_tiposede_ct	fcoop	3	16.384	0
tb_tset_tiposettore_ct	fcoop	18	16.384	16.384
tb_tsl_tiposelezionelavoratori_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_tsp_tipostatoprocesso_ct	fcoop	24	16.384	0
tb_tsrar_tipostatorichiastaavviosr_ct	fcoop	2	16.384	0
tb_tsr_tipostatorich_ct	fcoop	3	16.384	16.384
tb_tstpavli_tipostampalinea_ca	fcoop	21	16.384	32.768
tb_tstpl_listastampe_ct	fcoop	17	16.384	16.384
tb_tstp_tipostampe_ct	fcoop	94	49.152	0
tb_ttf_tipotematicaformativa_ct	fcoop	14	16.384	16.384
tb_ttit_tipotitolo_ct	fcoop	12	16.384	16.384
tb_ttpg_tipopersonagiuridica_ct	fcoop	24	16.384	16.384
tb_tvc_tipovocecosto_ct	fcoop	56	16.384	32.768
tb_tvii_tipovisitaitinere_ct	fcoop	3	16.384	0
tb_tvs_tipovocispesa_ct	fcoop	7	16.384	0
tb_tvv_templateverbalivisita_cl	fcoop	5	16.384	32.768
tb_ut_utente_cl	fcoop	4.344	327.680	311.296
tb_vavlinpfo_vociammissibilitaavvisoline apiano_ca	fcoop	54.369	4.669.440	3.686.400



tb_vavlin_vociammissibilitaavvisolinea_ca	fcoop	252	65.536	16.384
tb_veramm_verbaleammissibilita_cl	fcoop	23	65.536	32.768
tb_verval_verbalevalutazione_cl	fcoop	13	16.384	32.768
tb_vii_visitaitinere_cl	fcoop	922	180.224	81.920
tb_vvi_verbalevisitaitinere_ca	fcoop	962	81.920	98.304
tb_com_comunicazione_cl	fcoop_protocollo	3.900	1.589.248	409.600
tb_prot_protocollo_cl	fcoop_protocollo	3.924	1.589.248	344.064
document_properties	fcoop_scripta	214.889	11.026.432	0
file_history	fcoop_scripta	143.077	23.642.112	3.686.400
function	fcoop_scripta	5	16.384	32.768
function_type	fcoop_scripta	2	16.384	0
oggetto	fcoop_scripta	140.494	11.026.432	0
oggetto_categoria	fcoop_scripta	142.975	4.734.976	2.637.824
path	fcoop_scripta	15	16.384	0
tb_cntdsp_controllidisponibili_ct	fcoop_scripta	59	16.384	49.152
tb_dscert_certificate_cl	fcoop_scripta	8.354	76.201.984	1.196.032
tb_dsdoc_document_cl	fcoop_scripta	12.379	1.589.248	229.376
tb_dssign_signer_cl	fcoop_scripta	12.274	1.589.248	0
tb_lcnt_livellocontrollo_ct	fcoop_scripta	2	16.384	0
tb_lsch_livelloscheda_ct	fcoop_scripta	9	16.384	16.384
tb_npssc_notepartescheda_ct	fcoop_scripta	24	16.384	0
tb_nsch_notescheda_ct	fcoop_scripta	15	16.384	16.384
tb_pscdsp_parteschedadisp_ct	fcoop_scripta	137	49.152	32.768
tb_psch_partescheda_ct	fcoop_scripta	15	16.384	0
tb_tcnt_tipocontrollo_ct	fcoop_scripta	58	16.384	0
tb_tdsrctiporisultatocontrollocert_ct	fcoop_scripta	10	16.384	0
tb_tdsrd_tiporisultatocontrolloctodoc_ct	fcoop_scripta	2	16.384	0
tb_tdsrf_tiporisultatocontrollofirma_ct	fcoop_scripta	2	16.384	0
tb_tfldv_fieldvalue_ct	fcoop_scripta	8	16.384	0
tb_tlflid_tipolistfield_ct	fcoop_scripta	405	65.536	16.384
tb_tlp_tipolvellopiano_ct	fcoop_scripta	3	16.384	16.384
tb_trb_tiporelazionebudget_ct	fcoop_scripta	8	16.384	0
tb_tsch_tiposcheda_ct	fcoop_scripta	39	16.384	65.536

tb_tstpl_listastampe_ct	fcoop_scripta	17	16.384	16.384
tb_tstp_tipostampe_ct	fcoop_scripta	67	16.384	0
tipo_oggetto	fcoop_scripta	56	16.384	16.384
utente_history	fcoop_scripta	95.597	14.204.928	0
tb_pwd_password	links_idm	4.973	540.672	327.680
tb_ut_utente_cl	links_idm	4.734	409.600	245.760

### 3.4 SICUREZZA E INTEGRITÀ DEL SISTEMA

L'accesso al sistema e la fruizione di dati e servizi soddisfa a requisiti di sicurezza per l'identificazione, gli accessi, le autenticazioni, le validazioni e le sottoscrizioni, la tracciabilità di accessi ed operazioni e in particolare il sistema è in grado di verificare l'autenticità dei documenti firmati digitalmente.

### 3.5 GLI ACCESSI ATTUALI AL SISTEMA GIFCOOP

#### 3.5.1 GLI ACCESSI GENERALI

Di seguito sono riportate informazioni sugli accessi al Sistema GIFCOOP

*Tabella 9: Volumi accessi orari mensili al Sistema GIFCOOP nel periodo Gennaio 2016 - Luglio 2016*

Fascia oraria	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio
00	205	175	209	278	179	252	215
01	143	148	164	224	181	316	245
02	160	130	170	205	138	216	195
03	156	125	96	160	133	171	161
04	137	104	113	147	132	178	138
05	135	146	105	158	235	185	179
06	163	164	143	175	262	199	161
07	287	201	196	252	268	271	207
08	951	675	704	795	635	542	417
09	2469	1991	2089	2250	1790	1501	1170
10	2768	2355	2401	2788	2031	1802	1415
11	2904	2440	2619	2959	2295	1841	1526
12	2739	2227	2335	2698	2027	1766	1312
13	1642	1254	1302	1664	1173	1122	900
14	2006	1767	1746	1996	1527	1362	1045
15	2364	1987	1993	2284	1761	1669	1151
16	2231	1922	1994	2196	1727	1533	1219
17	1859	1498	1630	1803	1402	1166	954
18	1286	767	809	1039	667	581	491
19	548	356	375	558	373	387	393
20	344	218	249	298	302	317	211
21	275	229	282	338	378	278	262
22	269	275	235	386	316	297	223
23	234	224	274	358	260	286	281

*Tabella 10: Volumi accessi orari al Sistema GIFCOOP nel periodo Gennaio 2016 - Luglio 2016*

<b>Numero di Accessi</b>	<b>Orario</b>
1513	00
1421	01
1214	02
1002	03
949	04
1143	05
1267	06
1682	07
4719	08
13260	09
15560	10
16584	11
15104	12
9057	13
11449	14
13209	15
12822	16
10312	17
5640	18
2990	19
1939	20
2042	21
2001	22
1917	23

### 3.5.2 GLI ACCESSI AL SITO ISTITUZIONALE DEL FONDO

Di seguito sono riportate informazioni sugli accessi specifici al Sito Istituzionale del Fondo.

*Tabella 11: Volumi accessi orari mensili al Sito Istituzionale nel periodo Gennaio 2016 - Luglio 2016*

<b>Fascia oraria</b>	<b>Gennaio</b>	<b>Febbraio</b>	<b>Marzo</b>	<b>Aprile</b>	<b>Maggio</b>	<b>Giugno</b>	<b>Luglio</b>
00	87	63	102	120	66	111	115
01	56	44	65	108	70	182	156
02	66	47	71	91	45	99	98
03	37	25	23	65	35	69	88
04	42	31	27	56	45	66	62
05	44	41	33	53	52	152	86
06	61	61	61	81	150	82	82
07	138	66	82	111	108	126	114
08	534	259	280	322	236	238	250
09	966	518	557	629	463	445	432

Fascia oraria	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio
10	930	616	646	731	534	518	521
11	956	607	695	732	581	510	525
12	876	577	653	695	524	532	460
13	617	456	443	524	397	413	394
14	673	487	520	572	421	400	404
15	803	561	572	686	512	540	418
16	787	528	592	638	483	459	428
17	763	468	525	584	518	409	415
18	674	318	355	443	306	256	240
19	309	169	203	275	189	187	237
20	177	90	126	148	137	136	103
21	129	91	127	178	216	123	150
22	124	128	115	216	152	142	117
23	88	90	121	204	137	130	184

Per i prossimi mesi si prevede un andamento coerente con quanto su riportato.

In ogni modo è oltremodo importante che il servizio possa essere scalabile e fornire una continuativa operativa adeguata ed efficiente alla molteplicità di utenti potenziali.

## 4 LINEE GUIDA PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO (GIFCOOP)

### 4.1 OBIETTIVI

Le linee generali di sviluppo che Fon.Coop persegue sono riconducibili al duplice obiettivo di incrementare l'efficacia, l'efficienza e il ventaglio dei servizi resi ai soggetti aderenti al Fondo e di migliorare il proprio livello produttivo.

Ciò comporta l'opportunità di privilegiare, nella scelta, il Fornitore più idoneo all'affidamento dei servizi di cui trattasi – quelle soluzioni che, più di altre, sappiano coniugare efficacia ed aderenza alla domanda e alle linee evolutive strategiche di Fon.Coop.

In particolare gli indirizzi di evoluzione riguardano:

- la coerenza con la normativa in vigore
- l'evoluzione del Fondo verso criteri di Trasparenza, secondo le recenti emissioni governative<sup>1</sup>, e di innovazione dell'offerta formativa
- la coerenza con la normativa informatica governativa, ovvero gli indirizzi AGID in termini di ambiti di attuazione di normative, quali la digitalizzazione, ad esempio
- i requisiti del Sistema GIFCOOP in termini di ambienti applicativi, database e interventi manutentivi.

<sup>1</sup> Decreto 25 maggio 2016, n. 97 "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche"

## 4.2 DESCRIZIONE

### 4.2.1 LA COERENZA CON L'ATTUALE NORMATIVA IN VIGORE PER IL FONDO

Il Sistema GIFCOOP dovrà evolversi in coerenza alla normativa attuale riportata al Paragrafo 2.1.2 "La normativa di riferimento".

### 4.2.2 LA COERENZA CON LA NORMATIVA INFORMATICA GOVERNATIVA

Nel presente paragrafo sono descritte in sintesi le linee guida individuate da Fon.Coop per l'evoluzione del Sistema Informativo GIFCOOP conformemente alle principali direttive della Pubblica Amministrazione (es. piano di e-government, Codice dell'Amministrazione Digitale, ecc.) attive e alle sue evoluzioni.

- D. Lgs. n. 196/2003, n. 196 - codice in materia di protezione dei dati personali e le sue evoluzioni dettate dal recente Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di dati e che abroga la direttiva 94/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
- Legge n. 4/2004 - disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici.
- D. Lgs. n. 82/2005 - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e successive modificazioni. In particolare si evidenziano i seguenti passaggi del CAD come di specifico interesse per l'evoluzione del Sistema Informativo:
  - Art. 12 – “le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione”.
  - Art. 2 - “le amministrazioni pubbliche assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale”;
  - Ulteriore riferimento è costituito dal d. Lgs. n. 179/2012 – “ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese (Agenda Digitale)”.

#### 4.2.2.1 FRUIZIONE EFFICACE ED EFFICIENTE DEL SISTEMA

Un primo indirizzo generale, che traccia una linea di sviluppo attraverso una fruizione sempre più necessaria degli ambiti applicativi già presenti nell'ambito del Sistema GIFCOOP, quali gli strumenti di CRM (Sugar) e di Business Intelligent (Pentaho), ad esempio.

In particolare, si intende incrementare la disponibilità di funzionalità dei suddetti strumenti per gli utenti del Sistema, in modo da migliorare, in autonomia, la propria operatività.

#### 4.2.2.2 SEMPLIFICAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI : DEMATERIALIZZAZIONE

Altro ambito di interesse per Fon.Coop è rappresentato dalla necessità di semplificare i procedimenti amministrativi. L'obiettivo che Fon.Coop intende perseguire è l'adesione, già in parte avviata, alle indicazioni normative sulla dematerializzazione.

Tale semplificazione dovrà essere in futuro orientata a produrre vantaggi per gli stakeholders coinvolti ed, in particolare:

- per i soggetti proponenti, con un servizio evoluto nella ottimizzazione dell'interazione con Fon.Coop per la gestione del processo formativo, con conseguente riduzione del tempo richiesto e relativo risparmio di costi;
- per Fon.Coop, che potrà liberare le limitate risorse umane nella propria disponibilità per dedicarle all'esecuzione di servizi a più elevato valore aggiunto.

In quest'ottica deve essere inquadrato il processo di dematerializzazione già avviato da Fon.Coop, finalizzato a dematerializzare ciò che si trova in formato cartaceo, sia che si tratti di atti amministrativi veri e propri, sia che si tratti di materiale documentale di supporto: ad esempio fotocopie di originali, ecc.

E' intenzione di Fon.Coop estendere la dematerializzazione al maggiore numero di casi possibile, mantenendo comunque il rispetto della normativa su tale materia.

#### 4.2.2.3 COOPERAZIONE CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Un altro fattore abilitante la semplificazione dei procedimenti amministrativi è la possibilità di cooperare con altre Pubbliche Amministrazioni, quali Ministero del Lavoro e Politiche Sociali / ISFOL, Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL).

#### 4.2.3 I REQUISITI DEL SISTEMA

Il sistema di gestione del Fondo deve continuare ad erogare i suoi servizi in modalità ASP (Application Services Provisioning) e deve poter essere fruito in modalità web-based secondo le caratteristiche definite nei capitoli precedenti.

In fase di offerta il fornitore presenterà il proprio approccio evidenziando, laddove ritenuto qualificante, i punti di attenzione per il miglioramento degli aspetti tecnologici, funzionali e qualitativi che potranno consentire al Fondo di operare con efficacia nelle attività istituzionali.

In ogni caso il Sistema dovrà garantire:

- l'interoperabilità del Fondo con tutti i soggetti esterni che interagiscono istituzionalmente con il Fondo stesso;
- la riduzione dell'utilizzo e la conservazione della carta;
- la conformità dell'attuale sistema di gestione alle normative vigenti su gestione documentale nella Pubblica Amministrazione con rispetto specifico di quanto previsto per le Pubbliche Amministrazioni da parte della Agid (Agenzia per l'Italia Digitale);
- l'accessibilità distribuita a tutti i servizi applicativi su rete intranet/internet in modalità ASP (Application Services Provisioning);
- la compatibilità nella erogazione dei servizi con i più diffusi browser standard disponibili per la rete Internet;
- l'adozione nella erogazione dei servizi dei protocolli http e https esistenti;
- la garanzia di prestazioni adeguate di cui ai livelli di servizio considerando accessi in banda larga non dedicati;
- le interfacce progettate per soddisfare requisiti stringenti di usabilità ed accessibilità da parte dell'utenza, limitando al minimo le operazioni necessarie per fruire delle singole funzionalità. In accordo con le raccomandazioni del World Wide Web Consortium W3C, relative alle tecnologie XHTML e CSS2 e le direttive WAI-A sull'accessibilità;
- l'accesso al sistema per tutti gli utenti e la fruizione di dati e servizi soddisfa a requisiti di sicurezza per l'identificazione, gli accessi, le autenticazioni, le validazioni e le sottoscrizioni, la tracciabilità di accessi ed operazioni comprendendo anche l'utilizzo di dispositivi di firma digitale;
- l'erogazione delle transazioni di sistema secondo criteri di sicurezza.

#### 4.3 GLI INTERVENTI MANUTENTIVI

Il concorrente, in sede di offerta tecnica, dovrà proporre indirizzi di manutenzione evolutiva del Sistema GIFCOOP coniugando gli obiettivi di integrazione delle funzionalità dei diversi ambienti applicativi (CRM, Gestione Documentale, Business Intelligent, cc.) e di efficienza ed efficacia dei processi istituzionali di Fon.Coop.

Di seguito sono riportati alcuni punti di attenzione di interesse per Fon.Coop.

Gli interventi manutentivi dovranno considerare i processi di Fon.Coop, in relazione alle responsabilità, autorizzazioni, flussi interni fra le unità organizzative interne, ed esterne, quali INPS e soggetti proponenti.

In tal senso l'aggiudicatario dovrà valutare l'attuale livello di rigidità del sistema GIFCOOP nell'attuazione dei processi di Fon.Coop. per individuare ambiti di miglioramento. In particolare il Sistema deve :

- vietare inefficienze come, ad esempio, la ridigitazione di dati già inseriti;
- consentire operazioni agli utenti per l'acquisizione, in tempo reale, di informazioni sull'attuazione dei piani formativi;
- prevedere la netta distinzione fra Conto formativo e Avvisi a Bando relativamente alle funzioni specifiche senza impatti reciproci indesiderati rispetto alla normativa in vigore;
- prevedere un'uniformità, anche grafica, di approccio in termini di usabilità nell'ambito applicativo.

Relativamente al CRM, in un quadro di potenziamento e razionalizzazione delle attività del marketing associativo si richiede di implementare le seguenti funzionalità, non attualmente previste, ovvero:

1. potenziare la ricerca per nome, nella schermata "Cerca aziende". Impostare la ricerca su tutte le parole della denominazione e non solo sulla prima
2. rafforzare le funzionalità delle campagne di mailing

Attualmente le campagne si svolgono inserendo nel CRM le liste obiettivi (ovvero liste in .csv di imprese); a ciascuna impresa presente nella lista è inviata la mail. Le imprese della lista obiettivi sono inserite nel database del CRM, ma allo stato attuale nella scheda-impresa non è visualizzato in automatico il suo inserimento nella campagna. È possibile assegnare l'impresa alla campagna, ma bisogna farlo manualmente.

Si richiede quindi che, a campagna avvenuta, nelle schede di tutte le imprese coinvolte sia inserito in automatico, alla voce "Log campagne", il nome della campagna e la data.

Relativamente al Sito Istituzionale di Fon.Coop, attualmente sono previsti sistematici interventi di manutenzione nell'eventualità che i periodici aggiornamenti di Word Press non risultino compatibili con le personalizzazioni effettuate; in tal senso il fornitore dovrà indicare come intende procedere per la verifica delle compatibilità degli aggiornamenti.

Inoltre, in seguito alle nuove disposizioni legislative che attribuiscono al Fondo la qualifica di organismo di diritto pubblico, il sito dovrà ampliare la parte istituzionale, che dovrà ospitare una o più sezioni dedicate alle nuove prerogative del Fondo, come ad esempio l' "Amministrazione Trasparente".

Infine, in un quadro di adeguamento del sito sarà necessario aggiornare la sua attuale struttura affinché dia la giusta visibilità alle informazioni riguardanti il sopraggiunto carattere istituzionale.

Relativamente alla funzionalità *responsive*, ovvero all'accesso agevole attraverso altri device, quali smartphone e tablet, attualmente non prevista, per quanto i dati di Google Analytics riportino nell'ultimo mese un uso del 7% tramite tali dispositivi, si ritiene opportuno implementare tale caratteristica per agevolare il più possibile l'utenza.

In generale negli interventi manutentivi dovranno essere considerati aspetti di produttività dell'utente Fon.Coop e dei Soggetti Proponenti, salvaguardando le informazioni già inserite, in caso rilavorazioni. Oggi sono presenti casi in cui l'utente deve ridigitare tutti i dati inseriti in alcune videate, qualora, uscendo dalle videate correnti per specifici approfondimenti, deve completare l'inserimento dei dati. Tale aspetto è particolarmente critico se il Soggetto Proponente è costretto a ridigitare i dati in fase di presentazione dei piani o in fase di rendicontazione, quando sono presenti scadenze fissate cui attenersi improrogabilmente.

E' inoltre necessario disporre sistematicamente di verifiche periodiche di congruità dei dati, in tempo reale o in bach, alla luce :

- delle acquisizioni dei dati INPS sui soggetti proponenti
- delle imputazioni degli utenti interni ed esterni permessi dal Sistema
- dei controlli implementati dagli utenti Fon.Coop

Il sistema GIFCOOP deve disporre di un set di funzionalità che consentano all'utente di avere una visione completa dei dati ivi memorizzati e relativi all'intero ciclo di vita del processo produttivo Fon.Coop.

E' necessario disporre di un livello di reporting adeguato di GIFCOOP per:

- rendere omogeneo il livello di analisi delle diverse funzioni organizzative di Fon.Coop.
- evitare operazioni sui sistemi locali di produttività di ufficio (excel, ecc.) periodiche e ripetitive in alcune funzioni organizzative.

Infine il Sistema GIFCOOP deve fornire il necessario supporto a Fon.Coop per effettuare la valutazione del livello qualitativo della formazione erogata a fronte della concessione dei finanziamenti attraverso l'acquisizione di dati informativi.



## 5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI PREVISTI

### 5.1 SERVIZIO DI HOSTING E HOUSING DEL SISTEMA GIFCOOP

#### 5.1.1 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Hosting e di Housing del Sistema GIFCOOP, del Sito Istituzionale e della Posta Elettronica ha l'obiettivo di predisporre l'architettura Hardware, Software di base e di ambiente necessaria per consentire l'erogazione almeno degli ambienti applicativi del descritto nel Capitolo 3 "Descrizione del Sistema attuale" e di seguito riportati:

- 1) i Soggetti operativi - Gestione Operativa Multifunzionale e Multilivello
- 2) il Sistema Web di Gestione Banche Dati Imprese Aderenti da "netinps.it" con integrazione su Banca Dati Piani Formativi per la Formazione Continua
- 3) il Sistema Web di Gestione dei Piani Formativi per la Formazione Continua
- 4) lo Strumento di CRM : SugarCRM
- 5) lo Strumento di Business Intelligence : Pentaho
- 6) il Sistema di Gestione Documentale : Scripta
- 7) il Sistema di Conservazione Sostitutiva a Norma di Legge
- 8) il Sistema di Elaborazione dei Dati di Monitoraggio dei Piani Formativi.

Tale architettura dovrà essere ospitata presso un Centro del Fornitore, caratterizzato da criteri di affidabilità, efficienza e sicurezza adeguate. In particolare il fornitore deve garantire che i sistemi siano in locali adeguatamente attrezzati almeno in termini di:

- controllo fisico e tracciamento degli accessi
- dispositivi anti-intrusione
- dispositivi anti-incendio e anti-allagamento
- impianti di condizionamento.

La piattaforma hardware e software sulla quale vengono erogati i servizi del Sistema deve essere protetta secondo i più elevati ed aggiornati standard di sicurezza esistenti contro i possibili attacchi informatici, ad esempio:

- la piattaforma deve essere schermata da un firewall;
- i servizi di posta elettronica devono essere protetti da un sistema di controllo degli allegati e da un sistema di antispy.

L'erogazione delle funzionalità del Sistema GIFCOOP dovrà avvenire in modalità ASP (Application Services Provisioning) su ambiente web-based, secondo quanto meglio specificato nel Capitolo 3 "Descrizione del Sistema attuale" e con installati gli aggiornamenti recenti del software di base e di ambiente.

Il Fornitore dovrà provvedere, per l'intera durata del contratto, sia al rinnovo dei canoni di licenza inerenti le componenti software, software di base ed applicative impiegate nell'ambito della infrastruttura software necessaria al suo funzionamento.

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

Il sistema dovrà erogare i servizi rispettando i Livelli di Servizio specificati per il servizio che potranno incrementati o migliorati nelle soglie nell'offerta tecnica.

### 5.1.2 SPECIFICHE PER LA REALIZZAZIONE E PER IL DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

I servizi di seguito descritti dovranno essere erogati 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Nei paragrafi successivi sono riportati in dettaglio i servizi richiesti.

Le informazioni riportate devono considerarsi integrative a quanto descritto nel Capitolo 3 "Descrizione del Sistema attuale".

#### 5.1.2.1 SERVIZIO DI HOSTING

Il servizio di hosting può essere erogato attraverso l'utilizzo di server virtuali cioè su macchine logiche (afferenti a diversi utenti) insistenti su una singola macchina fisica, ovvero mediante l'uso di server dedicati all'utente stesso. E' necessario inoltre sottolineare la diversa caratterizzazione del servizio in base all'architettura software ed hardware utilizzata.

Nel presente paragrafo è riportata la Scheda Tecnica di Servizio riepilogante le caratteristiche minime principali del servizio.

In sede di offerta dovranno essere riportate le condizioni tecniche proposte.

*Tabella 12: Scheda Tecnica del Servizio di Hosting*

CARATTERISTICA	VALORE
Architettura del sistema	3 tier
Tipo Server	Condiviso
Processore per macchina fisica	almeno Intel Xeon @2.53GHz
Sistema Operativo	Windows
RAM (GB) per server virtuale/fisico	Virtuale non inferiore a 4 GB
Spazio disco (GB) per server virtuale/fisico	Virtuale non inferiore a 50 GB
Numero massimo di istanze di sistema operativo ospitati sul server fisico	10-12
Alta affidabilità	SI
Banda (Mbps)	2 Gbps
Sicurezza	Firewall con IPS/IDS Servizio antivirus servizio antispam CED ISO27001
Gestione DNS	NO
Gestione sistemistica	Stop/Riavvio Applicazione aggiornamenti S.O. Applicazione patch applicative Nuove release applicazione
SLA Gestione sistemistica	Nell'espletamento dei servizi saranno garantiti i seguenti Livelli di Servizio (orario base Lunedì – Venerdì 09:00-18:00) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di intervento e ripristino del sistema &lt; 4 all'interno dell'orario base</li> <li>• Tempo medio di intervento e ripristino del sistema &lt; 8 al di fuori dell'orario base</li> </ul>
Backup & restore	Completo mensile Incrementale quotidiano Retention time > 3 mesi
Supporto linguaggi	JAVA
Gestione remota dei contenuti	WordPress per sito istituzionale

CARATTERISTICA	VALORE
Statistiche	SI
Numero di caselle di posta elettronica	50

Il servizio di hosting deve prevedere la seguente copertura del servizio di Assistenza

- dal Lunedì al Venerdì: ore 8:00 – 18:00
- Esclusi i festivi

#### 5.1.2.1 SERVIZIO DI HOSTED MAIL SERVER

Il servizio di Hosted Mail Server consiste nel rendere disponibili un servizio di mailing coerente con le esigenze del Fondo.

Nel presente paragrafo è riportata la Scheda Tecnica di Servizio riepilogante le caratteristiche minime principali del servizio. In sede di offerta dovranno essere riportate le condizioni tecniche proposte.

*Tabella 13: Scheda Tecnica del Servizio Hosted Mail Server*

CARATTERISTICA	VALORE
Numero di caselle di posta elettronica	50
Spazio Disco per casella (MB o GB)	1 GB
Servizio di Anti-Spam	Presente
Servizio di Anti-Virus	Presente
Compatibilità MS Outlook	Presente
Supporto PDA	Microsoft; Windows Mobile; iPhone; Android
Supporto funzionalità di Collaborazione	NO
Supporto di Accesso Web alla casella di posta	Si
Supporto Protocolli di Accesso	https, http, imap, pop3, pop3s, smtps, imaps

#### 5.1.2.2 SERVIZIO DI REGISTRAZIONE DOMINIO WEB

Il Servizio di Registrazione di Dominio WEB prende in considerazione la seguente categoria di servizi:

- Servizio di registrazione di dominio web
- Servizio di rinnovo del dominio web
- Servizio di trasferimento del dominio web
- Servizio di registrazione di domini successivi al secondo livello

Il servizio di registrazione dominio web consente di poter associare ad uno sito web un indirizzo IP in maniera tale che – digitando su un browser l'indirizzo [www.dominioesempio.it](http://www.dominioesempio.it) – l'utente finale veda visualizzata la homepage del sito. Inoltre un utente finale spesso ha la necessità di associare nomi mnemonici a particolari pezzi del proprio portale. Pertanto sarà comodo trovarsi l'indirizzo di un sito come [www.secondolivello.dominioesempio.it](http://www.secondolivello.dominioesempio.it).

Associato alla registrazione del dominio stesso vi è la gestione diretta del Domain Name System, cioè all'inserimento nei server DNS del nome del nuovo dominio.

Esclusivamente nel caso di registrazione/trasferimento di domini “.it”, il Fornitore invierà, successivamente al perfezionamento del contratto e prima dell'attivazione del Servizio, un modulo (via web/fax/email) definito “Lettera di Assunzione Responsabilità” (LAR), con tutte le istruzioni operative, che Fon.Coop dovrà debitamente compilare e successivamente inviare all'ente – [www.nic.it](http://www.nic.it) – preposto per il controllo sulle registrazioni dei siti “.it”.

### 5.1.2.3 SERVIZIO DI HOUSING

Il servizio di Housing consiste nella concessione in locazione di uno o più server connessi ad internet.

Tali server devono essere ospitati in webfarm in cui è garantita un'attenta gestione degli aspetti hardware, software ed infrastrutturali, nonché la gestione della corrente elettrica gestita attraverso gruppi di continuità.

Nel presente paragrafo è riportata la Scheda Tecnica di Servizio riepilogante le caratteristiche minime principali del servizio. In sede di offerta dovranno essere riportate le condizioni tecniche proposte.

*Tabella 14: Scheda Tecnica del Servizio di Housing*

CARATTERISTICA	VALORE
Tipo di server	Architetture Intel/AMD
Sistema Operativo Server	Microsoft o Linux
Indirizzi IP statici	1
Banda disponibile (Kbit/s)	1 Gbps
Traffico	Illimitato
Collegamento Internet	Gigabit
Ridondanza Porte Ethernet	SI
Servizi accessori	Monitoraggio H24, reportistica

### 5.1.3 FIGURE PROFESSIONALI

Il Fornitore dovrà assicurare l'erogazione del servizio mediante profili professionali e di precise competenze nell'ambito delle risorse messe a disposizione per il servizio.

E' riportato di seguito un elenco indicativo delle figure professionali, specifiche per il servizio in erogazione secondo l'elenco dei profili professionali EUCIP, raggruppati per aree di attività e gruppi professionali come indicato dall'AgID (gestione ex DigitPA) nel documento Dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT.

*Tabella 15: Profili Professionali richieste per il Servizio di Hosting e Housing*

FIGURA PROFESSIONALE	CODICE EUCIP	DESCRIZIONE
Architetto IT	5.1 PSI	Progettista di Sistemi Informatici
Specialista di prodotto/Tecnologia	5.2 PTE	Progettista delle Telecomunicazioni
Specialisti di servizi di supporto	7.2 SCA	Supervisione di Centro di Assistenza
Responsabili Operativi	7.3 SMU	Sistemista multiplatforma
	8.1 AMS	Amministratore di sistemi informatici
	6.2 RCD	Responsabile della Configurazione e del Centro Dati
	6.2 RBD	Responsabile di Basi di Dati
	6.3 RRE	Responsabile di Rete

Le risorse devono essere organizzate secondo il mix di figure professionali proposto dal Fornitore nell'Offerta Tecnica.

#### 5.1.4 OBBLIGHI DEL FORNITORE E VINCOLI OPERATIVI

Il Fornitore è responsabile della disponibilità dei servizi erogati agli utenti per il tramite del Sistema informativo GIFCOOP nel rispetto dei livelli di servizio.

Allo scopo, il Fornitore è tenuto a predisporre un sito adeguato e a svolgere tutte le attività di pianificazione e coordinamento degli interventi previsti dal servizio sui sistemi gestiti (ivi incluso il capacity planning di tutte le risorse elaborative necessarie in termini sia di HW che di SW) in modo da garantire il costante allineamento delle risorse informatiche e delle esigenze di Fon.Coop.

Inoltre, il Fornitore è responsabile della valutazione e attuazione di ogni altro intervento di propria competenza necessario a garantire il corretto funzionamento dei sistemi gestiti.

Il Fornitore dovrà assicurare che gli ambienti, gli apparati, le componenti hardware e software, e in particolare le configurazioni hardware e software, le tipologie e le versioni/release delle licenze previste siano idonee ad assicurare il rispetto dei requisiti prestazionali previsti e i relativi livelli di servizio.

Le eventuali installazioni di componenti HW e SW, gli incrementi della potenza elaborativa o gli eventuali aggiornamenti o modifiche delle licenze software che dovessero rendersi necessari perché i sistemi siano scalabili rispetto alla loro capacità di base, non dovranno avere impatti sulle soglie previste per i livelli di servizio, che sarà cura del Fornitore continuare ad osservare; dette attività saranno effettuate senza comportare interruzioni alla continuità operativa del servizio, riducendo e circoscrivendo, il più possibile, il degrado che eventualmente potrebbe essere avvertito nell'erogazione dei servizi interessati, concordando preventivamente con Fon.Coop le soluzioni gestionali, organizzative e tecniche più opportune.

Il Fornitore dovrà, inoltre, garantire un'adeguata interfaccia con i gestori di reti esterne per assicurare una corretta gestione dell'intera infrastruttura di rete. In particolare sono a carico del Fornitore gli oneri per l'acquisizione, l'installazione e la gestione dell'infrastruttura e delle risorse supplementari necessarie all'integrazione degli strumenti eventualmente messi a disposizione dalle terze parti fornitrici dei servizi di collegamento telematici (es. il Servizio Pubblico di Connettività - SPC).

#### 5.1.5 SOTTOSERVIZI INTEGRANTI DEL SERVIZIO

Nella presente sezione sono descritte, in via non esaustiva, i sottoservizi integranti del presente servizio e dovranno essere erogate in modalità continuativa per tutta la durata del Contratto.

Con particolare riferimento all'attuale sistema informativo il servizio dovrà coprire i seguenti settori di attività:

- Conduzione dei Sistemi in Hosting/Housing
- Asset Management e Gestione della Configurazione
- Monitoraggio del Sistema Architettuale e Applicativo di GIFCOOP
- Analisi eventi critici e Incident
- Gestione Problemi
- Gestione Software
- Amministrazione Database
- Gestione Sito
- Gestione Infrastrutture di Rete ed eventuali collegamenti in VPN
- Gestione delle aree di collaudo e test
- Backup e Restore dei dati
- Gestione Storage
- Posta Elettronica
- Schedulazione Elaborazioni Batch
- Sicurezza e Disaster e Data Recovery.
- Manutenzione del Sistema di Hosting

#### 5.1.5.1 CONDUZIONE DEI SISTEMI IN HOSTING/HOUSING

Sarà compito del Fornitore specificare le caratteristiche tecniche della piattaforma e della connettività offerte, secondo le informazioni riportate nel presente Capitolato.

A regime, sono richiesti, come parte integrante del servizio:

- Presidio Conduzione Operativa H24 7 giorni su 7 presso il sito messo a disposizione del Fornitore
- Presidio Gestione ed Assistenza sistemistica presso il sito messo a disposizione del Fornitore, secondo un'articolazione di un numero di persone con competenze tecnico-professionali, che saranno parte integrante della proposta del Fornitore.

Il Fornitore nel dimensionamento del servizio dovrà inoltre considerare che rientrano all'interno del perimetro del presente servizio, tutti i servizi ed i sistemi sviluppati nella Manutenzione Evolutiva, nell'arco temporale di vigenza contrattuale.

Le attività di conduzione operativa sono relative alla pianificazione e gestione operativa di tutte le attività tecnico-sistemistiche sul Sistema GIFCOOP volte ad assicurare la completa disponibilità ed operatività degli stessi (ambiente di produzione, test e collaudo, e di tutti i sistemi utilizzati dal Fornitore per l'erogazione del servizio). Le attività di pianificazione e di gestione operativa sono relative a tutte le attività svolte indipendentemente dagli attori coinvolti (Fornitore o terze Parti), nonché supervisionare e verificare (sia mediante strumenti informatici che mediante verifiche on-site) le attività del proprio personale e di tutte le Parti coinvolte.

Le attività, non esaustive, sono relative a:

- pianificazione operativa delle attività tecnico-sistemistiche (sia sistemi online che batch) per tutti gli attori coinvolti nella gestione dei sistemi;
- esecuzione delle attività tecnico-sistemistiche, sia sistemi online che batch (amministrazione sistemi, gestione configurazioni, parametrizzazioni, gestione schedulazione, ecc.);
- supervisione delle attività tecnico-sistemistiche e degli interventi svolte da terze Parti;
- controllo della corretta disponibilità e funzionalità operativa dei sistemi (sia apparati HW che sistemi SW) a fronte delle attività di governo e monitoraggio;
- controllo dell'elaborazione delle operazioni;
- attivazione e gestione degli interventi conseguenti a ripianificazioni e/o malfunzionamenti;
- monitoraggio delle elaborazioni e archiviazione sia su supporto cartaceo che su altri supporti di memorizzazione;
- tuning dei sistemi e delle basi dati (es. tuning DBMS);
- ottimizzazione delle prestazioni;
- predisposizione degli ambienti di test, basi dati di prova, ecc.;
- esecuzione dei change concordati e di quelli di propria pertinenza;
- attivazione procedure di problem management in caso di problemi.

Formano inoltre oggetto del presente sottoservizio tutte le attività a carattere infrastrutturale necessarie e propedeutiche all'avvio in esercizio dei prodotti componenti del Sistema GIFCOOP nei confronti degli utenti, ad esempio installazione, parametrizzazioni, configurazioni, ecc.).

#### 5.1.5.2 ASSET MANAGEMENT E GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE

Il sottoservizio in questione riguarda la gestione di un sistema unico (CMDB, ovvero Change Management DB) per il censimento e il governo di tutti i componenti logici, applicativi ed infrastrutturali gestiti dal Fornitore per il servizio a Fon.Coop. Il Fornitore dovrà catalogare e gestire tutte le informazioni che descrivono nel dettaglio il Sistema GIFCOOP, quali l'infrastruttura (server, DB e di rete), sistemi software specifici (strumenti, quali Sito istituzionale di Fon.Coop, CRM, Business Intelligent, Gestione documentale, ecc.) e le componenti applicative (es. versioning, tecnologia, ecc.) dando evidenza di come essi siano correlati fra di loro rispetto al business di Fon.Coop.

Il CMDB sarà utilizzato principalmente per identificare e gestire le informazioni relative ai seguenti oggetti:

- patrimonio applicativo SW;
- infrastruttura HW del Sistema GIFCOOP (es. server fisici/virtuali, ecc.);
- infrastruttura di rete e relativa configurazione (switch, router, firewall, ecc.).

Il Fornitore dovrà garantire il continuo aggiornamento del sistema a fronte dei rilasci/cambiamenti applicativi, dei cambiamenti infrastrutturali (attivazione/dismissioni server), e di altri eventi a carattere significativo.

In particolare, per gli aspetti relativi alla Gestione del Software, il sistema di CMDB dovrà essere integrato con la gestione dei rilasci applicativi e la configurazione del SW, attraverso il quale dovranno essere gestiti e riprodotti i Giornali di Configurazione delle applicazioni.

Con l'ausilio del CMDB il Fornitore dovrà predisporre il Capacity e Technology Plan, in cui anche in essi saranno riportate tutte le informazioni dei componenti applicativi e infrastrutturali e l'inventario del patrimonio software e della configurazione hardware in esercizio, al fine di verificarne il corretto aggiornamento.

Al Subentro, il Fornitore dovrà inizializzare il contenuto del CMDB sulla base delle informazioni rese disponibili nel sistema informativo GIFCOOP; il Fornitore dovrà comunque verificare e, ove non disponibili informazioni, integrare la completezza, la correttezza e l'aggiornamento di tali informazioni.

Tale attività di inizializzazione del sistema CMDB, dovrà completarsi entro 60 giorni dall'entrata in vigore del contratto.

Al termine del contratto il Fornitore consegnerà a Fon.Coop tutti i dati e gli strumenti software necessari al pieno ed esclusivo uso dei dati e delle informazioni registrate nel CMDB. Tutti i dati e le informazioni registrate nel CMDB sono da intendersi di proprietà di Fon.Coop.

Tutte le attività di manutenzione della documentazione di sistema (sia nuova documentazione che integrazione o modifica di quella preesistente) sono oggetto del presente sottoservizio.

### 5.1.5.3 MONITORAGGIO DEL SISTEMA ARCHITETTURALE E APPLICATIVO DI GIFCOOP

Tale sottoservizio è relativo a tutte le attività di monitoraggio dei sistemi (sia applicativi che infrastrutturali) nell'ottica di garantire costantemente il corretto funzionamento dei servizi erogati agli utenti tramite il sistema GIFCOOP ed individuare potenziali eventi critici, incidenti e problemi che possano comprometterne la qualità.

Gli ambiti oggetto di Monitoraggio sono tutti i sistemi HW e SW (incluse applicazioni e dati) del sistema informativo GIFCOOP, ivi inclusi quelli messi a disposizione da fornitori esterni e terze Parti e indipendentemente dalla proprietà, nonché gli apparati di rete.

L'attività di monitoraggio dovrà essere svolta dal Fornitore mediante impiego di propria tecnologia.

L'obiettivo dell'utilizzo di tale strumento di monitoraggio è la raccolta dei dati di dettaglio per consentire l'analisi del livello prestazionale dei sistemi e produrre adeguata reportistica di sintesi, nonché la rilevazione di qualsiasi condizione di malfunzionamento dei sistemi gestiti sia in ottica preventiva che correttiva.

### 5.1.5.4 ANALISI EVENTI CRITICI ED INCIDENT

A seguito dell'individuazione di un evento critico da parte del Fornitore o da parte di Fon.Coop, il Fornitore è tenuto ad effettuare una prima analisi ai fini di individuare il perimetro interessato (servizi, utenti, applicazioni ed infrastruttura, ecc.) e ad effettuarne il censimento su un apposito sistema di registro eventi indicandone le principali informazioni (es. orario della segnalazione, livello di criticità, causa, referente, ecc.).

In fase di valutazione dell'evento, il Fornitore, consultando il registro eventi e il registro problemi, provvederà ad effettuare una valutazione per determinare se esso corrisponda a:

- un incidente, per cui è necessario valutare e attuare degli interventi contenitivi e risolutivi;

- un problema già noto, per cui adottare tutte le azioni (workaround) già individuate per il contenimento e il ripristino della normale operatività (Rif. 5.1.5.5 "Gestione Problemi")
- un problema non noto, per cui aprire un relativo Problem Ticket (Rif. 5.1.5.5 "Gestione Problemi").

A seguito del censimento di ogni evento, il Fornitore provvederà a fornire una tempestiva comunicazione a Fon.Coop indicando tutte le informazioni analizzate e le azioni attuate, e ad aggiornare opportunamente il registro eventi.

#### 5.1.5.5 GESTIONE PROBLEMI

Il sottoservizio è relativo alla risoluzione dei malfunzionamenti rilevati sul Sistema GIFCOOP, tutti i sistemi HW e SW, incluse applicazioni e dati, del sistema, ivi inclusi quelli messi a disposizione e/o gestiti da fornitori esterni e terze parti e indipendentemente dalla proprietà, nonché gli apparati di rete nell'ottica di ripristinare il normale funzionamento dei servizi erogati agli utenti per il tramite del sistema informativo.

I problemi gestiti possono essere sia causati da malfunzionamenti sui sistemi che da condizioni operative tali da non costituire nell'immediato un blocco o degrado delle funzioni dei sistemi, ma tali da poter comportare dei malfunzionamenti in futuro.

A fronte di ogni problema rilevato il Fornitore dovrà individuare un Problem Team che provvederà a:

- censire il problema su un apposito Registro problemi;
- attuare tutti gli interventi necessari a garantire la rimozione delle cause che hanno generato il malfunzionamento;
- individuare possibili soluzioni provvisorie per il ripristino dell'operatività (anche con prestazioni inferiori alla normalità), fino alla risoluzione definitiva del problema e a riportarle sul Registro problemi;
- svolgere gli interventi di risoluzione dei problemi;
- monitorare e supervisionare (anche fisicamente) l'operato di tutti gli attori coinvolti nella risoluzione dei malfunzionamenti (inclusi fornitori esterni e terze Parti) fornendo tutta l'assistenza, le informazioni e le indicazioni utili per la risoluzione del malfunzionamento stesso;
- aggiornare il Registro problemi con tutte le informazioni relative allo stato del problema ed alle azioni effettuate, inclusa la certificazione della conclusione dell'intervento;
- aggiornare il CMDB in coerenza con la risoluzione attivata (Rif. 5.1.5.2 "Asset Management e Gestione della Configurazione").

#### 5.1.5.6 GESTIONE SOFTWARE

Le attività di gestione SW sono relative all'esecuzione degli interventi di installazione e configurazione del SW del sistema GIFCOOP svolte durante la fase di rilascio in esercizio, nonché alla supervisione e supporto all'esecuzione degli interventi da parte di eventuali fornitori esterni o terze Parti.

#### 5.1.5.7 AMMINISTRAZIONE DATABASE

Le attività di amministrazione dei Database riguardano lo svolgimento di attività di gestione e di amministrazione delle basi dati di GIFCOOP e comprendono:

- Installazione e upgrade dei prodotti software che implementano database;
- Configurazione ed amministrazione di database;
- Riorganizzazioni e parametrizzazioni di dati;
- Analisi di occupazione spazio ed interventi di tuning;
- Configurazione dei parametri relativi alle repliche;
- Manutenzione preventiva e correttiva.

Il Fornitore è responsabile delle attività di:

- pianificazione delle attività inerenti upgrade ed installazione/modifiche sulle componenti software;
- valutazione delle modifiche sull'organizzazione dei dati;
- esecuzione delle modifiche nei tempi concordati e nel rispetto del piano;



- aggiornamento del CMDB con le informazioni relative alle modifiche delle Basi Dati attivate (Rif. 5.1.5.2 "Asset Management e Gestione della Configurazione").

#### 5.1.5.8 GESTIONE SITO

Il fornitore dovrà provvedere alla gestione del Sito web istituzionale [www.foncoop.coop](http://www.foncoop.coop), attualmente in esercizio e descritto nei capitoli precedenti.

Il fornitore dovrà garantire l'accesso agli utenti secondo caratteristiche di efficienza in base ai livelli di servizio previsti.

#### 5.1.5.9 GESTIONE INFRASTRUTTURALE DI RETE E EVENTUALI COLLEGAMENTI IN VPN

Il sottoservizio in oggetto comprende le attività di gestione della rete necessaria per l'erogazione dei servizi di telecomunicazione.

Il servizio deve garantire la corretta funzionalità dei servizi di connettività TLC, nonché la misura ed il rispetto dei Livelli di servizio contrattuali.

E' richiesto di fornire per tutta la durata contrattuale un servizio di connettività dotato di banda adeguata a garantire:

- pieno accesso alle funzionalità di GIFCOOP sia agli utenti interni a Fon.Coop che agli utenti esterni;
- assenza di ritardi indotti.

Il fornitore dovrà garantire tali livelli di servizio anche in presenza dei picchi di traffico che si verificano, ad esempio, all'approssimarsi delle date di scadenza degli Avvisi.

In particolare il fornitore deve:

- consentire la gestione di tutti gli elementi che costituiscono l'infrastruttura di rete;
- effettuare il monitoraggio costante dell'infrastruttura di rete e dei parametri significativi della qualità della rete;
- effettuare il monitoraggio costante delle prestazioni;
- gestire la soluzione di web security e content filtering;
- prevedere la gestione di eventuali accessi tramite VPN;
- fornire un sistema di rendicontazione dei livelli di servizio;
- elaborare proposte documentate di modifica dei fabbisogni di connettività in ragione dell'evoluzione del Sistema GIFCOOP;
- prevedere opportuni sistemi di back-up delle configurazioni.

Di seguito sono riportate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le principali attività sistemiche per la gestione della rete, che dovranno essere svolte:

- gestione del software di rete e degli ambienti;
- installazione, aggiornamento e manutenzione del software di rete e degli ambienti necessari;
- pianificazione e dimensionamento della capacità, delle prestazioni, dei carichi della rete e gestione del sistema di misure;
- definizione e formalizzazione di un piano annuale della capacità (previsioni di carico e prestazioni, dell'intera rete e di tutti i suoi componenti) nell'ambito del documento di Capacity Plan;
- utilizzo di un sistema di misure per monitorare il servizio di rete, controllare le prestazioni della rete e dei suoi componenti ed individuare piani di intervento in caso di situazioni critiche;
- gestione delle configurazioni hardware e software di rete;
- gestione della sicurezza della rete;
- interventi per problemi, gestione e risoluzione delle anomalie di rete; gli interventi dovranno essere gestiti e documentati;
- gestione delle procedure e della documentazione operativa; il Fornitore dovrà preparare, rendere disponibili e mantenere aggiornate procedure operative formalizzate per le attività di gestione della rete.

Di seguito sono riportate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le principali attività di conduzione operativa della rete:

- esecuzione delle procedure di ripristino, attivazione e disattivazione dei backup;
- attivazione e disattivazione di utenze ed accessi;
- gestione della "console" di rete e presidio operativo;
- interventi sui malfunzionamenti degli apparati di rete;
- trattamento delle chiamate ai gestori dei collegamenti (ad esempio il fornitore SPC), facendosi carico di:
  - documentare e registrare adeguatamente i guasti e gli inconvenienti verificatisi;
  - attivare il fornitore della rete che subisce il guasto e/o l'anomalia segnalata;
  - verificare i tempi osservati da detto fornitore per il ripristino del collegamento e la risoluzione del guasto, e avvertire Fon.Coop dell'avvenuta risoluzione dell'anomalia;
  - rendicontare mensilmente i vari eventi che si sono verificati nei report previsti.

#### 5.1.5.10 GESTIONE DELLE AREE DI COLLAUDO E TEST

La fornitura di servizi di hosting deve consentire la replica degli ambienti tecnologici separati da quelli dove sono ospitate le applicazioni in esercizio. Il Fornitore quindi deve predisporre sufficienti apparati per poter creare un area di collaudo e test.

Quest'area sarà utilizzata da Fon.Coop, ovvero da terze parti delegate.

#### 5.1.5.11 BACKUP E RESTORE DEI DATI

Le attività sono relative alla pianificazione e supervisione delle operazioni di backup.

Il Fornitore definisce i Piani di BackUp in conformità alle politiche di sicurezza e continuità operative, nonché nel rispetto della normativa vigente in merito alla gestione e conservazione dei dati, con particolare riferimento ai dati gestiti ed al periodo di conservazione degli stessi.

Le operazioni di backup dovranno essere pianificate in modo da minimizzare i periodi di degrado prestazionale dovuto alla concorrenza del backup.

Le attività di restore sono relative alla definizione delle procedure di restore e alla gestione degli interventi di ripristino dati.

Le procedure di restore definite dal Fornitore dovranno contenere tutte le informazioni necessarie ad effettuare le attività di restore soddisfacendo le necessità di ripristino dati con riferimento a database o a tabelle nel DBMS oppure file nel file system. Tali procedure di restore dovranno essere elaborate in relazione ai contenuti della documentazione in merito prodotta in fase di manutenzione. Nei casi in cui tale documentazione non sia disponibile, il Fornitore provvederà a redigerla ed integrarla, se richiesto da Fon.Coop, senza oneri aggiuntivi per Fon.Coop stessa.

Le politiche di backup da applicare saranno da concordare con Fon.Coop in fase di definizione del Piano di Subentro e dovranno essere attuate alla presa in gestione delle infrastrutture che ospitano GIFCOOP.

#### 5.1.5.12 GESTIONE STORAGE

Il servizio di Gestione dello Storage consiste nella completa gestione (pianificazione, conduzione, controllo e ottimizzazione) delle infrastrutture storage e dello spazio disco utilizzato al fine di garantire la disponibilità dei dati utilizzati dalle applicazioni per l'erogazione dei servizi dell'Amministrazione.

Le principali attività che dovranno essere svolte, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono:

- pianificazione, gestione e controllo dello spazio su disco;
- formalizzazione del piano delle capacità dei dischi e delle previsioni di occupazione. I dati di tale piano dovranno essere formalizzati nel "Capacity Plan" generale emesso con cadenza annuale.

L'occupazione e l'uso effettivo dei dischi dovranno essere misurati e confrontati con i valori di riferimento concordati con Fon.Coop; dovranno anche essere riportate le eventuali situazioni critiche e le azioni eseguite o pianificate per risolverle.

#### 5.1.5.13 POSTA ELETTRONICA

Il fornitore dovrà provvedere alla gestione del sistema di posta elettronica attualmente in essere relativo alle caselle di posta messe a disposizione dell'utenza esterna dell'ente. Le caratteristiche dell'attuale Sistema di Posta Elettronica è descritto nei capitoli precedenti.

Nello specifico esiste un server di posta dove sono registrate le caselle del dominio "@foncoop.coop". Vengono attualmente utilizzate circa 40 caselle, di cui 26 per personale interno operativo e 14 di servizio. Si prevede un aumento fino a 50 caselle.

I servizi devono prevedere la gestione completa delle cassette di posta, le tematiche legate all'accesso, alle password e similia ed infine tutte le misure volte alla sicurezza, al back up e protezione della posta.

#### 5.1.5.14 SCHEDULAZIONI ELABORAZIONI BATCH

Gli obiettivi del sottoservizio sono di seguito riportati:

- progettare/adequare la schedulazione delle elaborazioni batch in modo che sia sempre coerente con le esigenze di Fon.Coop in termini di elaborazione dei dati e produzione degli output;
- adeguare la schedulazione in funzione delle esigenze di riesame legate a:
  - passaggio in esercizio/dismissione di applicazioni, cambiamenti di priorità dei batch;
  - evidenze dal monitoraggio delle elaborazioni;
  - attività di creazione, variazione o eliminazione di procedure tecniche di gestione.
- gestire il ciclo di vita delle procedure tecniche di gestione (backup, gestione log, ecc...).

Il Piano della Schedulazione delle elaborazioni è lo strumento principale del servizio in oggetto ed è implementato in base alle Specifiche Procedurali fornite direttamente da Fon.Coop o da parte dello stesso Fornitore in caso di interventi applicativi a seguito di MAC/MEV. Le specifiche procedurali sono i vincoli che il piano deve rispettare, quali, ad esempio:

- vincoli temporali (definendo per esempio giorni e orari di elaborazione)
- sequenza di esecuzione (definendo la propedeuticità tra le procedure);
- interventi manuali (necessità, in particolari situazione, di bloccare/sbloccare procedure).

Le specifiche di implementazione del piano devono tenere in considerazione le condizioni di esecuzione dei batch, il carico elaborativo/performance, i controlli da svolgere per garantire la corretta esecuzione e l'analisi/monitoraggio degli output da produrre.

#### 5.1.5.15 SICUREZZA E DISASTER E DATA RECOVERY

Il Fornitore deve nominare al suo interno un Responsabile operativo locale della sicurezza che dovrà fungere da punto di contatto prioritario per tutte le problematiche di sicurezza.

Il Responsabile Operativo della sicurezza potrà avvalersi di sostituti i cui nominativi dovranno essere preventivamente comunicati a Fon.Coop. Il Fornitore dovrà predisporre un opportuno Piano della Sicurezza che dovrà contenere una descrizione approfondita sulle modalità logistiche ed organizzative, gli strumenti ed i sistemi che il Fornitore intende adottare o di cui è provvisto per rendere sicuro e protetto l'ambiente in cui sono ospitati le infrastrutture, il software e i dati informativi di Fon.Coop.

Il fornitore, inoltre, dovrà garantire l'applicazione dei criteri di Disaster Recovery che possano salvaguardare l'operatività di Fon.Coop.

In fase di offerta il fornitore dovrà indicare gli elementi specifici che intende adottare, quali ad esempio:

- la replica del sistema di esercizio e la sua ubicazione
- i tempi di fruizione della replica del sistema di esercizio
- i tempi di ripristino del sistema principale.

#### 5.1.5.16 MANUTENZIONE DEL SISTEMA DI HOSTING

La manutenzione del sistema di hosting ha l'obiettivo di garantire il rispetto dei livelli di servizio al variare di qualunque condizione ambientale della Server Farm, di malfunzionamento e/o di obsolescenza dell'hardware in generale. Rientrano in questa categoria tutte le operazioni eventualmente necessarie per modifiche ambientali strutturali o meno a sistemi deputati al servizio di hosting ed anche gli interventi eventualmente necessari nell'ambito delle politiche di disaster e data recovery per garantire la continuità operativa.

#### 5.1.6 DELIVERABLES DOCUMENTALI

Nel presente paragrafo sono descritti i principali documenti e i piani che devono essere prodotti dal Fornitore nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni connesse al presente servizio.

Di seguito, per ogni documento, è specificata la data di consegna, la periodicità di aggiornamento

*Tabella 16: Lista dei documenti generali previsti per il Servizio di Hosting e Housing*

DOCUMENTO	DATE DI CONSEGNA	AGGIORNAMENTO
Piano di Progetto Generale per il Servizio di Hosting/Housing	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	Annuale
Piano di Qualità Generale per il Servizio di Hosting/Housing	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	Annuale
Piano di Gestione della Configurazione	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	Annuale
Piano della Sicurezza	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	Semestrale
Piano di Backup/Restore	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	Trimestrale
Rapporto sulle attività e sul servizio di Hosting/Housing	Entro il 5 del mese successivo al mese di osservazione	Mensile

#### 5.1.7 LIVELLI DI SERVIZIO

Nella tabella seguente si riportano i livelli di servizio e le relative soglie del servizio di Hosting e Housing.

*Tabella 17: Livelli di servizio per il Servizio di Hosting e Housing*

LDS_1_HOSTING E HOUSING - DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO	
<i>Parametro</i>	Percentuale di tempo durante il quale il servizio non è affetto da disservizi <sup>2</sup> di tipo Bloccante <sup>3</sup> , rispetto al periodo di osservazione di mensile:

<sup>2</sup> La disponibilità è garantita al netto di fermi programmati e concordati con Fon.Coop

<sup>3</sup> I disservizi vengono classificati in base alla seguente scala:

- 1) Bloccante: gli utenti interni e/o esterni di Fon.Coop non sono in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso e/o delle sue componenti da Fon.Coop stessa ritenute critiche o perché le prestazioni del sistema nel complesso risultano decisamente degradate;

<i>Metrica</i>	Percentuale
<i>Valore di soglia</i>	>= 99,5%
<i>Algoritmo di misurazione</i>	$D = \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^M dj}{T} \right) * 100$ <p>dove:</p> <p>D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale;</p> <p>M = numero totale di disservizi bloccanti;</p> <p>dj = durata, espressa in minuti, del disservizio bloccante j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio;</p> <p>T = Periodo di osservazione espresso in minuti pari a 4*30*24*60=172.800 minuti.</p>
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale di tutti i disservizi registrati con l'indicazione della data/ora e durata dei malfunzionamenti
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Report periodico mensile con il numero di tutti i disservizi registrati con l'indicazione della data/ora e durata dei malfunzionamenti
<b>LDS_2_HOSTING E HOUSING - TEMPO DI RIPRISTINO</b>	
<i>Parametro</i>	Tempo di ripristino
<i>Metrica</i>	Ore solari
<i>Valore di soglia</i>	<= 4 ore nel 95% dei casi <= 8 ore nel 100% dei casi
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Intervallo di tempo misurato in ore solari, calcolato all'interno della finestra temporale di copertura del servizio di Assistenza, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la chiusura dello stesso.
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale di tutti i disservizi segnalati dall'utente con l'indicazione della data/ora di rilosuzione dei disservizi.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Report periodico mensile con il numero di tutti i disservizi segnalati da parte dell'utente con l'indicazione della data/ora di risoluzione dei disservizi.

## 5.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA DEL SISTEMA GIFCOOP (MAC)

### 5.2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Con il termine manutenzione del software si intende includere, in senso lato, tutti gli interventi di adeguamento e correzione delle applicazioni che impattano sui programmi, sulle procedure operative e sulla documentazione ad essi associata, compresi gli interventi localizzati sulle singole posizioni d'archivio.

Sono considerati inclusi in questo servizio, sia l'eliminazione delle anomalie e delle inefficienze/prestazioni del sistema, sia l'aggiornamento delle banche dati, sia l'innalzamento di nuove release del software di ambiente necessarie per la fruizione delle soluzioni costituenti il Sistema GIFCOOP, quali CRM, Gestione documentale, Sito Istituzionale, Business Intelligent, ecc.).

Sono parte integrante del servizio il soddisfacimento di eventuale necessità di aggiornamento/modifica sia delle procedure di interoperabilità che dei tracciati dei dati, indipendentemente dalla causa, sia interna legata al Fondo per motivi istituzionali o di mercato, sia esterna imputabile ai soggetti con i

- 
- 2) Non bloccante: gli utenti interni e/o esterni di Fon.Coop sono in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche da Fon.Coop.

quali il Fondo ha rapporti istituzionali (INPS, ecc.) o di mercato. Tali interventi richiedono tempestivi interventi di manutenzione per garantire il mantenimento del livello di interoperabilità necessario al Fondo. Questa tipologia di manutenzione rientra completamente nel canone di manutenzione previsto, senza alcun onere diretto o indiretto aggiuntivo per il Fondo. A titolo di esempio si elencano alcune tipologie di intervento:

- i. interventi necessari per la correzione di anomalie, siano esse individuate dal soggetto aggiudicatario o segnalate dal Fondo;
- ii. variazioni richieste dal Fondo in merito all'aggiunta/eliminazione/modifica di dati a corredo dei processi;
- iii. variazioni richieste dal fondo in merito alle interfacce di fruizione del sistema di gestione;
- iv. variazioni richieste dal fondo in merito alla modulistica integrata nel sistema di gestione del Fondo;
- v. variazioni richieste dal fondo in merito alla reportistica sia integrata nel sistema di gestione del Fondo che utilizza il Sistema di BI.

Possono essere distinte diverse tipologie di manutenzione in funzione delle caratteristiche di necessità e urgenza delle stesse. In questo senso si distingue tra:

- Manutenzione non pianificabile - Include la manutenzione correttiva (MAC), dedicata all'eliminazione dei difetti presenti in un'applicazione nel più breve tempo possibile dalla segnalazione.
- Manutenzione pianificabile - è caratterizzata, nella maggior parte dei casi, da tempi di realizzazione concordati tra Fon.Coop ed il Fornitore che tengano conto sia delle esigenze del primo, sia della complessità dell'attività richiesta, e può essere di due tipologie differenti:

Sono incluse nel servizio anche le seguenti attività ausiliarie:

- Assistenza applicativa. L'attività consiste nel fornire supporto al personale di Fon.Coop in merito a specifiche necessità riguardanti gli aspetti tecnico/funzionali del parco applicativo o più in generale a supporto di processi decisionali.
- Gestione del patrimonio informativo. L'attività consiste nell'assicurare la coerenza, la sicurezza e la fruibilità delle informazioni contenute nei database di Fon.Coop.
- Gestione della configurazione del software applicativo. L'attività consiste nell'assicurare il controllo della configurazione del software applicativo in modo trasversale ai diversi servizi, garantendo al contempo la coerenza con lo stato della configurazione gestito con il CMDB.

### 5.2.2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Obiettivo del servizio è l'aderenza delle caratteristiche funzionali e prestazionali del parco applicativo ai requisiti attesi da parte di Fon.Coop; a tal fine il Fornitore provvederà ad effettuare attività di assistenza applicativa, di analisi e validazione per la verifica dei risultati ottenuti rispetto a quelli attesi.

Il Fornitore dovrà quindi assicurare, sia con interventi correttivi che preventivi e pianificabili, il ripristino e il mantenimento della corretta funzionalità del software applicativo in esercizio al riscontrarsi di malfunzionamenti, anomalie ed errori o all'individuarsi della possibilità di non mantenere le funzionalità presenti a fronte di cambiamenti di carattere operativo, dell'ambiente tecnico, delle normative e dei procedimenti di competenza di Fon.Coop.

### 5.2.3 SPECIFICHE PER LA REALIZZAZIONE E PER IL DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Nella fase di subentro il Fornitore dovrà effettuare l'attività di conteggio dei FP, laddove applicabile, di tutte le funzioni del Sistema Applicativo GIFCOOP oggetto del servizio MAC.

Al fine della identificazione e dimensionamento si rimanda alla descrizione e alla numerosità e complessità dei sistemi oggetto del servizio presente nel Capitolo 3 "Descrizione del Sistema attuale".

Il servizio di Manutenzione Correttiva deve prevedere la seguente copertura:

- dal Lunedì al Venerdì: ore 8:00 – 18:00
- Esclusi i festivi

Le persone saranno presenti secondo l'articolazione dei turni e delle competenze tecnico professionali. Tali aspetti saranno parte integrante della proposta del Fornitore.

Il Fornitore nel dimensionamento del servizio dovrà inoltre considerare che rientrano all'interno del perimetro del presente servizio, tutti i servizi ed i sistemi sviluppati durante il periodo di vigenza contrattuale e nell'ambito dei servizi di Manutenzione Evolutiva.

#### 5.2.4 FIGURE PROFESSIONALI

Il Fornitore dovrà assicurare l'erogazione del servizio mediante profili professionali e di precise competenze nell'ambito delle risorse messe a disposizione per il servizio.

E' riportato di seguito un elenco indicativo delle figure professionali, specifiche per il servizio in erogazione secondo l'elenco dei profili professionali EUCIP, raggruppati per aree di attività e gruppi professionali come indicato dall'AglD (gestione ex DigitPA) nel documento Dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT.

*Tabella 18: Profili Professionali richieste per il Servizio di Manutenzione Correttiva*

FIGURA PROFESSIONALE	CODICE EUCIP	DESCRIZIONE
Capo Progetto	3.2 CPI	Capo progetto di Sistemi informativi
Analista Funzionale	3.3 ASI	Analista di sistemi informativi
	4.3 EWM	Esperto di applicazioni web e multimediali
Programmatore	4.1 APR	Analista programmatore
Architetto IT	5.1 PSI	Progettista di Sistemi Informatici
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5 IPSI	Progettista di sistemi informatici
	7.3 SMU	Sistemista Multiplatforma
	6.2 RBD	Responsabile di Basi di Dati
	3.3 ASI	Analista di sistemi informativi

Le risorse devono essere organizzate secondo il mix di figure professionali proposto dal Fornitore nell'Offerta Tecnica e devono aver maturato esperienza nelle tecnologie impiegate attualmente nel Sistema GIFCOOP.

#### 5.2.5 OBBLIGHI DEL FORNITORE E VINCOLI OPERATIVI

Il servizio prevede le seguenti specifiche modalità di erogazione:

- Il Fornitore dovrà garantire che tutti gli interventi di manutenzione siano effettuati rispettando gli standard generali per i prodotti SW.
- Il Fornitore dovrà mantenere costantemente aggiornata la documentazione del sistema a seguito dell'esecuzione di ogni attività di manutenzione realizzata nell'ambito del presente servizio.
- Il Fornitore dovrà gestire le relazioni con fornitori terzi a qualsiasi titolo siano coinvolti nella risoluzione dei problemi segnalati dall'utenza o in qualsiasi altra attività compresa nel presente servizio, in modo trasparente per Fon.Coop e garantendo in ogni caso il rispetto dei livelli di servizio stabiliti.
- Il Fornitore è obbligato ad assicurare la manutenzione anche di tutte le implementazioni e delle nuove funzionalità applicative che saranno realizzate nell'ambito del servizio Manutenzione Evolutiva, che per la personalizzazione di prodotti di mercato, che con gli eventuali prodotti software acquisiti.  
Il Fornitore dovrà effettuare le attività e i controlli previsti nel Piano di Qualità nell'erogazione del presente servizio.

- Il fornitore metterà a disposizione strumenti automatici di analisi del codice.
- Per tutti gli interventi effettuati, la rilevazione e la rendicontazione dei dati deve essere gestita in modo automatizzato ed informatizzato in un Registro Interventi MAC volto a garantirne la tracciabilità e la ricerca di tutte le informazioni, la possibilità di elaborazioni statistiche (differenziate per tipologia di intervento) in grado di rappresentare l'andamento del servizio, quali, ad esempio:
  - Numero di problemi aperti e chiusi nel periodo di osservazione;
  - Distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento;
  - Durata media degli interventi;
  - Durata massima e minima degli interventi;
  - Numero complessivo di FP modificati, qualora applicabile;
  - Numero medio di FP modificati per intervento, qualora applicabile;
  - Tipologia di intervento effettuato;
  - Descrizione delle eventuali variazioni dei livelli qualitativi subite dal software a seguito degli interventi;
  - Andamento delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione.

#### 5.2.5.1 REGISTRAZIONE INTERVENTO

Per garantire la tracciabilità storica e la verifica delle attività di manutenzione svolte, il Fornitore dovrà prevedere un sistema che registri gli interventi, integrato con quello dell'Help Desk.

Tale strumento, accessibile a Fon.Coop, deve consentire di conoscere lo stato delle attività di manutenzione.

#### 5.2.6 SOTTOSERVIZI

Nell'ambito dei servizi di manutenzione si possono individuare i sottoservizi descritti nella seguente tabella.

SOTTOSERVIZI	OUTPUT
Manutenzione non pianificabile (correttiva)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosi e correzione degli errori verificatisi sul software in esercizio</li> </ul>
Manutenzione pianificabile (adeguativa, migliorativa/Piccola Evolutiva)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di interventi che consentano alle applicazioni esistenti di avvalersi dei continui mutamenti tecnologici e di sfruttarne al meglio le potenzialità;</li> <li>• Applicazioni migliorate in termini di: prestazioni, usabilità, affidabilità e manutenibilità;</li> <li>• Applicazioni modificate a seguito di evoluzioni normative o organizzative.</li> </ul>
Interventi localizzati sulle singole posizioni d'archivio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrazioni di dati in formati specifici richiesti da Fon.Coop;</li> <li>• Documentazione di supporto attestante l'aggiornamento di specifiche posizioni d'archivio;</li> <li>• Semplici procedure applicative estemporanee non facenti parte del parco applicativo.</li> </ul>

##### 5.2.6.1 SOTTOSERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC)

Il servizio di manutenzione correttiva ha lo scopo di rimuovere e correggere errori a fronte di anomalie che compromettono le funzionalità del sistema.

Le anomalie che danno luogo a questo tipo di manutenzione possono essere suddivise in due categorie:

- Errori bloccanti: l'elaborazione viene interrotta, ed è necessario un intervento immediato per correggere programmi o dati allo scopo di sbloccare la situazione;



- Errori non bloccanti: i risultati sono insoddisfacenti (errati o incompleti), ma l'elaborazione non risulta interrotta.

E' importante che gli interventi di manutenzione correttiva migliorino, oltre che salvaguardare, la qualità originale del sistema in modo da garantire la possibilità di operare successivi interventi di manutenzione diminuendo sia i costi, sia i tempi richiesti.

Il Fornitore potrà essere attivato in due modalità:

- Richiesta del referente di Fon.Coop;
- Apertura formale di un problema da parte del servizio di assistenza del Fornitore

Il Fornitore dovrà censire il problema riscontrato sul Registro Problemi indicando le relative informazioni

L'intervento correttivo è da considerarsi completato a seguito di:

- Attestazione da parte del Fornitore dell'avvenuto ripristino delle funzionalità impattate dal problema;
- Eventuale aggiornamento della documentazione associata alle applicazioni oggetto di intervento;
- Eventuale aggiornamento della baseline dell'applicativo;
- Eventuale aggiornamento della configurazione dell'applicativo sul CMDB;
- Validazione sottoscritta e datata da parte del referente di Fon.Coop dell'esito positivo dell'intervento;
- Chiusura dell'intervento sul Registro Problemi.

La manutenzione correttiva si applica anche alla personalizzazione dei prodotti software di mercato del patrimonio di Fon.Coop; personalizzazione precedentemente oggetto di Manutenzione Evolutiva.

#### 5.2.6.2 SOTTOSERVIZIO DI MANUTENZIONE PIANIFICABILE (MIGLIORATIVA, ADEGUATIVA)

Il sottoservizio di manutenzione pianificabile raggruppa le seguenti tipologie di manutenzione:

- **Manutenzione migliorativa:** risponde all'esigenza di ottimizzare le funzionalità esistenti migliorandone e ottimizzandone le prestazioni, l'usabilità, l'affidabilità e la manutenibilità future, intendendo con quest'ultimo termine la facilità con cui il software può essere compreso, corretto, adattato e/o migliorato. La manutenzione migliorativa, di norma, non comporta la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.
- **Manutenzione adeguativa:** risponde all'esigenza di adattare le procedure all'evoluzione normativa o organizzativa o dell'ambiente tecnologico, quest'ultima allo scopo di garantire alle applicazioni esistenti di avvalersi dei continui mutamenti tecnologici e di sfruttarne al meglio le potenzialità. La manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

#### 5.2.6.3 ELABORAZIONI LOCALIZZATE

Per elaborazioni localizzate si intendono specifiche attività volte a rispondere ad esigenze estemporanee di Fon.Coop che non possono essere soddisfatte tramite le funzioni del Sistema GIFCOOP.

L'eventuale software prodotto non entra a far parte del parco applicativo. Gli interventi possono includere l'aggiornamento di dati negli archivi e/o l'estrazione di dati secondo particolari criteri. Può essere richiesto di formattare gli output elaborati utilizzando prodotti di office automation.

Gli interventi per l'esecuzione di elaborazioni localizzate saranno attivati tramite una richiesta del referente di Fon.Coop.

L'esecuzione di un intervento di elaborazione localizzata si compone delle seguenti attività:

- Implementazione ed attivazione dell'elaborazione localizzata;
- Verifica della correttezza degli output prodotti e della loro rispondenza alle esigenze del richiedente;

- Inoltro al richiedente degli output previsti;
- Ricezione dal destinatario dell'accettazione dell'intervento effettuato;
- Chiusura dell'intervento registrando l'esito, la data di completamento e tutte le informazioni necessarie per la registrazione della richiesta.

#### 5.2.6.4 ASSISTENZA APPLICATIVA

Nel corso delle sue funzioni, Fon.Coop è chiamata ad operare su diversi fronti operativi confrontandosi con più interlocutori interni ed esterni anche su tematiche che hanno un impatto diretto sul parco applicativo e sul patrimonio informativo, oppure che necessitano di specifiche informazioni tecniche per essere trattate compiutamente.

In tali circostanze Fon.Coop potrà avvalersi di personale specializzato del Fornitore al fine di ottenere un supporto nell'esecuzione dei seguenti compiti:

- Analisi delle variazioni normative e del relativo impatto sui procedimenti amministrativi, sulle applicazioni e sui sistemi;
- Analisi di impatto sulle applicazioni e sui sistemi in fase di definizione di nuove norme;
- Definizione delle interfacce di comunicazione con applicazioni di enti esterni;

Nell'ambito di questa attività sarà richiesta al Fornitore la produzione di tutta la necessaria documentazione di supporto.

#### 5.2.6.5 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

La corretta gestione del patrimonio informativo è alla base dell'erogazione dei servizi resi da Fon.Coop ai Soggetti Proponenti ed altre amministrazioni pubbliche, nonché della comunicazione istituzionale di informazioni statistiche.

L'obiettivo di questa attività è di assicurare la coerenza, la sicurezza e la fruibilità delle informazioni gestite all'interno dei database di Fon.Coop, sia durante la normale conduzione dei sistemi e delle applicazioni, sia durante il ciclo di vita dei progetti che effettuano aggiunte o modifiche al patrimonio informativo.

L'attività consiste principalmente nella modellazione dei dati che costituiscono il patrimonio informativo, con l'obiettivo di mantenere un disegno unitario e coerente delle informazioni gestite. A questo scopo il

personale dedicato a questa attività dovrà applicare le regole di modellazione e di nomenclatura da utilizzare uniformemente nell'esecuzione dei servizi oggetto dell'affidamento e di supervisionarne l'applicazione durante l'esecuzione degli stessi.

Il Fornitore dovrà dedicare a questa attività risorse con le adeguate competenze e dovrà organizzarne l'esecuzione in modo integrato tra i diversi servizi che impattano sul patrimonio informativo.

L'attività è di tipo continuativo; dovrà quindi essere operativa nel corso dell'intera fornitura.

Su richiesta di Fon.Coop il Fornitore sarà chiamato ad erogare consulenza sul patrimonio informativo finalizzata al supporto delle decisioni e alla operatività del settore statistico di Fon.coop.

#### 5.2.6.6 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO

L'attività si inquadra nel più ampio scenario della gestione della configurazione dei sistemi che viene tracciata e documentata tramite il CMDB.

Nello specifico, l'obiettivo di questa attività è di garantire il controllo di configurazione del software applicativo gestendo in modo integrato gli item che vengono movimentati a seguito dell'esecuzione dei servizi di Manutenzione Correttiva e Migliorativa del Software Applicativo – oggetto del presente capitolo e Manutenzione Evolutiva del Software Applicativo.

Durante l'erogazione dei servizi su menzionati, è frequente che uno stesso item posto sotto controllo di

configurazione sia coinvolto in più di un intervento afferente anche a diversi servizi.

Il Fornitore dovrà predisporre il processo e gli strumenti di gestione della configurazione del software applicativo in modo da gestire la concomitanza di interventi sui singoli item, garantendo comunque la consistenza delle singole baseline che afferiscono ai diversi servizi/progetti/interventi (si intende per baseline l'insieme di item che concorrono a formare un'applicazione nella sua ennesima versione).

Le baseline che identificano la versione di una applicazione approvata da Fon.Coop per l'esercizio, dovranno essere censite nel CMDB.

Il Fornitore dovrà predisporre il Piano di Gestione della Configurazione del software applicativo, la Procedura di Gestione della Configurazione del software applicativo ed il Giornale di Configurazione del software applicativo.

#### 5.2.6.7 GESTIONE DELLA CONSISTENZA DEL PARCO APPLICATIVO.

La dimensione complessiva del parco applicativo deve essere continuamente aggiornata a seguito delle modifiche introdotte dall'esecuzione dei servizi di Manutenzione Migliorativa Adeguativa e Correttiva del

Software Applicativo – oggetto del presente capitolo, e Manutenzione Evolutiva del Software Applicativo.

L'attività è finalizzata a garantire l'aggiornamento costante e l'affidabilità della misura della consistenza del parco applicativo, espressa in Function Point (FP).

A seguito di ogni intervento effettuato sulle applicazioni nell'ambito dei servizi su citati, la misura risultante contribuirà ad aggiornare la consistenza del parco applicativo. La misura dovrà essere effettuata da personale specializzato del Fornitore, seguendo le regole di conteggio IFPUG nell'ultima versione.

Il Fornitore dovrà definire le procedure operative e predisporre gli strumenti necessari all'esecuzione dell'attività.

#### 5.2.7 DELIVERABLES DOCUMENTALI

Nel presente paragrafo vengono descritti i principali documenti e piani che devono essere prodotti dal Fornitore nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni connesse al servizio di "Manutenzione MAC".

Tutti i sottoriportati deliverables saranno approvati da Fon.Coop entro 30 giorni dalla loro consegna.

Di seguito per ogni documento viene specificata la data di consegna, la periodicità di aggiornamento.

*Tabella 19: Lista dei documenti generali previsti per il Servizio di Manutenzione MAC*

DOCUMENTO	DATE DI CONSEGNA	AGGIORNAMENTO
Piano di Progetto Generale MAC	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	Entro i primi 90 giorni di vigenza del contratto e poi annualmente
Piano della Qualità Generale per la manutenzione MAC	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	Entro i primi 90 giorni di vigenza del contratto e poi annualmente
Descrizione della Procedura di Gestione della Manutenzione del	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	In caso di modifiche e variazioni del processo o su richiesta da parte di Fon.Coop

DOCUMENTO	DATE DI CONSEGNA	AGGIORNAMENTO
Software		
Rapporto sulle attività e sul servizio di manutenzione MAC	Entro il 5 del mese successivo al mese di osservazione	Mensile
Piano di Gestione della Configurazione del software applicativo	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	Entro i primi 90 giorni di vigenza del contratto e poi annualmente
Descrizione della Procedura di Gestione della Configurazione del software applicativo	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	In caso di modifiche e variazioni del processo o su richiesta da parte di Fon.Coop
Giornali di Configurazione del software applicativo	Entro il 5 del mese successivo al trimestre di Osservazione	Trimestrale

#### 5.2.8 LIVELLI DI SERVIZIO

Nella tabella seguente si riportano i livelli di servizio e le relative soglie del servizio di Manutenzione Correttiva.

*Tabella 20: Livelli di servizio per il Servizio di Manutenzione Migliorativa, Adeguativa e Correttiva del software applicativo (MAC)*

LDS_1_MAC - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELLE FUNZIONALITÀ PER MALFUNZIONAMENTI, ERRORI, ANOMALIE	
<i>Parametro</i>	Tempo massimo di ripristino della funzionalità applicativa per malfunzionamenti, errori e anomalie.
<i>Metrica</i>	Numero di ore intercorse tra l'ora di ricezione della richiesta al'Help Desk e l'ora di chiusura della segnalazione avvenuta con l'eliminazione dei malfunzionamenti, errori, anomalie.
<i>Valore di soglia</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro 2 ore nel 100% dei casi per i problemi di gravità 1;</li> <li>• Entro 8 ore nel 100% dei casi per i problemi di gravità 2;</li> <li>• Entro 24 ore nel 100% dei casi per i problemi di gravità 3.</li> </ul> <p>Dove</p> <p>Livello gravità 1 = intera area applicativa è indisponibile agli utenti</p> <p>Livello gravità 2 = le funzionalità critiche dell'area applicativa sono indisponibili agli utenti</p> <p>Livello gravità 3 = le funzionalità non critiche sono indisponibili agli utenti</p> <p>L'indisponibilità è intesa dal punto di vista dell'utente, che rileva la mancata funzionalità di una procedura applicativa.</p> <p>Con la frase "L'intera area è indisponibile agli utenti" si intende che nessuna delle funzionalità dell'area applicativa in questione è utilizzabile da parte di tutti gli utenti.</p> <p>Con la frase "Le funzionalità critiche dell'area applicativa sono indisponibili agli utenti" si intende che è inutilizzabile una qualsiasi funzione critica dell'area in questione.</p>
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza tra la data e ora di segnalazione del guasto e data e ora di eliminazione del malfunzionamento, errore o anomalia.
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale di tutti gli interventi effettuati con l'indicazione del codice dell'intervento, data/ora di segnalazione del malfunzionamento, errore, anomalia e



	data/ora di ripristino della funzionalità.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Report periodico con il numero degli interventi di ripristino in totale effettuati, del numero di ripristini entro i livelli di soglia previsti e del numero ripristini fuori dai valori di soglia con l'indicazione per essi del tempo di effettuazione.
<b>LDS_2_MAC - EFFICACIA DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA</b>	
<i>Parametro</i>	Percentuale di richieste di intervento evase sul totale delle richieste di manutenzione correttiva la cui evasione era prevista nel mese di osservazione
<i>Metrica</i>	Numero percentuale di interventi risolti rispetto al totale di interventi richiesti.
<i>Valore di soglia</i>	$\geq 99\%$
<i>Algoritmo di misurazione</i>	$(\text{Rich. Evase}/\text{Rich.}) * 100$ in cui Rich è il numero di richieste di manutenzione correttiva da evadere nel mese di osservazione
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale tramite l'apposito strumento di controllo automatizzato di tutti gli interventi richiesti ed evasi con l'indicazione del codice dell'intervento, data/ora di inizio e data/ora di chiusura dell'intervento
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Report periodico con l'indicazione per il periodo di osservazione della percentuale di richieste d'intervento evase sul totale delle richieste da evadere; in allegato dovranno essere forniti i dettagli informativi di ogni singolo intervento.
<b>LDS_3_MAC - TASSO DI RECIDIVITÀ</b>	
<i>Parametro</i>	Tasso di errori recidivi rilevati nel mese di osservazione
<i>Metrica</i>	Percentuale di errori "recidivi" o conseguenti a correzioni effettuate rispetto al totale degli errori rilevati nel mese di osservazione.
<i>Valore di soglia</i>	$\geq 95\%$
<i>Algoritmo di misurazione</i>	$Es / (Es + Er) * 100$ dove Es è il numero di errori segnalati sugli applicativi Er è il numero di errori "recidivi" o conseguenti a correzioni effettuate
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale tramite l'apposito strumento di controllo automatizzato di tutti gli errori rilevati
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Report periodico con l'indicazione per il periodo di osservazione della percentuale di errori recidivi, con il dettaglio di tutti gli errori rilevati.
<b>LDS_4_MAC - TEMPESTIVITÀ DI REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA</b>	
<i>Parametro</i>	Tempo max. di realizzazione dell'intervento
<i>Metrica</i>	Numero giorni di ritardo rispetto alla data di chiusura dell'intervento prevista nel piano approvato da Fon.Coop
<i>Valore di soglia</i>	0 giorni di ritardo
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza in giorni tra la data di effettiva chiusura intervento e la data prevista di chiusura dell'intervento stesso
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale di tutti gli interventi effettuati con l'indicazione del codice dell'intervento, numero e data di inizio intervento e chiusura intervento.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Report periodico con il numero degli interventi in totale effettuati, del numero di interventi entro i livelli di soglia previsti e del numero interventi fuori dai valori di soglia con l'indicazione per essi del tempo medio di effettuazione.
<b>LDS_5_MAC - CASE RICORSIVI</b>	
<i>Parametro</i>	Numero di interventi di manutenzione correttiva ricorsivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento
<i>Metrica</i>	Case recidivi



Valore di soglia	0
Algoritmo di misurazione	CSR = Ncase_ricorsivi
Modalità di rilevazione e misura	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sugli strumenti aziendali sullo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento (Ncase_ricorsivi)
Modalità di rendicontazione	Report periodico contenente il numero degli interventi effettuati sui vari moduli software del parco applicativo

## 5.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SISTEMA GIFCOOP

### 5.3.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Con il termine manutenzione evolutiva del software si intendono includere, in senso lato, tutti gli interventi di adeguamento delle applicazioni che impattano sui programmi, sulle procedure operative e sulla documentazione ad essi associata.

Il servizio di Manutenzione Evolutiva comprende, quindi, tutti gli interventi che implementano nuove funzionalità su applicazioni già realizzate per conto di Fon.Coop.

### 5.3.2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi principali del servizio consistono nell'evoluzione delle procedure e dei programmi del sistema informativo in relazione a mutate esigenze di Fon.Coop o in seguito ad aggiornamenti della normativa in vigore, in un quadro di invarianza degli obiettivi primari delle applicazioni.

Gli obiettivi più operativi tipici della manutenzione evolutiva sono i seguenti:

- dotare Fon.Coop in tempi rapidi di una soluzione efficiente aggiungendo nuove funzionalità rispetto quelle già in uso;
- far evolvere la soluzione nel senso dell'integrazione nativa verso soluzioni già in uso presso Fon.Coop;
- dotare Fon.Coop di una soluzione già in uso presso altri Fondi arricchendo tale soluzione con ulteriori funzionalità;
- migliorare il ritorno dell'investimento sul prodotto tramite un miglioramento delle funzionalità volte a facilitare e aumentare l'utilizzo da parte dell'utente.

### 5.3.3 SPECIFICHE PER LA REALIZZAZIONE E PER IL DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio avverrà per tutta la durata del contratto; esso viene attivato con l'apertura formale di una Richiesta MEV da parte di Fon.Coop, per cui il Fornitore provvederà ad effettuare un'opportuna analisi dei requisiti come previsto dal sottoservizio di Gestione della Domanda e in coerenza ai modi e ai tempi previsti dal Piano Generale e dal Piano della Qualità Generale MEV. L'intervento MEV si chiuderà con il collaudo favorevole.

Il servizio sarà remunerato a consumo secondo il volume dei Funtion Point richiesti o il volume del numero di giornate per interventi aggiuntivi non configurabili in FP. Per i valori di volume far riferimento al capitolo 8 "La remunerazione dei servizi".

### 5.3.4 FIGURE PROFESSIONALI

Il Fornitore dovrà assicurare l'erogazione del servizio mediante profili professionali e di precise competenze nell'ambito delle risorse messe a disposizione per il servizio.

E' riportato di seguito un elenco indicativo delle figure professionali, specifiche per il servizio in erogazione secondo l'elenco dei profili professionali EUCIP, raggruppati per aree di attività e gruppi professionali come indicato dall'AgID (gestione ex DigitPA) nel documento Dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT.

*Tabella 21 : Profili Professionali richieste per il Servizio di Manutenzione Evolutiva*

FIGURA PROFESSIONALE	CODICE EUICIP	DESCRIZIONE
Capo Progetto	3.2 CPI	Capo progetto di Sistemi informativi
Analista Funzionale	3.3 ASI	Analista di sistemi informativi
	4.3 EWM	Esperto di applicazioni web e multimediali
Programmatore	4.1 APR	Analista programmatore
Architetto IT	5.1 PSI	Progettista di Sistemi Informatici
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5 IPSI	Progettista di sistemi informatici
	7.3 SMU	Sistemista Multiplatforma
	3.3 ASI	Analista di sistemi informativi

Le risorse devono essere organizzate secondo il mix di figure professionali proposto dal Fornitore nell'Offerta Tecnica e devono aver maturato esperienza nelle tecnologie impiegate attualmente nel Sistema GIFCOOP.

#### 5.3.5 OBBLIGHI DEL FORNITORE E VINCOLI OPERATIVI

Nei paragrafi che seguono sono espressi gli obblighi e i vincoli di processo e di controllo di qualità cui il Fornitore deve far riferimento nell'erogazione del servizio di sviluppo software delle nuove funzionalità applicative del sistema informativo GIFCOOP.

##### 5.3.5.1 L'INTERVENTO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA

I singoli interventi di manutenzione software sono attivati su richiesta di Fon.Coop e si concludono con l'accettazione formale da parte di fon.Coop certificante l'esito positivo del collaudo e la consegna della documentazione tecnica ed utente.

Eventuali oneri, che il Fornitore dovesse sostenere a qualsiasi titolo per ovviare alle inadempienze contestategli, per ripetere fasi dell'intervento di sviluppo di cui trattasi, per recuperare i tempi e per rientrare nei termini stimati nei piani relativi, saranno a totale carico del Fornitore stesso, inclusi:

Tutte le ulteriori risorse, strumenti, nonché i "tool" e i "case", utilizzati per le fasi di analisi, progettazione, realizzazione e test del software, sono a totale carico del Fornitore e non comportano oneri aggiuntivi per Fon.Coop.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare le attività di manutenzione in maniera modulare, al fine di favorire il riutilizzo delle componenti applicative che risultano specializzate per alcune funzionalità che sono di interesse comune tra molteplici ambiti applicativi.

##### 5.3.5.2 I REQUISITI UTENTE

La realizzazione di nuove funzionalità del sistema potrà avvenire in base ad opportuni requisiti utente predisposti dal Fornitore sulla base degli elementi informativi indicati da Fon.Coop.

Gli elementi di massima sui requisiti utente, costituiranno il documento di definizione dei requisiti di Fon.Coop. A partire da esso saranno avviate le fasi di realizzazione descritte nel seguito. Il Fornitore analizzerà, in modo più approfondito, se necessario, i requisiti espressi da Fon.Coop, quindi, li classificherà e condividerà con Fon.Coop una lista di requisiti, identificati e definiti, per ognuno dei quali abbia provveduto a definire il corrispondente insieme di tecniche e metodi che dovranno essere usati per assicurarne il soddisfacimento.

### 5.3.5.3 IL PIANO DELL'INTERVENTO

Il Fornitore, dopo aver acquisito, analizzato e definito i requisiti, dovrà fornire a Fon.Coop un Piano di Intervento (PdI) riportante:

- la stima dei tempi di realizzazione;
- l'elenco delle principali attività con i relativi tempi di inizio e fine, e i costi necessari (risorse umane, infrastrutturali, ecc.);
- eventualmente i rischi, in cui vengono riportati i principali vincoli (normativi, tecnologici, ecc.) e punti di attenzione ed eventuali interdipendenze con funzioni, anche di altre aree applicative;
- la stima del numero di Function Point/ o l'effort delle figure professionali che si prevede di impiegare.

### 5.3.5.4 IL PROCESSO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE

Il Fornitore deve predisporre un processo di sviluppo di manutenzione del software rispondente ai requisiti contrattuali.

Generalmente le manutenzioni evolutive, fin qui eseguite in Fon.Coop, hanno avuto caratteristiche assimilabili ad interventi con applicazione di cicli di vita del software ridotti.

In fase di offerta il fornitore descriverà il processo di manutenzione evolutiva ritenuto adeguato, in base al proprio know-how, al proprio sistema di gestione della qualità e alle proprie metodologie di lavoro, purché venga garantita l'esecuzione di tutte le attività di interesse di Fon.Coop ed il raggiungimento degli obiettivi indicati.

Come framework di riferimento sono descritte le attività tipiche di un processo di sviluppo software. Queste possono sovrapporsi, essere applicate in modo iterativo o in modo differente a seconda della complessità della tipologia di manutenzione, e non devono necessariamente essere eseguite nell'ordine in cui sono presentate. Nella seconda colonna della tabella viene fornita una descrizione di massima degli obiettivi che deve avere la corrispondente attività.

*Tabella 22: Framework di riferimento per il processo di Sviluppo Software*

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	OUTPUT DEL PROGETTO
Pianificazione e supervisione del progetto	<p>Il Fornitore deve eseguire attività di pianificazione e supervisione per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo Software.</li> <li>• Test funzionale e di integrazione.</li> <li>• System test.</li> <li>• Installazione del Software.</li> </ul>	<p>Aggiornamento del documento</p> <p>“Piano di progetto”</p>
Predisposizione degli ambienti di sviluppo	<p>Il Fornitore deve predisporre gli ambienti necessari per lo sviluppo e la manutenzione dei prodotti software, garantendone l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità necessarie allo scopo riguardo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software engineering.</li> <li>• Software test.</li> <li>• Gestione della configurazione.</li> </ul>	<p>ambienti di sviluppo predisposti</p>
Analisi dei requisiti del sistema	<p>Il Fornitore deve eseguire l'analisi dei requisiti del sistema in conformità con le procedure e le metodologie del proprio Piano della qualità rilasciando l'output prodotto nel corso dell'attività.</p> <p>Il Fornitore, dopo aver acquisito, analizzato e definito i requisiti, stimerà i tempi di realizzazione, i termini di inizio e fine di tutte le attività, e soprattutto la stima dell'effort in</p>	<p>Documento di “Requisiti utente”</p>



ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	OUTPUT DEL PROGETTO
	<p>termini di numero di Function di TP e gg/uomo.</p> <p>Inoltre il Fornitore dovrà predisporre opportuni casi di test (in termini di input, risultati attesi e criteri di valutazione), procedure e dati per l'effettuazione di test funzionali e di integrazione.</p>	
Progettazione del sistema	Il Fornitore deve eseguire la progettazione del sistema in conformità con le procedure e le metodologie del proprio Piano della qualità rilasciando l'output prodotto nel corso dell'attività.	Documento di "Analisi e Progettazione del sistema", e "Piano generale di test".
Realizzazione e Unit Test del software	Il Fornitore deve eseguire test specifici su ogni unità di software realizzata rilasciando l'output prodotto nel corso dell'attività ed effettuare tutte le necessarie modifiche al software e rieseguire tutti i test necessari in base ai risultati del test.	Moduli software del codice sorgente
Test funzionali e di integrazione	<p>Il Fornitore deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisporre il Piano dei test relativo al calendario di esecuzione dei casi di test.</li> <li>• eseguire i test funzionali e di integrazione in modo conforme a quanto stabilito dai casi di test e dalle relative procedure rilasciando l'output prodotto nel corso dell'attività</li> <li>• effettuare le modifiche al software e rieseguire tutti i test necessari in base ai risultati del test.</li> <li>• registrare e analizzare i risultati dei test e le anomalie eventualmente riscontrate.</li> </ul>	Documento di "Progettazione delle specifiche dei casi di test" e di "Esecuzione dei casi di test previsti"
System test/Collaudo	<p>Il Fornitore è responsabile dell'esecuzione dei System Test e pertanto deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eseguire il test rilasciando l'output prodotto nel corso dell'attività</li> <li>• predisporre e registrare quanto realizzato per il test, i casi e le procedure di test da utilizzare per la verifica del prodotto</li> <li>• fornire tutto il supporto richiesto per la predisposizione dei dati di test necessari per l'esecuzione dei casi di test</li> <li>• assicurare che i casi e le procedure di test siano completi e accurati e che il sistema sia pronto per il test.</li> <li>• registrare i risultati di questa attività e aggiornare i casi di test e le procedure se necessario.</li> <li>• effettuare le necessarie modifiche al software e rieseguire tutti i test necessari in base ai risultati del test.</li> <li>• registrare e analizzare i risultati dei test e le anomalie eventualmente riscontrate.</li> </ul>	Documento di "Progettazione delle specifiche dei casi di system test" e di "Esecuzione dei casi di system test previsti"
Installazione del software	<p>Il Fornitore deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• preparare il software eseguibile, inclusi i file batch, di comandi, di dati o ogni altro oggetto necessario per installare il sistema nell'ambiente operativo previsto.</li> <li>• identificare e registrare sul sistema di Gestione del rilascio la versione esatta del software predisposto.</li> <li>• predisporre i manuali utente e operativi.</li> <li>• installare e controllare il software eseguibile</li> </ul>	Documento di "Procedura di installazione" e di "Manuale Utente"

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	OUTPUT DEL PROGETTO
Gestione della configurazione del software	Il Fornitore deve identificare le entità da mettere sotto controllo di configurazione e deve assegnare a ciascuna di esse un identificatore univoco. Le entità in configurazione devono includere i prodotti software da sviluppare o utilizzare e gli elementi dell'ambiente di sviluppo.	Documento di "Giornale di Configurazione del SW" prodotto periodicamente
Assicurazione della qualità del software	<p>Il Fornitore deve effettuare, in modo continuativo, verifiche sulle attività di sviluppo software e sui prodotti risultanti da queste, al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assicurare che ogni attività sia stata eseguita in conformità con il contratto e con le procedure previste nel Piano della qualità per il servizio di Manutenzione evolutiva del Software.</li> <li>Assicurare che ogni prodotto software sia stato sottoposto a verifiche, test e azioni correttive necessarie.</li> </ul>	Documenti previsti dal Fornitore in base al proprio Sistema di Qualità Aziendale
Azioni correttive SW oggetto di sviluppo	Il Fornitore deve produrre un rapporto di rilevazione anomalia ogni qualvolta siano rilevati problemi concernenti i prodotti software oggetto di sviluppo e le loro componenti poste sotto controllo di configurazione.	"Scheda di rilevazione anomalia SW" per ogni azione correttiva

Gli output prodotti nel corso delle attività tecniche (Bozzetti grafici nel caso di sviluppi relativi al Sito Istituzionale o a applicazione web, Analisi dei requisiti del sistema, Progettazione del sistema, Piano di collaudo, Software, Documentazione di prodotto, Documentazione dei test eseguiti, ecc.) su riportati saranno sottoposti ad approvazione di Fon.Coop.

Il Fornitore è tenuto a rielaborare, senza oneri aggiuntivi per fon.Coop, gli output prodotti che fossero giudicati, da parte di Fon.Coop stessa non adeguati, non completi, non conformi a quanto previsto.

Gli output prodotti a seguito di detta attività di rielaborazione dovranno essere consegnati entro 15 giorni dalla ricezione della contestazione di inadeguatezza, incompletezza e non conformità, formalizzata da parte di Fon.Coop. I documenti propedeutici all'esecuzione del collaudo devono essere consegnati a Fon.Coop.

#### 5.3.5.5 METODOLOGIE ORGANIZZATIVE E DI SVILUPPO SOFTWARE

Il Fornitore dovrà descrivere in sede di Offerta la propria soluzione organizzativa e le metodologie che intende adottare, indicando la coerenza con i principali standard/practice organizzativi e di processo (es. CMMI, Prince2), con le metodologie di sviluppo (es. agile, SCRUM, prototipale, ecc.), e con le linee guida definite dall'AgID relativamente al Codice dell'Amministrazione Digitale per le modalità di sviluppo, di acquisizione e di riuso applicativo, recependo eventuali integrazioni che verranno emesse nel corso della fornitura.

Le metodologie adottate dovranno essere descritte o referenziate nel Piano di Qualità per il servizio di Manutenzione evolutiva del Software che dovrà essere prodotto, consegnato ed approvato da Fon.Coop.

#### 5.3.5.6 STANDARD PER I PRODOTTI SOFTWARE

Il Fornitore dovrà garantire che tutte le attività di sviluppo software siano effettuate rispettando i seguenti standard generali che dovranno essere descritti all'interno del Piano di Qualità e consegnati a Fon.Coop e documentati da opportune linee guida:

- Standard di programmazione per i vari ambienti previsti;

- Standard di interfaccia utente per i vari ambienti previsti;
- Standard di nomenclatura degli oggetti software;
- Standard di documentazione del software applicativo.

In particolare il documento di standard di programmazione dovrà dare, tra le altre cose, regole precise per la scrittura e documentazione dei moduli software realizzati e modificati, anche in merito al rispetto di specifiche metriche statiche:

- Livello di documentazione, con un valore di riferimento per singolo modulo non inferiore al 30-35% del totale delle LOC;
- Controllo della strutturazione con obiettivo il 100%;
- Assenza assoluta di variabili globali;
- Assenza assoluta di numeri (anche nel dimensionamento di variabili) o stringhe costanti nel codice;
- Annidamento delle istruzioni al massimo fino al quinto livello;
- Massimo 4 parametri per ogni funzione o procedura;
- Massimo di 100 linee di codice per modulo, a meno di autorizzazione scritta del capoprogetto del committente;
- Assenza di codice morto;
- Assenza di istruzioni che consentono la modifica “invisibile” di label;
- Se un modulo viene richiamato da più di un processo, deve essere inserito in una libreria;
- Dimensionamento dinamico degli elementi di cui non si conosce a priori il limite o questo è troppo alto;
- Abilitazione di chiamate di trace in ogni funzione con gestione di due livelli, uno proprio della funzione/procedura ed uno relativo al gruppo di appartenenza;
- Utilizzo di un’interfaccia unica (es. libreria) verso le chiamate a moduli esterni (es. sistema operativo);
- Complessità ciclomatica (McCabe) con un valore di soglia 10;
- Percentuale degli operatori, intesa come rapporto tra il totale delle frasi eseguibili ed il totale delle schede sorgenti dei programmi, con un valore di soglia 0,5 minimo.

Per quanto riguarda le applicazioni realizzate in modalità object oriented (OO), la documentazione tecnica prodotta dal Fornitore deve essere perfettamente aderente allo standard UML definito dall’Object Management Group e potrà essere realizzata con l’ausilio di un ambiente CASE. Inoltre il Fornitore è tenuto a produrre e a mantenere aggiornato nel tempo il Sistema di Gestione documentale previsto nell’ambito del Contratto con almeno la seguente documentazione, esclusivamente per analisi OO:

- Diagramma dei casi d’uso utente;
- Diagrammi dei componenti;
- Diagramma delle classi;
- Diagramma sequenziale;
- Diagrammi di stato e di attività;
- Diagramma di dispiegamento.

La documentazione tecnica e gli output prodotti durante l’intero ciclo di vita adottato dal Fornitore, per i sistemi sviluppati applicando un approccio object oriented, dovranno rispettare almeno gli indicatori di qualità riportati nella tabella seguente.

Fon.Coop terrà in considerazione l’aderenza dei documenti ai valori di soglia di riferimento di seguito specificati per l’approvazione della documentazione tecnica prodotta dal Fornitore.

*Tabella 23: Indicatori di qualità per lo sviluppo Object Oriented*



MACROFASE DEL CICLO DI VITA DI SVILUPPO SW	INDICATORI DI QUALITÀ RICHIESTI	VALORE DI SOGLIA DI RIFERIMENTI
<b>Definizione dei requisiti - Specifiche dei requisiti</b>	Percentuale requisiti funzionali catturati nei Casi d'Uso;	100%
	Livelli di scomposizione Casi d'Uso;	Massimo fino a 5 livelli
	Percentuale di Casi d'Uso senza iniziatore;	0%
	Casi d'uso devono riportare gli scenari principali;	100%
	Casi d'uso devono riportare gli scenari alternativi;	Dove previsti.
	Casi d'uso devono riportare pre e post condizioni;	100%
<b>Pianificazione - Piano Test di Sistema</b>	Percentuale di requisiti non funzionali referenziati;	100%
	Percentuale di Casi d'Uso referenziati;	100%
	Aderenza a standard di documentazione dei test;	SI, piena aderenza.
	Uso di Regression Testing.	SI, con l'introduzione eventuale di tool e strumenti automatici.
<b>Analisi – Specifiche Funzionali e Piano di Test di integrazione</b>	Adozione di uno standard di documentazione di analisi in linea con lo standard UML;	SI, 100%
	Definizione ed applicazione di uno standard di nomenclatura modelli;	SI, 100%
	Definizione ed applicazione di uno standard di nomenclatura classi, attributi e metodi;	SI, 100%
	Definizione ed applicazione di uno standard di documentazione dei test;	SI, 100%
	Definizione ed applicazione di uno standard per la GUI;	SI aderente agli standard di Usabilità
	Aderenza standard di nomenclatura modelli;	100%
	Aderenza standard di nomenclatura classi, attributi e metodi;	100%
	Casi d'Uso esplosi in almeno un Collaboration Diagram o Sequence Diagram;	100%
	Massimo numero di Classi per Sottosistema applicativo (Package);	10
	Classi senza Attributi;	0%
Percentuale di item di analisi non utilizzati in Diagrammi delle Classi;	0%	
Test specifici per l'interfaccia utente, business logic e accesso ai dati.	100%	
<b>Realizzazione - Codice Sorgente</b>	Aderenza agli standard per la GUI	SI, 100%
	Help a livello di campo	SI, 100%
	Help a livello di finestra	SI, 100%
	Help a livello di menù	SI, 100%
	Percentuale di allocazione delle Classi a Componenti	100%
	Tracciabilità tra Componenti e Classi	100%
	Percentuale di commenti per Classe	Almeno 30%
	Percentuale di Metodi commentati	100%

MACROFASE DEL CICLO DI VITA DI SVILUPPO SW	INDICATORI DI QUALITÀ RICHIESTI	VALORE DI SOGLIA DI RIFERIMENTI
	Assenza di Classi con più di una Superclasse (evitare ereditarietà multipla)	100%
	Percentuale di campi che dispongono di valori di default	100%
<b>Testing locale - Report</b> <b>test di integrazione</b>	Percentuale di test eseguiti rispetto a quanti previsti dal Piano di Test di Integrazione	100%
	Aderenza a standard di documentazione dei test	100%
<b>Testing globale - Specifiche Test di sistema</b>	Percentuale di Scenari referenziati	100%
	Aderenza a standard di documentazione dei test	SI, 100%
	Regression Testing	SI, con l'uso eventuale di tool automatici
<b>Report Test di sistema</b>	Percentuale di test eseguiti rispetto a quanti previsti dal Piano di Test di Sistema	100%
	Percentuale di test eseguiti con successo prima del rilascio	100%
	Percentuale di funzionalità testate rispetto a quelle realizzate	100%
	Aderenza a standard di documentazione dei test	100%

Tutte le attività oggetto del servizio di sviluppo di funzionalità del Sito web di Fon.Coop necessitano dell'attuazione, laddove applicabili, di requisiti specifici normati da apposite leggi e governati da criteri standard internazionali.

I requisiti, di cui ai precedenti elenchi e tabella, dovranno trovare riscontro anche nel Piano di Qualità predisposto dal Fornitore, nel quale dovranno essere previste adeguate verifiche in corso d'opera che assicurino la qualità di quanto fornito, in linea con quanto richiesto dal presente capitolato tecnico.

I documenti prodotti all'inizio delle attività dovranno essere tenuti aggiornati per tutta la durata del contratto, sia per l'attivazione di nuovi ambienti applicativi, sia per variazioni nelle tecnologie e miglioramenti alle metodologie di lavoro.

#### 5.3.5.7 ACCETTAZIONE DEI PRODOTTI SVILUPPATI

L'accettazione dei prodotti da parte di Fon.Coop avverrà al positivo completamento dell'esecuzione del collaudo. E' facoltà di Fon.Coop incaricare, ove necessario, per lo svolgimento del collaudo, un'apposita Commissione.

Per i prodotti rilasciati a seguito di attività di sviluppo software e per le modifiche e/o gli aggiornamenti apportati alle applicazioni esistenti e conseguenti ad attività di manutenzione evolutiva ed equiparabili a interventi di sviluppo software di nuove funzionalità, dovrà essere assicurato un periodo di garanzia di 12 mesi dalla data di collaudo favorevole disciplinato secondo i termini e le modalità del contratto.

Per ogni caratteristica che ciascun componente del sistema applicativo deve possedere per poter essere considerato accettabile, dovranno essere specificate le corrispondenti condizioni previste nel paragrafo Standard per i Prodotti Software (cfr. 5.3.5.6 "Standard per i Prodotti Software"). Tali condizioni, conformemente ai requisiti impliciti ed espliciti di Fon.Coop, dovranno essere specificate dal Fornitore nei documenti di progettazione del sistema e di specifiche funzionali, in modo da costituire dei precisi requisiti per le fasi di implementazione ed i test.

Il test di sistema deve essere condotto dal Fornitore per dimostrare a Fon.Coop che il sistema soddisfi i requisiti specificati. Il personale di Fon.Coop parteciperà alle attività di test. Il test sarà eseguito sotto la responsabilità del Fornitore in base ai piani di test da esso predisposti ed approvati da Fon.Coop, secondo le procedure di collaudo.

Il Fornitore dovrà consegnare a Fon.Coop, per l'approvazione, i piani di test entro i termini definiti nel Piano di Intervento.

Il test dovrà essere completato, in ogni caso, entro la data prevista; i casi di test progettati dovranno coprire interamente i requisiti, funzionali e qualitativi, e i rapporti di verifica dovranno mostrare che il 100% dei casi di test è stato eseguito con esito positivo. Gli interventi e gli oneri necessari per il recupero e la correzione di malfunzionamenti saranno integralmente a carico del Fornitore.

Nel periodo di garanzia, tutti gli interventi svolti al fine di recuperare e correggere i malfunzionamenti riscontrati, e i relativi oneri, sono a carico del Fornitore e non rientrano nei costi del servizio di manutenzione MAC. Sarà cura del Fornitore dare evidenza documentale a Fon.Coop su detti interventi e le risorse su ciascun intervento impegnate.

Al termine della fase di test di sistema il Fornitore si impegna a predisporre l'ambiente tecnico idoneo a svolgere le prove di collaudo entro 7 (sette) giorni dalla data di comunicazione del pronti al collaudo.

Il Piano di collaudo dovrà essere predisposto dal Fornitore con sufficiente anticipo rispetto alla predisposizione dell'ambiente di collaudo e comunque almeno entro i 30 (trenta) giorni precedenti la data prevista di pronti al collaudo dal Piano di Intervento. Non si potrà procedere alle operazioni di collaudo se non previa approvazione del Piano di collaudo da parte di Fon.Coop. In caso di rilievi da parte di Fon.Coop, il Fornitore è obbligato ad apportare le modifiche necessarie al Piano di collaudo entro 5 (cinque) giorni dalla data di comunicazione dei rilievi da parte di Fon.Coop.

La documentazione dei prodotti sottoposti al collaudo è oggetto del collaudo stesso. Le operazioni di collaudo si concluderanno con la redazione di apposito verbale.

Qualora il collaudo dia esito negativo sarà applicata una penale calcolata sui giorni intercorrenti tra il primo giorno successivo al collaudo con esito negativo e la data di collaudo con esito positivo, decurtati del tempo dedicato alle operazioni di collaudo (che decorrono dalla data di comunicazione del pronti al collaudo alla chiusura delle operazioni di collaudo stesse).

### 5.3.6 SOTTOSERVIZI

Nell'ambito del servizio di manutenzione evolutiva si possono individuare i sottoservizi descritti nella seguente tabella.

*Tabella 24: Sottoservizi per la Manutenzione Evolutiva*

SOTTOSERVIZI	OUTPUT
Gestione della Domanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi dei requisiti</li> </ul>
Manutenzioni Evolutive (MEV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione dell'Intervento (PdI)</li> <li>Progetto del sistema e relativi piani di lavoro;</li> <li>Architettura applicativa;</li> <li>Specifiche tecnico-funzionali;</li> <li>Piani di test;</li> <li>Prodotti software;</li> <li>Documentazione tecnica e utente.</li> </ul>
Personalizzazione/Parametrazioni di prodotti (open source, mercato, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione dell'Intervento (PdI)</li> <li>Realizzazione delle personalizzazioni/parametrazioni non coperte dall'applicativo (personalizzazioni, adeguamenti del software ed eventuali altre realizzazioni "ad hoc");</li> <li>Piani di test</li> <li>Prodotto software "personalizzato"</li> <li>Documentazione tecnica e utente</li> </ul>

### 5.3.7 DELIVERABLES DOCUMENTALI

Nel presente paragrafo vengono descritti i principali documenti e piani che devono essere prodotti dal Fornitore nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni connesse al servizio di Manutenzione MEV.

Tutti i sottoriportati deliverables saranno approvati da Fon.Coop entro 30 giorni dalla loro consegna.

Di seguito, per ogni documento, è specificata la data di consegna, la periodicità di aggiornamento.

*Tabella 25: Lista dei documenti generali previsti per il Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV)*

DOCUMENTO	DATE DI CONSEGNA	AGGIORNAMENTO
Piano di Progetto Generale per la manutenzione MEV	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	Entro i primi 90 giorni di vigenza del contratto e poi annualmente
Piano della Qualità Generale per la MEV	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	Entro i primi 90 giorni di vigenza del contratto e poi annualmente
Rapporto sulle attività e sul servizio di manutenzione MEV	Entro il 5 del mese successivo al mese di osservazione	Mensile
Procedura di Gestione della Manutenzione del Software MEV	Entro 1 mese dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto	Su specifica richiesta

### 5.3.8 LIVELLI DI SERVIZIO

Nella tabella seguente si riportano i livelli di servizio e le relative soglie del servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV).

*Tabella 26: Livelli di servizio per il Servizio di Manutenzione Evolutiva del Software (MEV)*

LDS_1_MEV - TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO E REALIZZAZIONE	
<i>Parametro</i>	Tempo max. di realizzazione dell'intervento MEV.
<i>Metrica</i>	Numero giorni di ritardo rispetto alla data di chiusura dell'intervento prevista nel Piano di Intervento MEV approvato da Fon.Coop.
<i>Valore di soglia</i>	5 giorni di ritardo
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza in giorni tra la data di chiusura intervento prevista a piano e la data di chiusura intervento dichiarata (data di "pronti al collaudo").
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale di tutti gli interventi effettuati con l'indicazione del codice dell'intervento, numero e data di inizio intervento e chiusura intervento.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Nei documenti di rendicontazione mensile il Fornitore deve riportare il numero degli interventi in totale effettuati, il numero di interventi entro i livelli di soglia previsti e il numero interventi fuori dai valori di soglia con l'indicazione per essi del tempo medio di effettuazione.
LDS_2_MEV - TEMPESTIVITÀ DI CONSEGNA DEI DELIVERABLES DOCUMENTALI	
<i>Parametro</i>	Tempi di consegna del Piano, Specifica Tecnica e Analisi dei Requisiti
<i>Metrica</i>	Numero giorni di ritardo rispetto alla data di consegna prevista
<i>Valore di soglia</i>	0 giorni di ritardo
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza in giorni tra la data di consegna da parte del Fornitore e la data prevista.



<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Rilevazione della data di consegna prevista e della data di consegna effettiva.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Nei documenti di rendicontazione mensile il Fornitore deve riportare le date di consegna prevista e di consegna effettiva, e gli scostamenti registrati.
<b>LDS_3_MEV - RISULTATI DEL COLLAUDO</b>	
<i>Parametro</i>	Data di Collaudo con esito positivo
<i>Metrica</i>	Giorni intercorrenti tra il primo giorno successivo al collaudo con esito negativo e la data di collaudo con esito positivo decurtati del tempo dedicato alle operazioni di collaudo (che decorrono dalla data di comunicazione dei pronti al collaudo alla chiusura delle operazioni di collaudo stesse).
<i>Valore di soglia</i>	0 giorni di ritardo
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza tra la data di conclusione del collaudo con esito positivo e la data di conclusione delle operazioni di primo collaudo con esito negativo (decurtati i giorni intercorrenti tra la/le comunicazioni di pronti al collaudo e la conclusione delle attività di collaudo stesse).
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Rilevazione della data di cui al precedente algoritmo.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Il Fornitore deve rendicontare a Fon.Coop le date di cui all'algoritmo di misurazione.
<b>LDS_4_MEV - CASE RICORSIVI A SEGUITO DELL'ESERCIZIO</b>	
<i>Parametro</i>	Numero di interventi di manutenzione correttiva indotti dalla manutenzione evolutiva entro il primo mese di esercizio
<i>Metrica</i>	Manutenzioni evolutive inefficaci
<i>Valore di soglia</i>	0
<i>Algoritmo di misurazione</i>	CSR = Ncase_ricorsivi
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sugli strumenti aziendali e indotti dal modulo oggetto di manutenzione evolutiva
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Report periodico contenente il numero degli interventi effettuati sui vari moduli software del parco applicativo
<b>LDS_5_MEV - MANUTENIBILITÀ DEL SW – MISURA DELLA COMPLESSITÀ CICLOMATICA</b>	
<i>Parametro</i>	Complessità della struttura di decisione dei moduli software (la definizione di modulo dipende dal linguaggio di programmazione e va definito; per il COBOL corrisponde a una main line o ad un insieme di istruzioni richiamabili tramite PERFORM, per il C/C++ corrisponde ad una funzione o ad un metodo).
<i>Metrica</i>	Numero di cammini linearmente indipendenti e, quindi, il numero minimo di cammini da testare nell'ambito di un modulo.
<i>Valore di soglia</i>	$v(G) \leq 10$
<i>Algoritmo di misurazione</i>	$v(G) = e - n + 2p$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e = numero di linee nel "graph"</li> <li>n = numero di nodi nel "graph"</li> <li>p = numero di moduli connessi nel "graph"</li> </ul> <p><math>v(G)=5</math></p>
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Strumento automatico di analisi del codice messo a disposizione da parte del Fornitore.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Il Fornitore deve rendicontare formalmente a Fon.Coop i valori assunti dal parametro per





	il software realizzato in occasione del collaudo del software prodotto.
<b>LDS_6_MEV - MANUTENIBILITÀ DEL SW – INDICE DI "ESSENTIAL COMPLEXITY"</b>	
<i>Parametro</i>	Misura il grado di software non strutturato, fornisce una continua scala di qualità strutturale applicabile a tutti i "software".
<i>Metrica</i>	L'indice di "essential complexity" (ev(G)) è il numero di costruzioni "structuredness" contenute in un modulo.
<i>Valore di soglia</i>	Ev(G) <=4
<i>Algoritmo di misurazione</i>	L'essential complexity, ev(G), di un modulo è calcolato sulla base dell'indice di "cyclomatic complexity" (Numero ciclomatico v(G)) del "graph" ridotto ottenuto rimuovendo le "primitive di programmazione strutturata" (if, case, while, repeat, ...) dal "control flow graph" del modulo fino a che il "graph" stesso non può essere ridotto ulteriormente. La conseguenza immediata è che: 1 <= ev(G) <= v(G).
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Strumento automatico di analisi del codice messo a disposizione da parte del Fornitore.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Il Fornitore deve rendicontare formalmente a Fon.Coop i valori assunti dal parametro nel software oggetto di collaudo.
<b>LDS_7_MEV - MANUTENIBILITÀ DEL SW – MODULE DESIGN COMPLEXITY</b>	
<i>Parametro</i>	Il "Module design complexity" di un "graph" G, iv(G), è il numero ciclomatico del suo "graph" ridotto. La riduzione è effettuata eliminando qualsiasi complessità che non influenza la dipendenza tra i moduli.
<i>Metrica</i>	L'indice di "Module design complexity" (iv(G)) misura la complessità del modulo di disegno ridotto, in altre parole riflette la complessità dei modelli di chiamata del modulo ai relativi moduli secondari immediati.
<i>Valore di soglia</i>	iv(G) <= 7
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Il "design complexity", chiamato S, di un modulo M è definito come: $S = \sum_{i \in D} iv(G_i)$ dove D è l'insieme dei discendenti di M uniti con M.
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Strumento automatico di analisi del codice messo a disposizione da parte del Fornitore.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Il Fornitore deve rendicontare formalmente a Fon.Coop i valori assunti dal parametro nel software oggetto di collaudo.
<b>LDS_8_MEV - MANUTENIBILITÀ DEL SW – LIVELLO DI COMMENTO DEL CODICE SORGENTE</b>	
<i>Parametro</i>	Livello di commento
<i>Metrica</i>	% di linee di commento rispetto al totale delle linee per ogni modulo
<i>Valore di soglia</i>	20% <= numero linee <= 60%
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Numero linee di commento / numero linee totali di ogni singolo modulo SW
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Strumento automatico di analisi del codice messo a disposizione da parte del Fornitore.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Il Fornitore deve rendicontare formalmente a Fon.Coop i valori assunti dal parametro nel software oggetto di collaudo.
<b>LDS_9_MEV - USABILITÀ DEL SW – DISPONIBILITÀ FUNZIONALITÀ DI HELP ON-LINE SORGENTE</b>	
<i>Parametro</i>	Funzionalità con help on line.
<i>Metrica</i>	% di funzioni con help in linea
<i>Valore di soglia</i>	100 %
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Numer linee funzionalità con help / numero funzionalità totali

<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Verifica diretta attraverso utilizzo delle procedure in regola con la modalità concordata con Fon.Coop.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Il Fornitore deve rendicontare formalmente a Fon.Coop i valori assunti dal parametro nel software oggetto di collaudo.
<b>LDS_10_MEV - AFFIDABILITÀ DEL SW – DIFETTOSITÀ DEL SOFTWARE IN GARANZIA</b>	
<i>Parametro</i>	Numero di malfunzionamenti dovuti al codice
<i>Metrica</i>	% di difetti rispetto al numero dei FP analizzati
<i>Valore di soglia</i>	<= 0,05 errori per FP nel periodo di garanzia
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Numero malfunzionamenti riscontrati nel periodo di osservazione / Numero FP
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Rilevazione del numero di malfunzionamenti segnalati e registrati.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Alla scadenza del periodo di garanzia.
<b>LDS_11_MEV - MANUTENIBILITÀ DEL SW – INDICE DI MANUTENIBILITÀ DEL SOFTWARE</b>	
<i>Parametro</i>	Indice di Manutenibilità
<i>Metrica</i>	Indice di Manutenibilità
<i>Valore di soglia</i>	MI => 60
<i>Algoritmo di misurazione</i>	$MI = 100 - 5.2 * \ln V_H - 0.23 * V_G$ dove Vg e VH sono rispettivamente il numero cicломatico di McCabe e il volume di Halstead
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Strumento automatico di analisi del codice messo a disposizione da parte del Fornitore.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Il Fornitore deve rendicontare formalmente a Fon.Coop i valori assunti dal parametro nel software oggetto di collaudo.

## 5.4 SERVIZIO DI HELP DESK

### 5.4.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Help Desk è un servizio volto a fornire tutte le informazioni necessarie a supportare gli utenti di GIFCOOP (interni ossia i dipendenti di Fon.Coop ed esterni ossia i soggetti proponenti), guidandoli nell'utilizzo delle infrastrutture tecnologiche, dei servizi e delle applicazioni, mediante la registrazione delle richieste pervenute dagli utenti; inoltre provvede a recepire le segnalazioni di eventi e problemi evidenziati sia da parte degli utenti interni che esterni.

L'Help Desk provvederà ad effettuare tutte le azioni di propria competenza necessarie al ripristino delle corrette funzionalità operative ed eventualmente ad attivare gli ulteriori servizi previsti; è inclusa nel servizio la tracciatura e la registrazione di tutte le azioni svolte per la risoluzione dei problemi e/o l'evasione delle richieste pervenute.

Sono inclusi nel servizio: la gestione dell'infrastruttura tecnologica utilizzata dal Fornitore per l'erogazione del servizio in questione, nonché la gestione del personale (inclusi i costi di formazione degli operatori in relazione al contesto specifico).

### 5.4.2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Obiettivo del servizio è la gestione di un unico punto di contatto per gli utenti del Sistema GIFCOOP, sia interni che esterni, per la segnalazione e la gestione di interventi correttivi e di ripristino.

Tutte le chiamate all'Help Desk dovranno essere registrate e monitorate fino alla loro completa evasione, indipendentemente dalla struttura o strutture che concorrono alla sua evasione, sull'apposito sistema di Trouble Ticketing che impiega il fornitore.

Si specifica che le suddette chiamate possono attivare diversi servizi di supporto o problem solving che

verranno erogati direttamente dalla struttura dell'Help Desk o da altri soggetti interni od esterni al Fornitore.

#### 5.4.3 SPECIFICHE PER LA REALIZZAZIONE E PER IL DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il numero potenziale degli utenti del servizio è rappresentato dal totale delle imprese aderenti al Fondo, ovvero circa 13.500, oltre al personale minimo del Fondo stesso, circa 11.

Di seguito si riportano i volumi mensili delle chiamate (telefoniche o via mail) gestite nell'ambito del servizio.

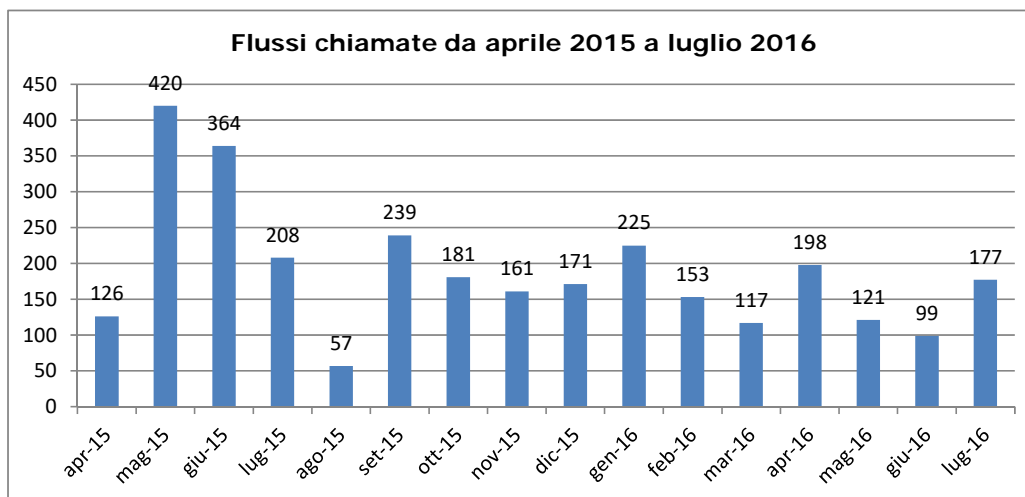


Figura 1. Distribuzione Ticket gestiti nell'Help Desk nel periodo 2015-2016

La Finestra temporale del servizio è dal lunedì al venerdì negli orari di ufficio dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

#### 5.4.4 FIGURE PROFESSIONALI

Il Fornitore dovrà assicurare la presenza e la reperibilità di adeguati profili professionali e di precise competenze nell'ambito delle risorse messe a disposizione per il servizio.

Di seguito viene fornito un elenco indicativo delle figure professionali.

Tabella 27: Figure professionali per il Servizio Help Desk

FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE
Responsabile di sala del servizio operatori	Responsabile del coordinamento dei team e delle relazioni con l'Amministrazione
Team leader	Responsabile di un team e specializzato in tematiche specialistiche
Operatore	Dedicato alle tematiche informative e alla risoluzione delle casistiche presentate dagli utenti del servizio.

Le risorse devono essere organizzate secondo il mix di figure professionali proposto dal Fornitore nell'Offerta Tecnica.

#### 5.4.5 OBBLIGHI DEL FORNITORE E VINCOLI OPERATIVI

E' previsto un punto unico di contatto che prenderà in carico tutte le segnalazioni degli utenti, sia interni, ovvero Fon.Coop, che esterni, ovvero i Soggetti proponenti.

Il servizio dovrà essere erogato rispettando i seguenti vincoli:

- Il servizio è indirizzato, in maniera significativa, agli utenti esterni del Sistema GIFCOOP, quali i Soggetti Proponenti, per comunicazione di problemi inerenti l'ambito tecnologico ed applicativo definito nel Sistema GIFCOOP stesso.
- In caso di inoltro ad altri fornitori per la risoluzione di malfunzionamenti segnalati dall'utente, che dovessero successivamente, in relazione alla risoluzione effettiva, risultare di competenza del Fornitore, si considererà, ai fini del conteggio di eventuali penali, come data/ora di inizio dell'intervento quello relativo alla prima chiamata dell'utente all'Help Desk.
- Dovrà essere garantita la possibilità di inoltrare richieste di assistenza, attraverso l'utilizzo della posta elettronica, fax o altri canali alternativi. La data/ora di apertura dei ticket pervenuti attraverso i canali alternativi a quello telefonico sarà quella della prima data/ora utile in relazione all'orario del servizio di presidio fisico.
- Il Fornitore dovrà realizzare e gestire un sistema integrato di Knowledge Management e di Self-Help Desk accessibile da web che consenta all'utente di realizzare almeno le seguenti funzioni:
  - apertura guidata di un ticket con la specificazione delle caratteristiche del problema;
  - verifica dello stato del ticket, della data di risoluzione prevista e dell'elenco delle azioni effettuate dal Fornitore dalla presa in carico fino alla risoluzione;
  - riapertura di un problema non riconosciuto chiuso dall'utente;
  - sollecito circa la risoluzione di un ticket;
  - ricerca della risposta ad un quesito od informazioni utili alla risoluzione di un problema, tramite l'accesso rapido e semplificato alla knowledge base (FAQs e motori di ricerca avanzati).
- La progettazione e la realizzazione di tale sistema avverrà senza oneri aggiuntivi per Fon.Coop; tale sistema dovrà essere operativo agli utenti entro 90 giorni dalla data di avvio del contratto.
- Dovranno essere definiti e concordati con Fon.Coop, i seguenti processi: analisi delle cause dei problemi segnalati dagli utenti e valutare se essi siano relativi ad un problema già riscontrato e valutato nel sottoservizio Gestione Problemi. Si specifica che il Fornitore è comunque obbligato a definire ed implementare i processi sopra elencati, nonché a mantenerne la documentazione aggiornata.
- Nell'ambito dell'Help Desk devono essere disponibili le adeguate competenze manageriali nonché le corrispondenti attività volte a garantire l'efficiente ed efficace coordinamento di tutte le attività risolutive e la gestione di tutte le situazioni straordinarie o eccezionali
- Lingua ufficiale del servizio: italiano.
- È incluso nel servizio la gestione delle richieste circa lo stato di risoluzione dei problemi (SAL risoluzione problema) precedentemente segnalati (solleciti e/o info su ticket aperti): per ciascuna di queste richieste, sarà fornito al richiedente (via email ovvero attraverso altre modalità automatizzate), entro 2 ore dalla richiesta, lo stato della risoluzione (da iniziare, in corso, conclusa), la struttura cui il problema è stato assegnato e la data prevista per la risoluzione (per problemi ancora aperti).

##### 5.4.5.1 GESTIONE DELLA CHIAMATA E DELL'INTERVENTO

Il processo di gestione della chiamata e dell'attuazione del relativo intervento è costituito dalle seguenti fasi:

#### **APERTURA TICKET**

Al momento della ricezione della richiesta di supporto da parte dell'utente interno o Soggetto Proponente (pervenuta via telefonica, via email o fax), l'Help Desk provvede a registrare sul sistema di trouble ticketing tutte le informazioni della chiamata, relative alla esecuzione delle attività per la risoluzione dell'intervento (history/actions) e al nominativo dell'utente chiamante.

Nel caso in cui sia attivo un centralino automatico (ACD), la chiamata dell'utente viene prequalificata e

convogliata sull'operatore più opportuno. Alla ricezione della chiamata, l'operatore provvede a qualificarla e a registrarne la categoria e gli estremi nel sistema di gestione dei ticket. A complemento della ricezione delle chiamate tramite operatore, è previsto un canale fax, un indirizzo di posta elettronica (e-mail) e un form di contatto web attivi tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Una prima classificazione fra le categorie distingue la tipologia della richiesta ed al sottoservizio di riferimento. In ogni caso tali chiamate possono attivare diversi servizi di supporto o di richiesta di intervento che verranno erogati direttamente dall'Help Desk o da altri enti interni od esterni al Fornitore.

### **VALUTAZIONE RICHIESTA, ASSEGNAZIONE DI GRAVITÀ E PRIORITÀ**

L'Help Desk fornisce un primo livello di supporto che prevede una valutazione dell'esigenza da parte dell'utente (es. assistenza informativa, assistenza funzionale, segnalazione evento, ecc.) e, ove possibile, una completa evasione della richiesta ed eventuali informazioni su problemi già in corso di risoluzione (Primo livello di supporto).

All'atto dell'apertura del problema, e contemporaneamente alla determinazione della natura dello stesso, l'operatore dell'Help Desk provvede a valutare al sottoservizio di riferimento della richiesta, e a stabilire se sia relativa ad un problema già noto.

Successivamente, nel caso di una richiesta di intervento, l'operatore dell'Help Desk provvede a categorizzare il ticket analizzando la situazione secondo i due parametri di gravità e priorità.

La gravità è assegnata secondo criteri d'impatto sull'utenza, ed è caratterizzata secondo il seguente schema:

*Tabella 28: Parametri di gravità*

<b>GRAVITÀ</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
1	Uno o più servizi non sono disponibili; il problema ha un'alta visibilità e gli utenti non riescono a lavorare
2	La maggior parte degli utenti non può fruire di uno o più servizi; il problema ha un'alta visibilità; gli utenti riescono a lavorare in un modo degradato e/o hanno limitazioni funzionali.
3	Un singolo utente, o comunque una bassa percentuale di utenti, è coinvolto; il problema ha limitata visibilità, ci sono complessivamente funzionalità e performance nella norma, ma il servizio in questione non è pienamente erogato.

La priorità viene assegnata secondo tre livelli in base al grado di compromissione del servizio ed ai carichi di lavoro in corso:

- Alta;
- Media;
- Bassa.

Tale assegnazione consente di agevolare, in termini di determinazione delle priorità di intervento nel processo di escalation, la presa in carico da parte della struttura che interviene al 2° livello di supporto.

### **RISOLUZIONE ED ESCALATION DEL TICKET**

A fronte della valutazione della richiesta (che in ogni caso sarà di responsabilità dell'Help Desk) viene definita una priorità della chiamata.

Gli scenari di inoltro possibili sono:

Escalation interna all'Help Desk: All'interno dell'Help Desk sono previsti livelli di competenza differenziati, alcuni dei quali possono all'occorrenza fungere da specialisti interni (def. Operatore in back-office specializzato), altri operatori anche senza particolari specializzazioni possono operare alternativamente in back-office per gestire i picchi di chiamate ed ottimizzare l'efficienza delle attività

- Escalation interna al Fornitore: All'esterno dell'Help Desk, ma internamente al Fornitore, sono previste aree di operatori specializzati su particolari servizi. Il Fornitore è responsabile dei livelli di servizio complessivi, nonché del monitoraggio e rendicontazione degli stessi.

### **CHIUSURA TICKET**

La chiusura definitiva del ticket viene effettuata dall'operatore dell'Help Desk direttamente, a fronte della risoluzione del problema con l'utente, o in seguito alla «chiusura tecnica» dell'intervento comunicata da altri gruppi di competenza scalati, attraverso l'apposito sistema di Trouble Ticketing.

Per ciascun intervento effettuato, entro 5 giorni solari dalla sua conclusione, il Fornitore dovrà richiedere agli utenti autori delle richieste di assistenza la mail di corretta evasione del ticket aperto. La verifica dell'efficacia dell'assistenza offerta dal Fornitore, dovrà avvenire attraverso una e-mail che proporrà la chiusura amministrativa del ticket aperto. Tutti gli interventi per i quali gli utenti non rispondano entro 7 giorni dalla richiesta di verifica di efficacia da parte del Fornitore, saranno ritenuti effettuati in modo efficace.

Le mail di comunicazione tra l'Help Desk e gli utenti dovranno essere registrate dal Fornitore e archiviate per tutta la durata del contratto e rendicontata a Fon.Coop unitamente ai dati elementari dei servizi erogati.

### **FORMAZIONE PERSONALE DELL'HELP DESK**

Poiché l'Help Desk deve offrire supporto all'utenza, interna o esterna, anche sull'uso delle applicazioni del Sistema GIFCOOP, è necessario che il Fornitore provveda ad organizzare un opportuno percorso formativo del personale addetto al presente servizio. Tale formazione è da intendersi a carico del Fornitore.

Il Fornitore dovrà consegnare a Fon.Coop entro il secondo mese dall'avvio del contratto:

- il Piano di Formazione del personale, in cui si descrivono gli interventi formativi previsti per ogni profilo professionale e che garantiscano un minimo di 40 ore annuali di formazione per ogni operatore;
- la documentazione relativa alle modalità di erogazione e ai processi di formazione del personale di Help Desk.

La suddetta documentazione sarà sottoposta all'approvazione di Fon.Coop che dovrà fornire un riscontro entro 15 giorni dalla consegna.

Tale documentazione dovrà essere successivamente integrata a fronte di ogni modifica dei processi del servizio.

Nel caso in cui Fon.Coop non riscontri un adeguato livello di competenze del personale del servizio potrà richiedere al Fornitore di effettuare delle valutazioni interne al fine di verificare che il livello formativo sia adeguato e nel caso di esito negativo, il Fornitore, in accordo con Fon.Coop, provvederà ad adottare opportuni interventi sul Piano di Formazione e sui processi del servizio.

#### **5.4.6 SOTTOSERVIZI**

Nell'ambito del servizio di Help Desk si individuano i sottoservizi descritti nella seguente tabella.

*Tabella 29: Sottoservizi del Servizio di Help Desk*

<b>SOTTOSERVIZI</b>	<b>OUTPUT</b>
<b>Sottoservizi di Gestione Help Desk</b>	
Gestione Chiamate (sistema di trouble ticketing)	Gestione del sistema di trouble ticketing Monitoraggio delle chiamate
Reporting	Reporting di base Reporting operativo

SOTTOSERVIZI	OUTPUT
	Reporting proattivo
<b>Sottoservizi di Supporto</b>	
Assistenza Informativa	Supporto informativo agli utenti (I° livello)
Assistenza Funzionale	Supporto funzionale agli utenti (I° e II° livello)
Gestione Accessi	Verifica dei diritti di accesso dell'utente (I° Livello) Abilitazione dell'utente al servizio applicativo (I° Livello)
Gestione richieste interventi evolutivi SW	Recepimento richieste di miglioramento SW (II° livello)

#### 5.4.7 DELIVERABLES DOCUMENTALI

Nel presente paragrafo vengono descritti i principali documenti e piani che devono essere prodotti dal Fornitore nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni connesse al servizio di "Help Desk".

Tutti i sottoriportati deliverables saranno approvati da Fon.Coop entro 30 giorni dalla loro consegna.

Di seguito per ogni documento viene specificata la data di consegna, la periodicità di aggiornamento e una descrizione di massima del contenuto.

*Tabella 30: Lista dei documenti generali previsti per il Servizio di Help Desk*

DOCUMENTO	DATE DI CONSEGNA	AGGIORNAMENTO
Piano di Progetto Generale per il servizio di Help Desk	Entro 1 mese dall'entrata in vigore del contratto	Entro i primi 90 giorni contrattuali e poi annualmente
Piano di Qualità del servizio di Help Desk	Entro 1 mese dall'entrata in vigore del contratto	Entro i primi 90 giorni contrattuali e poi annualmente
Piano di Formazione del personale di Help Desk	Entro 1 mese dall'entrata in vigore del contratto	Annualmente
Rapporto sulle attività e sul servizio di Help Desk	Entro il 5 del mese successivo al mese in osservazione	Mensile

#### 5.4.8 LIVELLI DI SERVIZIO

Nella tabella seguente si riportano i livelli di servizio e le relative soglie del servizio di Help Desk.

*Tabella 31: Livelli di servizio per il Servizio di Help Desk*

LDS_1_HD - TEMPO DI ATTESA	
Parametro	Tempo di attesa
Metrica	Percentuale
Valore di soglia	<= 20" nel 95% dei casi Con coda definita nel Sistema dell'Help Desk definita pari a 10



	<p>Nel Periodo di Picco &lt;= 15" nel 95% dei casi Con coda definita nel Sistema Telefonico dell'Help Desk definita pari a 10</p> <p>E' definito come periodo di Picco:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dal quinto giorno fino alla scadenza dell'Avviso per la presentazione dei piani formativi da parte dei soggetti proponenti</li><li>• dal quinto giorno fino alla scadenza per la presentazione delle rendicontazioni delle attività formative da parte dei soggetti proponenti</li></ul>
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Tempo medio che intercorre dall'arrivo del contatto dell'utente alla piattaforma telefonica dell'Help Desk alla risposta effettiva da parte dell'Operatore
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Il dato è rilevato dal Sistema telefonico impiegato per l'Help Desk
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Report periodico mensile con le percentuali sul totali dei casi
<b>LDS_2_HD - PERCENTUALE DI CONTATTI ENTRANTI PERDUTI</b>	
<i>Parametro</i>	Percentuale di contatti entranti perduti
<i>Metrica</i>	Percentuale
<i>Valore di soglia</i>	<= 2%
<i>Algoritmo di misurazione</i>	(Contatti perduti prima della risposta dell'Operatore dopo un'attesa di 30" / Tutti i contatti entranti)* 100
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Il dato è rilevato dal Sistema telefonico impiegato per l'Help Desk
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Report periodico mensile con le percentuali sul totali dei casi
<b>LDS_3_HD - RECLAMI</b>	
<i>Parametro</i>	Percentuale del Numero di reclami
<i>Metrica</i>	Numero reclami sulla qualità del servizio pervenuti nel mese di riferimento rispetto al totale delle chiamate ricevute
<i>Valore di soglia</i>	RCO <= 10%
<i>Algoritmo di misurazione</i>	$RCO = (RC/CE)*100$  Dove <ul style="list-style-type: none"><li>- CE = il numero totale di chiamate evase nel periodo di rilevazione</li><li>- RC = il numero totale di reclami pervenuti nel periodo di rilevazione riguardanti il Servizio</li></ul> Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"><li>- per difetto se la parte decimale è &lt;= 0,5</li><li>- per eccesso se la parte decimale è &gt; 0,5</li></ul>
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale di tutti i reclami
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Rilevazione semestrale Report periodico mensile con il numero di tutti i disservizi registrati con l'indicazione della data/ora e durata dei malfunzionamenti



## 5.5 SERVIZIO DI FORMAZIONE AGLI UTENTI

### 5.5.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di formazione dovrà provvedere a tutte le attività di formazione, aggiornamento e addestramento del personale di Fon.Coop per rispondere alle esigenze tecnico-professionali relative anche all'introduzione di nuovi strumenti informatici e/o applicativi nel Sistema GIFCOOP.

Il servizio di formazione ha l'obiettivo di addestrare il personale di Fon.Coop al pieno utilizzo del Sistema GIFCOOP, nonché delle nuove funzionalità che saranno realizzate con le attività di Manutenzione Evolutiva.

Non è oggetto del servizio la formazione del personale del Fornitore, in quanto il Fornitore si impegna, a proprie spese e senza alcun onere per Fon.Coop, ad addestrare e mantenere aggiornato il proprio personale, in base a quanto indicato negli altri servizi e qualora se ne evidenzia la necessità in relazione a cambiamenti e modifiche all'hardware ed al software di base del sistema. Inoltre, in caso di sostituzione di personale nel periodo di validità del contratto, sarà cura del Fornitore, senza oneri aggiuntivi per Fon.Coop, provvedere in misura adeguata alla formazione dei subentranti e garantire il completo passaggio delle consegne.

I corsi formativi dovranno svolgersi in aule attrezzate in maniera che ciascun partecipante abbia modo di sperimentare il funzionamento del sistema mediante una postazione informatica collegata al Sistema GIFCOOP e perfettamente funzionante.

La formazione dovrà consentire agli allievi l'acquisizione di conoscenze pratiche sulle tematiche trattate tramite incontri in aula, nonché attraverso l'affiancamento del personale di Fon.Coop con persone esperte/docenti messe a disposizione dal Fornitore (training on the job).

I programmi dei relativi corsi, proposti dal Fornitore, saranno verificati con Fon.Coop che potrà introdurre modifiche ai programmi medesimi anche in corso di erogazione.

L'attività di formazione in senso stretto così come quella prodromica all'avvio dei corsi e di organizzazione e rendicontazione dell'attività di volta in volta effettuata è remunerata "a consumo" nell'ambito del massimale espressamente previsto per la presente attività.

### 5.5.2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

La formazione ha lo scopo di migliorare le competenze e le capacità di utilizzo dei sistemi applicativi da parte degli utenti. Sostanziale obiettivo del servizio è inoltre quello di aggiornare le risorse umane di Fon.Coop ed elevarne il patrimonio di conoscenza.

Il servizio deve garantire le seguenti funzionalità:

- Pianificare i percorsi formativi;
- Progettare e personalizzare i corsi di formazione;
- Organizzare i corsi di formazione;
- Preparare la documentazione didattica;
- Approntare le strutture logistico-organizzative per l'erogazione dei corsi;
- Erogare corsi di formazione e di aggiornamento, progettati specificatamente per Fon.Coop;
- Tutoraggio in aula;
- Monitorare il processo di apprendimento e dei risultati;
- Verificare il grado di apprendimento e di gradimento del corso;
- Verificare, se necessario, il livello di conoscenza dei partecipanti ai corsi attraverso test d'ingresso.

Sarà cura del Fornitore predisporre il piano generale della formazione concordato con Fon.Coop, in conformità a quanto contrattualmente previsto.

Il piano generale definisce gli obiettivi formativi, i contenuti dei corsi, i destinatari, la reperibilità sul mercato dei moduli formativi, le date di erogazione, i tempi di predisposizione ed i costi di realizzazione degli stessi, anche al fine di un raffronto con le offerte reperibili sul mercato.

Le attività formative per il personale di Fon.Coop saranno indirizzate agli utenti delle applicazioni: il Fornitore dovrà formare l'utenza del Sistema GIFCOOP in relazione a modifiche e/o cambiamenti delle modalità operative nell'uso delle procedure informatiche.

Per la formazione del personale di Fon.Coop il Fornitore potrà proporre seminari pratici per la formazione all'utilizzo del sistema e delle nuove funzionalità realizzate con le attività di Manutenzione Evolutiva.

Tutto il materiale occorrente e gli ausili didattici relativi ai seminari pratici di utilizzo del sistema e quelli

concernenti il training on the job saranno a carico del Fornitore.

#### 5.5.3 SPECIFICHE PER LA REALIZZAZIONE E PER IL DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio verrà erogato per tutta la durata del contratto, verrà attivato di volta in volta su richiesta di Fon.Coop e si chiuderà con la scadenza del contratto.

In particolare, il servizio verrà erogato in sincronia con l'installazione delle applicazioni e delle modifiche ovvero a richiesta di Fon.Coop per la formazione di tipo tecnico-specialistico e per il training on the job.

Il Fornitore darà luogo allo svolgimento delle attività di addestramento previste solo dopo l'approvazione, da parte di Fon.Coop, della pianificazione della formazione.

La generica istanza periodica del servizio in questione si considera conclusa all'atto del completamento positivo del corso dato.

Il servizio sarà remunerato a consumo secondo il volume del numero di giornate di docenza. Per i valori di volume far riferimento al capitolo 8 "La remunerazione dei servizi".

#### 5.5.4 FIGURE PROFESSIONALI

Il Fornitore dovrà assicurare la presenza di adeguati profili professionali e di precise competenze nell'ambito delle risorse messe a disposizione per il servizio.

La formazione ed il training on the job dovranno essere effettuati da figure professionali qualificate.

Si riportano qui di seguito i profili professionali

*Tabella 32: Profili Professionali richiesti per il Servizio di Formazione*

FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE
Docente	Responsabile dell'apprendimento degli utenti tramite attività di formazione in aula
Docente Specializzato	Responsabile dell'apprendimento degli utenti su tematiche specialistiche tramite attività di formazione in aula
Tutor	Responsabile dell'apprendimento dell'utente tramite attività di affiancamento

#### 5.5.5 OBBLIGHI DEL FORNITORE E VINCOLI OPERATIVI

##### 5.5.5.1 PIANIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE

Nei primi 90 giorni del contratto il Piano di Formazione Generale per la formazione iniziale dovrà essere

rivisto con Fon.Coop sulla base dell'attività di revisione dei requisiti del servizio; la revisione ha lo scopo di ridefinire le priorità di intervento e concordare il piano di attività effettivo, per il primo anno, sulla base della definizione degli obiettivi del servizio.

Il Piano di Formazione Generale deve contenere l'indicazione degli interventi formativi, la tempificazione delle attività, i discenti coinvolti e le scadenze previste, le caratteristiche dei corsi, la loro specifica natura ed i requisiti, i metodi e le tecniche per l'erogazione per la docenza, per l'eventuale tutoraggio, nonché indicazioni sul materiale didattico, sulla durata di erogazione (in giornate

di docenza in aula), i costi ed ulteriori informazioni da concordare con Fon.Coop a seconda dei casi.

Fon.Coop comunicherà al Fornitore le proprie determinazioni in merito al piano di formazione.

Ove Fon.Coop richieda modifiche al piano presentato dal Fornitore, quest'ultimo provvederà - nei 10 (dieci) giorni lavorativi successivi - a sottoporre a Fon.Coop il piano modificato; troveranno applicazione, in tale ipotesi, le disposizioni di cui ai passi precedenti.

Nel caso in cui Fon.Coop riscontrasse l'esigenza di aggiornare il piano, il Fornitore predisporrà - entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della richiesta - la proposta di aggiornamento del piano, che verrà sottoposto all'approvazione di Fon.Coop, applicandosi le medesime procedure sopra esposte.

Detto piano dovrà essere attuato con un'opportuna strategia e con programmi e contenuti che tengano conto delle necessità e delle conoscenze possedute dal personale cui la formazione è destinato.

Alla scadenza di ogni anno dovrà essere condotta una pianificazione e revisione annuale del Piano di Formazione concordando le attività e le priorità con Fon.Coop al fine di adeguare il livello di risorse e di spesa alle effettive necessità rispettando quanto previsto contrattualmente.

##### 5.5.5.2 PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DI FORMAZIONE

L'attivazione di ogni intervento formativo, pianificato e non, sarà effettuata o all'interno di un Intervenco di Manutenzione Evolutiva in cui sono previste delle attività formative o su richiesta da parte di Fon.Coop ai fini dell'acquisizione di nuove competenze; in entrambi i casi, sono propedeutiche all'attivazione del corso:

1. la consegna da parte del Fornitore, entro 15 giorni dall'inizio del corso, di un Piano di dettaglio dell'intervento di formazione, in cui vengono almeno riportati:
  - i contenuti generali del corso
  - l'elenco dei moduli formativi da cui il corso è composto indicandone la tipologia e i relativi contenuti costi e tempi di attuazione
  - il docente che il Fornitore intende proporre a Fon.Coop per l'erogazione del corso con l'esplicitazione del curriculum che evidenzia le competenze didattiche e specifiche sull'argomento oggetto del corso
2. la relativa approvazione da parte di Fon.Coop.

E' facoltà di Fon.Coop di accettare la proposta del Fornitore oppure di chiedere la revisione dei costi e dei tempi indicati o risorse più idonee.

Per i corsi di formazione da progettare e personalizzare, assieme al Piano di dettaglio della Formazione sarà concordata la data di avvio del corso. Fon.Coop procederà con una richiesta scritta, inoltrata al Fornitore, ed il Fornitore sarà tenuto a predisporre l'erogazione dei corsi entro la data concordata ed indicata nella richiesta.

Il Fornitore avrà la responsabilità di:

- Pianificare i percorsi formativi;
- Progettare i corsi;
- Organizzare lo svolgimento dei corsi, assicurando il reclutamento dei docenti con le caratteristiche definite dal presente capitolato tecnico, curando la predisposizione anche della attrezzature delle aule;
- Realizzare la documentazione didattica secondo i requisiti definiti;
- Erogare le docenze ed il tutoraggio;
- Predisporre i questionari previsti dalla metodologia didattica per rilevare le conoscenze in ingresso ed uscita degli allievi e la loro soddisfazione per la formazione ricevuta;
- Verificare ex post l'efficacia dell'azione formativa,
- Produrre le statistiche periodiche sull'andamento del servizio.

Il Fornitore dovrà produrre, rilevare e rendicontare l'andamento delle attività formative, consegnando a Fon.Coop il rapporto sulle attività e sul servizio di Formazione con il riepilogo delle attività di formazione svolte, degli strumenti utilizzati e con la valutazione dell'efficacia di ciascun corso svolto. Deve inoltre essere riportato anche il riepilogo delle risposte fornite dagli allievi ai questionari proposti e le valutazioni relative alla formazione effettuata.

#### 5.5.5.3 APPROVAZIONE ED ESECUZIONE DELL'INTERVENTO

Il processo di approvazione ed esecuzione dell'intervento è costituito dai seguenti passi:

- Richiesta da parte di Fon.Coop;
- Predisposizione, da parte del Fornitore di un piano di dettaglio dell'intervento di formazione relativo alla richiesta con l'indicazione della tempistica, modalità di erogazione, strumenti per la didattica, materiale ecc.;
- Approvazione da parte di Fon.Coop del piano presentato;
- Progettazione e personalizzazione dei corsi di addestramento, da parte del Fornitore, e preparazione del materiale didattico;
- Approvazione del materiale didattico;
- Approntamento delle strutture tecnico-logistico-organizzative per l'erogazione dei corsi;
- Erogazione dei moduli del corso;
- Valutazione dell'apprendimento degli allievi del corso da parte del Fornitore a chiusura del corso;
- Valutazione della soddisfazione degli allievi a chiusura del corso;
- Predisposizione dei report per la verifica da parte di Fon.Coop.

I corsi richiesti potranno comprendere giornate intere o più mezza giornate (corrispondenti alla fatturazione di metà giornata) distribuite in giorni diversi, e potranno essere tenuti da un massimo di due docenti contemporaneamente.

Il materiale predisposto relativo ai corsi di addestramento e/o di aggiornamento, e tutta la documentazione relativa, non dovranno, in alcun modo e in qualsiasi forma, essere comunicati o divulgati a terzi, e non potranno essere utilizzati, da parte del Fornitore o da parte di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli contrattuali.

Il materiale ed i programmi suddetti, nonché la documentazione relativa, resteranno comunque di esclusiva proprietà di Fon.Coop e dovranno essere pubblicati dal Fornitore nel Portale di Governo prima dell'avvio della prima edizione del corso. L'erogazione del servizio di formazione deve poter essere richiesta da Fon.Coop in un qualsiasi giorno lavorativo dell'anno, per tutto il periodo della Fornitura.

#### 5.5.5.4 VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEI DISCENTI

Per ciascun corso il Fornitore predisporre un questionario di gradimento che deve essere compilato dai partecipanti al termine di ciascun corso. Il questionario si compone di quattro parti fondamentali che sono utilizzate per verificare la soddisfazione degli allievi sulla base di:

- Materiali didattici;

- Qualità docenza;
- Logistica;
- Organizzazione.

Sul questionario saranno presenti domande alle quali si dovrà rispondere attraverso una scala di valori compresa tra 1 e 10, dove 10 rappresenta la massima soddisfazione.

#### 5.5.6 SOTTOSERVIZI

Si richiedono al Fornitore servizi di formazione relativamente alle applicazioni in esercizio, a quelle fatte evolvere dal Fornitore, ed a tutti i prodotti software ad esse correlati.

I servizi di formazione possono essere erogati tramite:

- Corsi tradizionali in aula,
- Il “training on the job”: docenti/esperti del Fornitore che supportano risorse di Fon.Coop su specifici argomenti tecnico-specialistici e/o applicativi

La formazione dipende dalle specifiche funzionalità del software applicativo rilasciato e si configura nei sottoservizi di seguito indicati in tabella.

*Tabella 33: Sottoservizi e Output il Servizio di Formazione*

SOTTOSERVIZI	OUTPUT
Formazione di tipo tradizionale (formazione in aula)	Preparazione della documentazione del corso Erogazione del corso in aula
Training on the job	Affiancamento dell'utente per il trasferimento di competenze specifiche

#### 5.5.7 DELIVERABLES DOCUMENTALI

Nel presente paragrafo vengono descritti i principali documenti e piani che devono essere prodotti dal Fornitore nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni connesse al servizio di Formazione.

Di seguito per ogni documento viene specificata la data di consegna, la periodicità di aggiornamento

*Tabella 34: Lista dei documenti previsti per il Servizio di Formazione*

DOCUMENTO	DATE DI CONSEGNA	AGGIORNAMENTO
Piano di Formazione Generale	Entro 1 mese dall'entrata in vigore del contratto	Entro i primi 90 giorni contrattuali e poi annualmente
Piano della Qualità Generale per la formazione	Entro 1 mese dall'entrata in vigore del contratto	Entro i primi 90 giorni contrattuali e poi annualmente
Rapporto sulle attività e sul servizio di formazione	Entro il 5 del mese successivo al mese in osservazione	Mensile
Piano di dettaglio dell'intervento di formazione	15 giorni lavorativi prima dell'inizio di ciascun corso	Su richiesta di Fon.Coop o a fronte di modifiche all'intervento di formazione

### 5.5.8 LIVELLI DI SERVIZIO

Nella tabella seguente si riportano i livelli di servizio e le relative soglie del servizio di Formazione.

*Tabella 35: Livelli di servizio per il Servizio di Formazione*

LDS_1_FOR - PERCEZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEL PERSONALE UTENTE	
<i>Parametro</i>	Percezione del servizio da parte del personale utente (formazione, documentazione, ecc.)
<i>Metrica</i>	Questionari personalizzati Cliente con scala da 1 a 10
<i>Valore di soglia</i>	>7
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Media del grado di soddisfazione riportato sui moduli consegnati a fine corso.
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Analisi di tutti i questionari consegnati con l'indicazione dei livelli di soddisfazione riportati.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Report in relazione ai corsi effettuati nel periodo di rilevazione, con la media del grado di soddisfazione riportato.

## 6 SUBENTRO

### 6.1 DESCRIZIONE

Nel presente paragrafo sono riportate le modalità di subentro, ossia la presa in carico da parte del Fornitore aggiudicatario dei servizi informatici erogati dal precedente Fornitore e di acquisizione delle competenze necessarie all'erogazione dei servizi stessi, indispensabili all'erogazione dei servizi di Fon.Coop.

Nella fase iniziale di subentro il nuovo Fornitore, aggiudicatario dei servizi di cui al presente affidamento, dovrà prendere in carico tutti gli elementi necessari per lo switch off dell'attuale Sistema sui propri sistemi, come descritto nel paragrafo 5.1 "servizio di hosting e Housing del sistema gifcoop.

Sono di seguito riportate le attività tipiche, non esaustive:

- l'acquisizione, con il supporto del Fornitore uscente, delle competenze necessarie all'erogazione dei
- servizi previsti fornendo settimanalmente a Fon.Coop un resoconto del livello di conoscenza sul Sistema;
- acquisizione delle specifiche tecniche dell'infrastruttura hw e software di base;
- predisposizione di quanto offerto con gli aspetti di configurazione;
- acquisizione delle specifiche tecniche degli ambienti applicativi con gli aspetti di configurazione;
- acquisizione della documentazione tecnica dei progetti di manutenzione effettuati dal vecchio fornitore;
- acquisizione del software sviluppato dal fornitore uscente;
- installazione dei nuovi sistemi e degli ambienti applicativi di base sui propri Sistemi Hardware in una Server Farm predisposta, per affidabilità e sicurezza, per erogare il Servizio di Hosting ed Housing, installazione del software applicativo Fon.Coop, ecc.
- Verifica della disponibilità efficace ed efficiente del Sistema GIFCOOP
- Messa in esercizio del Sistema GIFCOOP

La continuità di servizio tra l'attuale sistema in esercizio gestito dall'attuale fornitore e il sistema gestito dal soggetto aggiudicatario della gara, cui si riferisce il presente Capitolato Tecnico, è un requisito primario che dovrà essere garantito dal soggetto aggiudicatario.

I servizi offerti attualmente dal sistema dovranno essere mantenuti dal nuovo fornitore senza che questo passaggio causi disservizi di alcun genere per il Fondo.

Nella progettazione del subentro il nuovo Fornitore dovrà esplicitare sia le proprie attività che quelle delle terze parti coinvolte nel subentro ai fini di garantire la presa in carico dei servizi oggetto di fornitura. Dovranno essere rispettati le durate e i Livelli di Servizio previsti per il subentro.

Sono incluse nel progetto di subentro del Fornitore aggiudicatario:

- la definizione di un Piano di Subentro adeguato e contenente il dettaglio delle attività (con l'aggiornamento della pianificazione presentata in fase di gara) che dovranno essere svolte dal Fornitore, da Fon.Coop e dalle ulteriori terze parti coinvolte nel subentro;
- lo svolgimento delle attività di propria pertinenza in conformità alla pianificazione definita;
- il coordinamento generale e la supervisione delle attività di subentro di tutti gli attori coinvolti;
- il supporto per tutta la durata delle attività di subentro a tutti gli attori coinvolti per lo svolgimento delle attività di competenza;
- il monitoraggio continuativo per tutta la durata delle attività previste per il subentro e l'aggiornamento, almeno settimanale, del Piano di Subentro al fine di verificare il rispetto dei tempi previsti ed individuare potenziali criticità;
- il reporting continuativo e conclusivo delle attività svolte al termine del subentro;
- l'acquisizione, con il supporto del Fornitore uscente, delle competenze necessarie all'erogazione dei servizi previsti fornendo settimanalmente a Fon.Coop un resoconto del livello di conoscenza per ambito applicativo;
- la presa in carico, con il supporto del Fornitore uscente, delle applicazioni per l'erogazione dei servizi sulla propria infrastruttura offerta fornendo settimanalmente a Fon.Coop un resoconto dello stato del passaggio di consegna;
- il rispetto dei livelli di servizio e la consegna dei deliverables per le attività di subentro e per ciascun servizio oggetto di fornitura secondo quanto previsto dal contratto;
- effettuare il conteggio dei FP, laddove applicabile, del Patrimonio Applicativo del Fondo, secondo le linee guida IFPUG in vigore.

Le attività di subentro saranno svolte in conformità del Piano di Subentro presentato in sede di gara, opportunamente dettagliato ed aggiornato in progress per tener conto delle date effettive di svolgimento. Tale aggiornamento non potrà in alcun modo comportare un'estensione dei tempi di svolgimento del subentro, né l'indisponibilità dei servizi erogati agli utenti.

Le attività di subentro saranno svolte sotto il controllo e la piena responsabilità del Fornitore: pertanto il Fornitore sarà ritenuto responsabile di qualsiasi malfunzionamento o errore occorso nel corso delle attività di propria responsabilità durante il Subentro e allo scopo si impegna a manlevare Fon.Coop da qualsiasi pretesa, anche risarcitoria, avanzata da terze parti a fronte dei danni indotti da detti malfunzionamenti o errori.

Il Fornitore provvederà a segnalare a Fon.Coop il completamento di tutte le attività previste dal Piano di Subentro.

## 6.2 OBBLIGHI DEL FORNITORE E VINCOLI OPERATIVI

Il Subentro è strutturato da una affiancamento con il Fornitore uscente volto ad una graduale presa in

carico, in base al Piano definito, del sistema a partire dall'entrata in vigore del contratto ed è previsto che:

- un gruppo di risorse del precedente Fornitore, autorizzate da Fon.Coop, affianchi un gruppo di risorse del Fornitore per la descrizione del Sistema GIFCOOP e delle relative attività di gestione;
- venga effettuata la consegna al Fornitore subentrante dei beni e della documentazione del Sistema GIFCOOP;
- la responsabilità della gestione del Sistema GIFCOOP venga assunta dal Fornitore aggiudicatario sulla propria infrastruttura hardware per l'avvio dell'erogazione dei servizi previsti contrattualmente;
- il Fornitore aggiudicatario attui il Piano di Subentro presentato in sede di offerta contenente:
  - l'organizzazione;
  - la descrizione dei tempi e delle modalità di attuazione della fase suddetta;
- il Fornitore aggiudicatario garantisca il rispetto dei livelli di servizio e la consegna dei deliverables per ciascun servizio secondo quanto previsto dal contratto;
- il Fornitore dia inizio alla fase di presa in carico;
- Il Fornitore aggiudicatario si avvalga dell'affiancamento del Fornitore uscente per l'acquisizione delle competenze necessarie all'erogazione dei servizi previsti;
- Il Fornitore aggiudicatario proceda alla presa in carico dei servizi e di tutti i relativi componenti di Fon.Coop.

Al termine delle attività di Subentro, il Fornitore aggiudicatario rilevi la qualità iniziale (baseline) dei beni e della documentazione consegnata di proprietà di Fon.Coop; allo scopo Fon.Coop potrà avvalere di terze parti indipendenti per le valutazioni iniziale e successive della qualità dei beni e della documentazione.

Il Fornitore è sottoposto a dei vincoli temporali di seguito riportati per l'esecuzione della fase di Subentro:

- Durata massima l'emissione del piano di subentro: 15 giorni solari dalla data di avvio del contratto.
- Durata massima delle attività di subentro: 90 giorni solari dalla data di avvio del contratto.

Ai fini di garantire sia la continuità sia il livello di qualità previsto per i servizi erogati da parte di Fon.Coop, il Fornitore subentrante è sottoposto ai seguenti vincoli:

- Interruzione operativa dei servizi erogati agli utenti: nessuna interruzione dei sistemi di critici di primo livello indicati da Fon.Coop<sup>4</sup>; max 24 ore di un giorno festivo per i sistemi con criticità inferiore indicati da Fon.Coop<sup>5</sup>;
- Modifiche architettura tecnologica: non sono ammesse modifiche agli ambienti operativi e applicativi gestiti.

### 6.3 DELIVERABLES DOCUMENTALI

Nel presente paragrafo vengono descritti i principali documenti che dovranno essere prodotti dal Fornitore nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni connesse alle attività di Subentro.

Di seguito per ogni documento viene specificata la data di consegna, la periodicità di aggiornamento

---

<sup>4</sup> Per Sistemi Critici si intendono quei sistemi che contengono funzionalità fruite dall'utente interno e/o esterno per scadenze istituzionali (gestione dei Piani formativi, rendicontazione, rapporti con INPS, ISFOL, ecc.)

<sup>5</sup> Per Sistemi non Critici si intendono quei sistemi che non contengono funzionalità fruite dall'utente interno e/o esterno per scadenze istituzionali (Sistema CRM, Sistema di Business Intelligent, ecc., ecc.)



**Tabella 36: Lista dei documenti previsti per il Subentro**

DOCUMENTO	DATE DI CONSEGNA	AGGIORNAMENTO
Piano di Subentro	Entro 15 giorni solari dalla data di avvio del contratto	30 giorni all'avvio del contratto
Rapporto sulle attività del Subentro	Entro 15 giorni solari dall'inizio del mese successivo a quello cui la rendicontazione si riferisce	Mensile
Rapporto finale del Subentro	Termine delle attività di subentro Entro i 90 giorni solati dalla data di avvio del contratto.	

#### 6.4 LIVELLI DI SERVIZIO

Nella tabella seguente sono riportati tutti i livelli di servizio previsti per il subentro.

**Tabella 37: Livelli di servizio per il Servizio di Subentro**

LDS_1_SUB - RITARDO CONSEGNA PIANO DI SUBENTRO	
<i>Parametro</i>	Giorni di ritardo di consegna del Piano di Subentro
<i>Metrica</i>	Giorni
<i>Valore di soglia</i>	0
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza tra la data di consegna effettiva del piano e la data di consegna prevista (15 giorni dall'avvio del contratto)
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Rilevazione a partire dall'efficacia del contratto
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Registrazione puntuale dei dati di avanzamento del contratto
LDS_2_SUB - RITARDO CONCLUSIONE ATTIVITÀ DI SUBENTRO	
<i>Parametro</i>	Giorni di ritardo di conclusione delle attività del Piano di Subentro
<i>Metrica</i>	Giorni
<i>Valore di soglia</i>	0
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza tra la data di conclusione effettiva e la data prevista di fine delle attività di subentro
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale dell'esecuzione del Piano di Subentro
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Rilevazione a partire dal reporting dalle attività di subentro
LDS_3_SUB - INDISPONIBILITÀ SISTEMI CRITICI	
<i>Parametro</i>	Indisponibilità Sistemi Critici
<i>Metrica</i>	Minuti
<i>Valore di soglia</i>	0
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Somma minuti di indisponibilità dei sistemi critici in relazione al subentro
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale di tutti i disservizi registrati con l'indicazione della data/ora e durata dei malfunzionamenti
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Rilevazione a partire dal reporting dalle attività di subentro
LDS_4_SUB - INDISPONIBILITÀ SISTEMI NON CRITICI	
<i>Parametro</i>	Indisponibilità Sistemi non Critici
<i>Metrica</i>	Minuti
<i>Valore di soglia</i>	0



<i>Algoritmo di misurazione</i>	Somma minuti di indisponibilità dei sistemi non critici in relazione al subentro
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale di tutti i disservizi registrati con l'indicazione della data/ora e durata dei malfunzionamenti
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Rilevazione a partire dal reporting dalle attività di subentro
<b>LDS_5_SUB - RITARDO CONSEGNA REPORT DI SUBENTRO</b>	
<i>Parametro</i>	Tempi di consegna del Report di Subentro
<i>Metrica</i>	Numero giorni di ritardo rispetto alla data di consegna prevista
<i>Valore di soglia</i>	0 giorni di ritardo
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza in giorni tra la data di consegna da parte del Fornitore e la data prevista.
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Rilevazione della data di consegna prevista e della data di consegna effettiva.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Verifica Consegna del report di suentro del fornitore
<b>LDS_6_SUB - RITARDO CONSEGNA RAPPORTO FINALE SUBENTRO</b>	
<i>Parametro</i>	Tempi di consegna del Report Sal finale Subentro
<i>Metrica</i>	Numero giorni di ritardo rispetto alla data di consegna prevista
<i>Valore di soglia</i>	0 giorni di ritardo
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza tra la data di consegna prevista e la data di consegna effettiva del documento di Rapporto Finale delle attività di Subentro
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Rilevazione della data di consegna prevista e della data di consegna effettiva.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Verifica Consegna del fornitore

## 7 TRASFERIMENTO E AFFIANCAMENTO FINALE

Descrive il servizio in termini di attività esplicite che dovrà affrontare il Fornitore subentrante in corrispondenza della nuova gara fra tre anni, quando dovrà agevolare il successivo subentro.

### 7.1 DESCRIZIONE

Nel presente paragrafo vengono riportate le modalità di Trasferimento e Affiancamento Finale da parte del Fornitore al termine del contratto. Il Processo di Trasferimento e Affiancamento Finale ha come obiettivo il trasferimento della gestione del Sistema GIFCOOP al Fornitore che subentrerà al termine del contratto e risulta distinto nelle seguenti fasi principali, che il Fornitore è tenuto a svolgere:

- **Pianificazione:** pianificazione delle attività di trasferimento da parte del Fornitore uscente durante il contratto di fornitura; la pianificazione effettuata verrà aggiornata a fronte dell'aggiudicazione del nuovo contratto ai fini di integrare i contributi e le osservazioni proposte dal Fornitore aggiudicante;
- **Attivazione e Passaggio di consegna:** attivazione del Processo di Trasferimento e passaggio di consegna secondo le tempistiche previste dal Piano;
- **Verifica e Monitoraggio:** valutazione dell'effettiva corrispondenza degli oggetti di consegna (applicativi, ecc.) rispetto a quanto dichiarato in sede di passaggio e controllo del rispetto della pianificazione prevista dal Piano;
- **Convalida del Termine del Trasferimento:** validazione finale da parte di Fon.Coop e del Fornitore subentrante della correttezza e completezza delle entità componenti prese in carico e trasferite nella fase di Passaggio di Consegna.

Le attività, di cui al presente paragrafo, sono integralmente a carico del Fornitore e compensate all'interno dei canoni di gestione del Sistema GIFCOOP.

## 7.2 OBBLIGHI DEL FORNITORE E VINCOLI OPERATIVI

Il Fornitore è sottoposto a dei vincoli temporali di seguito riportati per l'esecuzione della fase di Subentro:

- Durata massima per la proposta del Piano di Trasferimento: predisposizione della proposta del Piano di Trasferimento sei mesi prima della scadenza del Contratto ovvero nei due mesi successivi alla data di comunicazione dell'evento che ne comporterà la cessazione anticipata.
- Durata massima dell'aggiornamento della pianificazione di dettaglio: 30 giorni solari dalla data di avvio della pianificazione di dettaglio che sarà indicata da Fon.Coop.
- Durata massima delle attività di trasferimento: 90 giorni solari dalla data di avvio del trasferimento che sarà indicata da Fon.Coop. Per tutta la durata del trasferimento, il Fornitore erogherà i servizi di propria pertinenza; a partire dal primo giorno successivo al termine del Trasferimento il Fornitore subentrante subentrerà alla gestione dei servizi del Fornitore, il quale continuerà a garantire la garanzia sui prodotti software realizzati per i 12 mesi successivi alle date di rilascio.

Ai fini di garantire sia la continuità sia il livello di qualità previsto per i servizi erogati da parte di Fon.Coop, il Fornitore uscente è sottoposto ai seguenti vincoli:

- Interruzione operativa dei servizi erogati agli utenti: nessuna interruzione dei servizi/sistemi critici; max 24 ore di un giorno festivo per i servizi/sistemi non critici;
- Modifiche architettura tecnologica: non sono ammesse modifiche agli ambienti operativi e applicativi gestiti;
- Richiesta Chiarimenti: Il Fornitore, nel corso delle attività di trasferimento, dovrà rispondere a qualsiasi quesito in merito ai sistemi gestiti per consentire il trasferimento di conoscenza al nuovo Fornitore di Fon.Coop. Allo scopo dovrà rispondere, entro 2 giorni lavorativi da ogni richiesta di Fon.Coop o delle terze parti designate, mediante la consegna di una Scheda Informazioni, in cui siano riportate le informazioni relative alla richiesta effettuata e la relativa risposta con eventuali allegati (es. output oggetto della richiesta);
- Rinvio trasferimento: le attività di trasferimento potranno essere soggette a rinvio, senza oneri aggiuntivi per Fon.Coop, in caso di proroga della data di termine del contratto stesso;
- Garanzia Prodotti SW Realizzati: il Fornitore Uscente continuerà a garantire la garanzia sui prodotti SW realizzati per i 12 mesi successivi alle date di rilascio.

## 7.3 DELIVERABLES DOCUMENTALI

Nel presente paragrafo vengono descritti i principali documenti e piani che devono essere prodotti dal Fornitore nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni connesse alle attività di Trasferimento.

Di seguito per ogni documento viene specificata la data di consegna, la periodicità di aggiornamento.

*Tabella 30: Lista dei documenti previsti per il Trasferimento*

DOCUMENTO	DATE DI CONSEGNA	AGGIORNAMENTO
Piano delle attività di Trasferimento	Entro sei mesi prima della scadenza del Contratto	Entro 30 giorni dall'aggiudicazione del nuovo Contratto
Report SAL Trasferimento	Entro 15 giorni solari dall'inizio del mese successivo a quello cui la rendicontazione si riferisce	Mensile

## 7.4 LIVELLI DI SERVIZIO

Nella tabella seguente sono riportati tutti i livelli di servizio previsti per il Trasferimento e Affiancamento finale.

*Tabella 38: Livelli di servizio per il Servizio di Trasferimento e affiancamento finale*

LDS_1_TRA - RITARDO CONSEGNA SCHEDA INFORMAZIONI	
<i>Parametro</i>	Giorni di ritardo di consegna della Scheda Informazioni
<i>Metrica</i>	Giorni
<i>Valore di soglia</i>	0
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza tra la data prevista e la data di consegna effettiva della scheda informazioni e degli output allegati alla stessa (ove applicabile).
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Rilevazione a partire dal Piano di Trasferimento
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Reporting del Fornitore
LDS_2_TRA - RITARDO CONCLUSIONE ATTIVITÀ DI TRASFERIMENTO	
<i>Parametro</i>	Giorni di ritardo di conclusione delle attività del Piano di Trasferimento
<i>Metrica</i>	Numero giorni di ritardo rispetto alla data di consegna prevista
<i>Valore di soglia</i>	0 giorni di ritardo
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza tra la data di conclusione effettiva e la data prevista di fine delle attività di trasferimento
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Rilevazione della data di consegna prevista e della data di consegna effettiva.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Verifica Consegna del fornitore
LDS_3_TRA - INDISPONIBILITÀ SISTEMI CRITICI	
<i>Parametro</i>	Indisponibilità Sistemi Critici
<i>Metrica</i>	Minuti
<i>Valore di soglia</i>	0
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Somma minuti di indisponibilità dei sistemi critici in relazione al trasferimento
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale di tutti i disservizi registrati con l'indicazione della data/ora e durata dei malfunzionamenti
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Rilevazione a partire dal reporting dalle attività di Trasferimento
LDS_4_TRA - INDISPONIBILITÀ SISTEMI NON CRITICI	
<i>Parametro</i>	Indisponibilità Sistemi non Critici
<i>Metrica</i>	Minuti
<i>Valore di soglia</i>	0
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Somma minuti di indisponibilità dei sistemi non critici in relazione al trasferimento
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Registrazione puntuale di tutti i disservizi registrati con l'indicazione della data/ora e durata dei malfunzionamenti
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Rilevazione a partire dal reporting dalle attività di trasferimento
LDS_5_TRA - RITARDO CONSEGNA REPORT DI TRASFERIMENTO	
<i>Parametro</i>	Tempi di consegna del Report di Trasferimento
<i>Metrica</i>	Numero giorni di ritardo rispetto alla data di consegna prevista
<i>Valore di soglia</i>	0 giorni di ritardo

<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza in giorni tra la data di consegna da parte del Fornitore e la data Prevista del SAL di trasferimento
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Rilevazione della data di consegna prevista e della data di consegna effettiva.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Verifica Consegna del fornitore
<b>LDS_6_TRA - RITARDO CONSEGNA RAPPORTO FINALE TRASFERIMENTO</b>	
<i>Parametro</i>	Tempi di consegna del Report finale Trasferimento
<i>Metrica</i>	Numero giorni di ritardo rispetto alla data di consegna prevista
<i>Valore di soglia</i>	0 giorni di ritardo
<i>Algoritmo di misurazione</i>	Differenza in giorni tra la data di consegna da parte del Fornitore e la data Prevista del Report finale di trasferimento
<i>Modalità di rilevazione e misura</i>	Rilevazione della data di consegna prevista e della data di consegna effettiva.
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Verifica Consegna del fornitore

## 8 LA REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono riportati per ogni servizio, il tipo di remunerazione e i volumi per i servizi a consumo.

*Tabella 30: La remunerazione dei servizi*

SERVIZI RICHIESTI	TIPO DI REMUNERAZIONE	PARAMETRO	VOLUMI
Hosting e Housing	Canone		
Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa	Canone		
Manutenzione Evolutiva			
	Consumo	Function Point	450
	Consumo	Gg/persona	420
Help Desk	Canone		
Formazione agli utenti	Consumo	Gg/docenza	60

## 9 IL GOVERNO DEL CONTRATTO

Il Governo del contratto è finalizzato alla misura dei risultati e dell'impatto degli interventi di manutenzione evolutiva e servizi ICT quale condizione essenziale per garantire:

- L'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa di Fon.Coop;
- La trasparenza e la disponibilità delle informazioni necessarie ai diversi attori coinvolti;
- L'intervento tempestivo sulle criticità;
- La sicurezza delle informazioni e dei dati trattati.

A tale scopo, il Fornitore dovrà utilizzare un Sistema di Gestione Documentale della Fornitura che consenta a Fon.Coop di avere costantemente sotto controllo:

- l'andamento dei livelli di servizio;
- il volume delle attività svolte dal Sistemi Informativo GIFCOOP in termini di numero di utenti mediamente collegati e di numero di operazioni eseguite;
- le misure prestazionali che compongono l'architettura e la configurazione del Sistema Informativo GIFCOOP;

- le eventuali situazioni critiche.

Il Fornitore dovrà quindi erogare i servizi previsti contrattualmente, secondo quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione della Qualità e i processi definiti nell'ambito del Capitolato Tecnico e nell'offerta tecnica alimentando il Sistema di Gestione Documentale della Fornitura sopraccitato al fine di garantire anche l'esecuzione della attività di monitoraggio del contratto.

## 9.1 L'ORGANIZZAZIONE

Di seguito è illustrato il modello organizzativo del Fondo e del fornitore per avere una governance efficace del contratto identificando ruoli e responsabilità.

### 9.1.1 LE FIGURE DI RESPONSABILITÀ PER IL FONDO

#### 9.1.1.1 IL DIRETTORE ESECUTIVO DEL CONTRATTO

Sarà nominato un "Direttore Esecutivo del Contratto, con funzioni di supervisione e coordinamento dell'intera Fornitura, nonché con funzioni di responsabilità dell'intero progetto per il Fondo. Sarà l'unica interfaccia del fornitore che autorizzerà gli interventi sul Sistema GIFCOOP.

I compiti del Direttore Esecutivo saranno :

- la verifica dell'efficacia della documentazione contrattualmente prevista mediante l'accesso al Sistema di Gestione Documentale della Fornitura;
- verifica ed approva gli aspetti di pianificazione per i diversi servizi previsti;
- verifica ed approva le modifiche o integrazioni apportate alle pianificazioni previste per i diversi servizi;
- la verifica dell'efficacia dei processi produttivi erogati dal fornitore;
- sanziona la corretta esecuzione della fornitura e la conformità dei risultati raggiunti agli obiettivi attesi;
- l'esecuzione di verifiche sui servizi forniti dal fornitore in rispetto ai requisiti contrattuali e/o a non-conformità rilevate,
- la partecipazione a riunioni periodiche per l'esame congiunto dell'andamento delle attività contrattuali;
- l'accesso agli uffici e impianti in cui vengono svolte le attività regolate dal contratto, per lo svolgimento delle verifiche necessarie;
- l'attuazione degli interventi e dei piani di gestione di cui emergesse la necessità a seguito delle osservazioni, delle non conformità e delle raccomandazioni formalizzate.

Il Fornitore si impegna a rendere disponibili a Fon.Coop tutti i documenti necessari all'attività svolte dal Direttore Esecutivo del Contratto. I documenti saranno consultabili attraverso il Sistema di Gestione documentale.

#### 9.1.1.2 IL GRUPPO CENTRALE DI RIFERIMENTO

Il Gruppo Centrale di Riferimento è preposto allo svolgimento delle seguenti mansioni:

- verifica e controllo del livello di qualità dei servizi erogati dal Fornitore nonché del livello di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- è coinvolto nelle attività di collaudo degli interventi effettuati
- verifica della adeguatezza e della conformità delle componenti tecnologiche del sistema alle esigenze del Fondo;
- coordinamento e supervisione delle attività svolte dal Fornitore, durante il periodo di conduzione tecnico-applicativa e di manutenzione dell'intero sistema

Da un punto di vista organizzativo, il Gruppo Centrale di Riferimento sarà costituito da:

- le figure di responsabilità nominate dal Fondo (Direttore dell'Esecuzione e Responsabili di progetto), per il necessario contributo che esse porteranno in merito alla rilevazione dello stato dei servizi erogati e delle eventuali criticità che dovessero presentarsi;

- un campione di Utenti se utile e necessario (significativo sia in termini di numerosità che di conoscenza del contesto di riferimento).
- uno staff di esperti, con comprovata esperienza nel campo della governance dei Sistemi Informativi Automatizzati, ovvero sia in campo tecnologico, sia in campo organizzativo, che porteranno il loro contributo nello svolgimento delle attività di verifica e controllo. A garanzia di una migliore realizzazione del progetto, tale staff potrà essere costituito sia dal personale tecnico del Fondo, sia, eventualmente, da specialisti di terze parti, all'uopo individuati ed incaricati dal Fondo, esperti nella materia e, soprattutto, con caratteristiche di effettiva e comprovata indipendenza e terzietà rispetto al mondo dell'offerta.

Per lo svolgimento delle sue funzioni, il Gruppo Centrale di Riferimento si avvale del Sistema Informatico di Governo della Fornitura.

### 9.1.2 LE FIGURE DI RESPONSABILITÀ PER IL FORNITORE

#### 9.1.2.1 IL REFERENTE UNICO DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

Il Fornitore nominerà un Referente unico delle Attività Contrattuali al quale verranno affidate le mansioni di:

- responsabilità della corretta esecuzione dell'intera fornitura nei confronti del Fondo;
- supervisione e coordinamento di tutte le attività e prestazioni svolte dal Fornitore stesso nell'esecuzione della fornitura;
- responsabilità del completo raggiungimento degli obiettivi attesi e, più in generale, del successo dell'iniziativa.

Il Referente Unico delle Attività Contrattuali costituirà l'unica interfaccia nei confronti del Direttore dell'Esecuzione nominato dal Fondo.

Il Profilo del Referente Unico delle Attività Contrattuali dovrà essere laureato con:

- almeno 15 anni di esperienza in campo informatico
- almeno 3 anni di esperienza nel campo della formazione finanziata
- documentata competenza sulle tecnologie, prodotti e servizi relativi alle Macro Area delle attività direttamente espletate nel progetto.

#### 9.1.2.2 I RESPONSABILI DI SERVIZIO

Il Fornitore nominerà inoltre uno o più Responsabili di servizio in supporto al Responsabile di Progetto. Ciascun Responsabile di Servizio assumerà specifiche competenze e responsabilità nella esecuzione di una o più parti della fornitura.

Il Profilo dei Responsabili di Servizio dovranno essere laureati con:

- almeno 8 anni di esperienza in campo informatico
- almeno 2 anni di esperienza nel campo della formazione finanziata
- documentata competenza sulle tecnologie, prodotti e servizi relativi alle Macro Area delle attività direttamente espletate nel progetto.

#### 9.1.2.3 LA SOSTITUZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI DEL FORNITORE

A fronte dell'eventuale necessità, nel corso dell'esecuzione della presente fornitura, di sostituire figure professionali appartenenti alla Categoria di Referente Unico e di Responsabile di Servizio di cui ai precedenti paragrafi, il Fornitore si impegna a:

1. proporre in sostituzione risorse appartenenti alla medesima categoria e profilo professionale delle risorse da sostituire;
2. proporre in sostituzione risorse con capacità ed esperienza professionale almeno equivalente a quella delle risorse da sostituire;

3. sottoporre alla preventiva approvazione del GCR e/o dal Direttore dell'Esecuzione del Fondo le nuove risorse proposte, con un anticipo di almeno 1 mese solare rispetto alla data prevista di sostituzione.

Qualora sia necessario e comprovato, il Direttore dell'Esecuzione del Fondo può richiedere la sostituzione immediata di una figura professionale all'interno del gruppo di lavoro.

## 9.2 IL SISTEMA INFORMATICO DI GOVERNO

Il sistema informatico di controllo e governo si intende costituito dalle seguenti componenti principali, nel seguito meglio descritte:

- il sistema di controllo dei livelli di servizio;
- il sistema di gestione della documentazione.

I diversi sottosistemi che costituiscono il Sistema di Controllo e Governo, nonché tutte le informazioni trattate e le procedure applicative impiegate per il loro trattamento, devono essere basati sull'impiego di tecnologia WEB. Il fondo già dispone di un ambiente documentale fruibile via Web che dovrà essere preso in gestione e in manutenzione per i presenti obiettivi

### 9.2.1 IL SISTEMA DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Tale Sistema ha l'obiettivo di rendere disponibile l'andamento di ciascun intervento (all'interno di ciascun servizio prestato).

Tale sistema dovrà registrare e rendere visibili le misure dei livelli di servizio e di eventuali altri indicatori ritenuti necessari per verificare la qualità delle prestazioni, conformandosi ai seguenti requisiti architettureali e funzionali di massima:

- Integrazione, a livello di comunicazione, tra tutti i sistemi di registrazione/misura dei parametri di servizio, come definiti nei capitoli precedenti;
- Correttezza e sicurezza dei dati di base funzionali per il calcolo dei livelli di servizio;
- Misurazione dei livelli di servizio per tutte le tipologie di servizio previste;
- Reperimento automatico (in tempo reale, o in tempo differito con cadenza giornaliera) e inserimento automatico (non manuale) nel Data Base unico di tutti i parametri rilevabili dai sistemi informatici.

### 9.2.2 IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE DELLA FORNITURA

L'insieme della documentazione necessaria per la gestione del contratto e la gestione tecnica del Sistema GICOOP viene definito come Sistema di Gestione Documentale della Fornitura (SD).

A tal fine, il Fornitore dovrà formulare in fase di offerta di gara la proposta operativa per la gestione di tutti gli atti e dei documenti tecnici connessi alla gestione del contratto e all'erogazione dei servizi affidati, specificando i processi e gli strumenti che saranno utilizzati durante tutto il corso di vigenza del contratto.

Il Sistema Documentale deve garantire:

- La minimizzazione del transitorio dovuto al cambio di gestione dall'attuale fornitore;
- La minimizzazione del rischio dell'interruzione dell'operatività;
- L'assunzione dell'onere connesso alla ricostruzione di parti della documentazione eventualmente carenti, mancanti o inadeguate;
- La presenza, adeguatezza e conformità a standard;
- La strutturazione complessiva del SD e le modalità di archiviazione/accesso ai documenti;
- La garanzia dell'accesso e della fruibilità di tutta la documentazione da parte di Fon.Coop.

La valutazione della qualità del Sistema Documentale prevede le seguenti fasi:

- Individuazione e predisposizione del SD: il Fornitore individuerà, entro la durata di Subentro, l'insieme della documentazione che compone il SD e predisporrà il sistema documentale fruibile da parte di Fon.Coop identificando le funzionalità necessarie;



- Individuazione delle modalità per la valutazione della qualità del SD: il Fornitore individuerà, i parametri, le metriche e le modalità di misurazione della qualità complessiva del SD, sottoponendoli all'approvazione di Fon.Coop.

In sede di offerta il Fornitore dovrà proporre una soluzione esplicitando il Piano di Lavoro previsto e le caratteristiche tecniche e funzionali di tale soluzione. La definizione di tale soluzione e il piano di lavoro relativo sarà soggetta ad approvazione di Fon.Coop.

L'implementazione della soluzione dovrà essere completata entro la fine del periodo di Subentro a meno di attività da eseguire successivamente al Subentro, per le quali il Fornitore dovrà fornire adeguati razionali.

Con cadenza annuale, inoltre, potranno essere fissati gli obiettivi di miglioramento della qualità del SD. Nel caso in cui emerga una qualità del Sistema Documentale inferiore agli obiettivi previsti verranno adottate apposite iniziative per il miglioramento.

### 9.2.3 MODALITÀ DI ACCESSO AL SISTEMA DI CONTROLLO E GOVERNO DA PARTE DEL FONDO

Il Sistema Informatico di Governo dovrà essere accessibile da parte dei Referenti che verranno indicati dal Fondo attraverso il solo impiego di un WEB Browser, senza la necessità di installare alcun software particolare sulle stazioni di lavoro.

## 9.3 VERIFICHE ED ISPEZIONI

Fon.Coop, nel corso dell'erogazione del contratto, effettuerà Visite Ispettive con i seguenti obiettivi:

- verifica della conformità dei servizi erogati agli obblighi contrattuali;
- verifica dell'attendibilità delle rendicontazioni dei volumi e dei valori dei livelli di servizio.

Le visite ispettive saranno condotte da personale qualificato e in presenza di personale di Fon.Coop.

Le modalità di gestione delle Visite Ispettive saranno conformi a quanto previsto dalla normativa ISO 19011 e, in ogni caso, dovranno prevedere:

- La comunicazione al Fornitore della pianificazione delle visite programmate;
- La comunicazione al Fornitore dell'ordine del giorno di ogni singola visita: tale ordine del giorno sarà possibilmente comunicato con congruo anticipo ed identificherà le principali attività che verranno svolte, le risorse del Fornitore che saranno presumibilmente coinvolte, la durata della visita;
- La redazione di un verbale con gli esiti della visita, trasmesso in copia a Fon.Coop e al Fornitore.

Anche gli eventuali subfornitori del Fornitore potranno essere sottoposti alle verifiche ispettive, svolte sempre nel rispetto di quanto prescritto dalla EN ISO 19011.

Nel corso delle attività di verifica saranno effettuati audit presso il Fornitore per il reperimento dei dati necessari a valutare l'adeguatezza dei processi predisposti per l'erogazione dei servizi. Gli audit saranno condotti con modalità simili a quelle delle visite ispettive e saranno concordati con il Fornitore nelle modalità di esecuzione.

Il Fornitore si impegna, altresì, a inviare a Fon.Coop la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della Società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica.

Per ulteriori dettagli si fa riferimento a quanto riportato nel contratto.

## 9.4 GESTIONE DELLA SICUREZZA NELL'AMBITO DEL CONTRATTO

Dal punto di vista della sicurezza, Fon.Coop intende mantenere e migliorare gli attuali livelli di sicurezza presenti nel Sistema GIFCOOP.

E' fatto obbligo al Fornitore di adeguarsi alle politiche di sicurezza definite da Fon.Coop.

Il Fornitore si impegna ad osservare le disposizioni che regolano la sicurezza e la protezione dei dati ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 del 30/06/2003 e di tutte le modificazioni e integrazioni che dovessero intervenire.

Nel periodo di Subentro il Fornitore dovrà eseguire una verifica delle misure adottate per garantire la sicurezza e la tutela della privacy e, quindi, produrre i rispettivi “Piani per la Sicurezza” per Fon.Coop. Il Fornitore durante la fase di subentro dovrà eseguire un’approfondita analisi del rischio per la valutazione dell’esposizione al rischio e l’individuazione delle misure idonee per la sua minimizzazione nell’esecuzione di tutti i servizi previsti nel contratto, anche e soprattutto rispetto a quanto disposto dal

Decreto Legislativo 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il Fornitore notificherà a Fon.Coop un referente per tutto ciò che riguarda la sicurezza dei dati e delle apparecchiature. Tale Referente dovrà fornire report sulle rilevazioni e gli incidenti inerenti alla sicurezza e sarà responsabile della notifica a Fon.Coop dei problemi sulla disponibilità, integrità e confidenzialità delle informazioni che fanno capo ai diversi ambienti operativi definiti.

Il Fornitore dovrà svolgere tutte le attività necessarie per la garanzia della continuità e sicurezza fisica del servizio che comprende, fra l’altro, la garanzia della integrità dei dati applicativi gestiti dal Sistema GIFCOOP.