

Italy-Rome: Computer-related management services

OJ S 167/2017 01/09/2017

Contract award notice**Services****Directive 2004/18/EC****Section I: Contracting authority**

I.1. Name and addresses

Official name: Fondimpresa

Postal address: Via della Ferratella in Laterano 33

Town: Roma

Postal code: 00184

Country: Italy

For the attention of: Alessandro Agostinucci

E-mail: ufficiogare@fondimpresa.it

Telephone: +39 0669542235

Fax: +39 0669542320

Internet address(es):General address of the contracting authority: <http://www.fondimpresa.it>**I.2. Type of the contracting authority**

Other: fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua

I.3. Main activity

Other: fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua — Fondimpresa

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities

The contracting authority is purchasing on behalf of other contracting authorities: no

Section II: Object of the contract

II.1. Description**II.1.1. Title**

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo di Fondimpresa, denominato Sistema FPF.

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 7: Computer and related services

Main site or place of performance: Roma, Italia.

NUTS code ITI43 Roma

II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system (DPS)**II.1.4. Short description of the contract or purchase(s)**

I servizi oggetto della presente procedura di affidamento sono i seguenti:

— Sviluppo Software e Manutenzione Evolutiva per sistema FPF, per il sistema di gestione documentale e per le integrazioni con altri sistemi (es. sistema di gestione contabile Zucchetti AdHoc).

— Servizio di Manutenzione Adattativa e Correttiva dell'intero patrimonio software sviluppato comprensivo della manutenzione e dei costi di maintenance, ove previsti, per il software COTS (Commercial Off-The-Shelf:

Prodotti commerciali pacchettizzati) che compongono l'infrastruttura:

- o Oracle SOA suite;
- o Oracle Database (e sue estensioni);
- o Oracle BPM;
- o VTDOCS (sistema di gestione documentale e protocollo);
- o CMS;
- o VTIGER;

— Gestione servizio di Helpdesk di primo e secondo livello;

— Housing e gestione sistemistica dell'infrastruttura hardware e di rete.

A. Sviluppo software e MEV

Tale attività include tutto lo sviluppo del software applicativo necessario a realizzare la logica applicativa dei servizi di Fondimpresa. In particolare, si richiede lo svolgimento di tutte le attività necessarie alle evoluzioni dei processi gestiti dal motore OBPM, l'analisi e l'implementazione per l'evoluzione e/o integrazione dei flussi documentali del Fondo, l'integrazione all'interno del sistema FPF dei flussi documentali correlati ai processi di gestione dei piani formativi, la realizzazione di nuove funzionalità e/o la modifica di funzionalità esistenti nel Sistema FPF secondo le specifiche che saranno fornite da Fondimpresa.

Sono inoltre richiesti gli interventi di manutenzione evolutiva (MEV) e di eventuale personalizzazione di prodotti di mercato, ivi compreso il sistema di gestione documentale VTDOCS, per l'intera durata del contratto.

Deve essere svolta un'attività di sviluppo per un totale di 2000 FP (Function Point) pari a circa 910 gg/u.

Per lo svolgimento delle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva devono essere utilizzate risorse specialistiche con il mix di professionalità di seguito riportate. In fase di offerta tecnica, il fornitore deve dichiarare la composizione del gruppo di lavoro, indicando le percentuali di utilizzo, per ognuna delle figure professionali, che devono rientrare nei valori indicati in tabella; in ogni caso la somma delle percentuali di utilizzo proposte deve essere di 100.

Figura Professionale Percentuale Minima Percentuale

Massima

Capo Progetto 5 % 15 %

Analista Funzionale/BP Analyst 15 % 35 %

Analista Programmatore/Tester Senior 20 % 40 %

Programmatore/Tester 10 % 30 %

Specialista di Prodotto/Tecnologia 10 % 20 %

Data Base Administrator 5 % 10 %

Sistemista Senior 5 % 10 %

Totale 100 %

Il Gruppo di lavoro messo a disposizione per tale servizio deve prevedere un organico minimo di 10 persone e dovrà essere incrementato del 20 %, a richiesta del Fondo, senza alcun aggravio economico per il Fondo.

Incrementi del gruppo di lavoro richiesti da Fondimpresa e superiori al 20 % comporteranno un aumento della tariffa contrattuale (espressa in gg/u) di una percentuale pari all'incremento eccedente il 20 % fino a un massimo del 50 % (es. gruppo di lavoro aumentato del 25 % la tariffa sarà incrementata del 5 %).

La composizione e le caratteristiche del gruppo di lavoro saranno specificate nel Capitolato tecnico.

Il servizio deve essere espletato in accordo con un «Piano di Sviluppo software e MEV» e un

«Piano della qualità», che devono essere parti integranti dell'offerta tecnica.

I servizi di cui sopra vengono attivati a richiesta di Fondimpresa.

Sono completamente a carico del fornitore tutte le fasi del ciclo di sviluppo (analisi, implementazione, testing, deployment, collaudo, manutenzione, formazione documentazione) necessarie alla realizzazione.

Per tutte le attività sopra descritte l'aggiudicatario deve utilizzare un proprio ambiente di sviluppo e di testing conforme all'architettura di esercizio dell'applicazione (anche mediante meccanismi di virtualizzazione delle risorse).

B. Manutenzione adeguativa e correttiva

La manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa del Sistema applicativo FPF di Fondimpresa (attuale e futuro) e del sito web di Fondimpresa si riferisce all'intero patrimonio di software applicativo e deve essere assicurata per l'intera durata del contratto oggetto di questa procedura.

In particolare, si applica a:

- infrastruttura SW di base, di comunicazione e middleware costituente il sistema;
- tutto il software applicativo realizzato dall'aggiudicatario, nonché tutti i pacchetti software forniti per l'erogazione di tutti i servizi richiesti;
- patrimonio informativo del sistema;
- componenti software di tipo COTS.

Il dettaglio della quantificazione del patrimonio applicativo in punti FP è riportato nel Capitolato tecnico di gara.

Per i componenti COTS (OBPM, Oracle database, Oracle SOA suite, VTDOCS, VTIGER etc..) si intende compresa la maintenance prevista dal produttore per tutto il periodo contrattuale.

Il servizio deve essere espletato secondo un «Piano di manutenzione adeguativa e correttiva», che costituirà parte integrante dell'offerta tecnica.

Fondimpresa si riserva di richiedere all'avvio del servizio un periodo di affiancamento al personale del precedente affidatario.

Tutte le tipologie di interventi di manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa sono da considerarsi compresi in questo servizio, ad eccezione di quelli di manutenzione migliorativa di dimensione superiore a 25 FP (10 gg/uomo) per singolo intervento, che rientrano invece nel servizio di Sviluppo software e MEV.

C. Help-Desk

Deve essere reso disponibile per l'intera durata del contratto oggetto della procedura un servizio coordinato e integrato di help-desk di primo livello (front office) e di secondo livello (back office), per le attività di seguito sinteticamente riportate.

Help-desk di primo livello:

- rappresentare un punto unico di contatto verso gli utenti esterni ed interni riguardo a tutto ciò che riguarda il sistema FPF di gestione dei piani formativi e dell'applicazione PSP (applicazione non gestita nell'ambito dell'affidamento e per la quale viene effettuata solo l'attività di classificazione ed instradamento verso Fondimpresa);
- assistere ed informare l'utente sull'utilizzo della piattaforma e delle applicazioni;
- raccogliere segnalazioni su eventuali anomalie di funzionamento (software/hardware) per poi trasferirle al gruppo che esegue il servizio di MAC e/o di manutenzione Hardware e software di base;
- trasferire a Fondimpresa, tramite il sistema di trouble ticketing, le richieste relative a quesiti non strettamente inerenti all'utilizzo della piattaforma e delle applicazioni;
- fornire assistenza per l'utilizzo della piattaforma e delle applicazioni;
- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace tra l'utenza e le strutture coinvolte nella risposta alle richieste;
- provvedere alla registrazione delle richieste giunte telefonicamente;

- smistare le richieste alle altre strutture dell'affidatario eventualmente competenti a fornire la risposta;
- consultare i processi di risoluzione attivati dall'help-desk di secondo livello al fine di fornire informazioni telefoniche;
- informare l'utente e Fondimpresa sullo stato dell'intervento;
- effettuare interventi di manutenzione predefiniti (modifiche dati, caricamenti dati, operazioni pianificate etc.) che non richiedono l'intervento del 2° livello
- effettuare chiamate outbound, anche per conto di Fondimpresa;
- effettuare verifiche e test di funzionamento del sistema su richiesta di Fondimpresa.
- effettuare per conto di Fondimpresa campagne informative e/o di marketing con chiamate outbound o massive mail.

Criteri di attivazione: attraverso il numero verde, fax, e-mail.

Devono essere garantite almeno n. 12 richieste telefoniche simultaneamente attive con ricerca automatica del primo operatore libero e avviso della durata media dell'attesa fino ad una attesa massima di 5 minuti.

Help-desk di secondo livello:

- raccogliere e registrare le richieste di assistenza assegnando la priorità;
- risolvere problematiche non note e definire best practice per soluzioni standardizzate;
- smistare al servizio di MAC e/o di Manutenzione HW e SW di base i problemi non risolvibili nell'ambito dell'helpdesk di 2° livello;
- controllare i processi di risoluzione attivati e la verifica gli esiti;
- informare l'utente e Fondimpresa sullo stato dell'intervento;
- chiudere tutti gli interventi, anche quelli smistati ad altri gruppi di lavoro o ad altre strutture;
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi;
- effettuare attività di manutenzione per casistiche non gestite dall'interfaccia applicativa (es. estromissione matricole cessate da piani in gestione);
- supporto sistemistico (database administrator) per attività relative alla Business Intelligence di Fondimpresa ed a supporto delle esigenze di monitoraggio e statistiche del Fondo;
- fix dati richieste da Fondimpresa;
- gestire le emergenze;
- gestire le procedure di escalation.

Fondimpresa si riserva di richiedere all'avvio del servizio un periodo di affiancamento al personale. Il servizio deve essere fornito da almeno 7 operatori di 1° livello (in contemporanea) e 4 operatori di 2° livello (in contemporanea) e 1 Responsabile, con orario 9:00-18:00 dal lunedì al venerdì e 9:00-13:00 il sabato. Inoltre dovrà essere garantita la possibilità di estendere per almeno tre volte per anno il servizio nel pomeriggio del sabato (13-18) e per almeno tre volte per anno nei festivi (9-13 o 9-18 a seconda dell'esigenza di Fondimpresa).

Numero telefonico e canale mail dedicato disponibile H24 7/7 per segnalazioni bloccanti e non bloccanti urgenti da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto.

Il servizio deve essere assicurato per la durata di 24 mesi, con decorrenza dalla data di inizio dell'attività indicata in un apposito verbale e fatta salva l'eventuale attivazione dell'opzione prevista al successivo articolo 4, comma 3.

Il servizio di Help-desk deve essere svolto in conformità alle specifiche dello standard ITIL V4. D. Housing, conduzione e Manutenzione HW

Si richiede un servizio di Housing, di conduzione tecnica e manutenzione preventiva, correttiva e adeguativa per l'intera durata del contratto, dell'infrastruttura HW (hardware) e di rete del sistema FPF (comprensivo di tutte le componenti architetture: moduli di gestione documentale, protocollo informatico, motore BPM etc.), ivi compresa le VPN tra il sito di

Housing e la sede di Fondimpresa, la sede del servizio esterno di gestione elettronica della corrispondenza e la sede del sito di remote vaulting.

Si precisa che l'Housing è riferito anche al sito web di Fondimpresa ospitato sul web server del Fondo.

Tale servizio deve comprendere la migrazione (comprensiva di trasporto) dei sistemi dal sito di Housing preesistente a quello proposto dall'aggiudicatario, da effettuare con decorrenza dalla data di inizio dell'attività indicata in un apposito verbale e fatta salva l'eventuale attivazione dell'opzione prevista al successivo articolo 4, comma 3. La fase di migrazione deve essere svolta garantendo un fermo applicativo non superiore alle 24h, pianificato con almeno 2 settimane di anticipo.

Il servizio comprende la conduzione tecnica, la manutenzione, sia preventiva sia a richiesta on site, e la garanzia di tutte le componenti del Sistema per tutta la durata del contratto.

Il servizio si articola schematicamente nelle seguenti componenti:

- alloggiamento dei server e delle apparecchiature di rete;
- servizio di access management — connessione alla rete Internet con configurazione base con banda minima garantita di 20 Mb/s e con possibilità di picchi fino a 24 Mb/s e possibilità di estendere (nell'arco della durata contrattuale) a richiesta di Fondimpresa tale connettività ad una banda minima di 40 Mb/s, con possibilità di picchi fino a 45 Mb/s;
- VPN- Gestione e manutenzione della VPN tra la sede di housing e la sede di Fondimpresa per l'integrazione del sistema FPF col sistema di gestione contabile di Fondimpresa (attualmente Zucchetti);
- VPN tra la sede di Housing e la sede del servizio esterno di gestione elettronica della corrispondenza;
- servizio di gestione della sicurezza;
- gestione operativa;
- gestione sistemistica e sistemistica applicativa;
- servizio di backup e restore con meccanismi di remote vaulting;
- VPN e attività per l'integrazione con i piani aziendali di Disaster Recovery e Business Continuity;
- manutenzione dell' hardware e del software di base.

Il servizio si intende comprensivo di tutti gli oneri relativi alla gestione ed alla conduzione tecnica ivi compresi tutti i costi di connessione alla rete Internet.

La server farm deve assicurare rispetto ai parametri specificati nel capitolato tecnico i seguenti servizi minimi:

- servizio di sorveglianza armata H24, 7 gg. su 7;
- tracciamento degli accessi fisici;
- impianto di climatizzazione ridondato;
- impianto anti-incendio;
- impianto anti-allagamento;
- sistemi anti-intrusione;
- connettività ridondata su almeno due diversi carriers;
- UPS e gruppi elettrogeni in grado garantire un'autonomia di almeno 24H.

Il servizio di gestione e manutenzione deve essere espletato conformemente alle specifiche ITIL V4.

Si rinvia al Capitolato tecnico per la descrizione dettagliata e per le specifiche tecniche dell'oggetto della presente procedura di affidamento, per la disciplina del cd. gruppo di progetto, per l'illustrazione dell'architettura hardware e software del sistema esistente, per l'attività di subentro, per l'attività di affiancamento a fine contratto, per le figure professionali impiegate dall'affidatario (cd. gruppo di lavoro), per la documentazione di progetto e d'utente, per i livelli minimi di servizio da garantire, per il piano di qualità, per le modalità di collaudo.

II.1.5. CPV code(s)

72510000 Computer-related management services

II.1.6. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.2. Total value of the contract/lot**II.2.1. Total value of the contract/lot****Section IV: Procedure**

IV.1. Type of procedure**IV.1.1. Type of procedure**

Open

IV.2. Award criteria**IV.2.1. Award criteria****IV.2.2. Information about electronic auction****IV.3. Administrative information****IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority****IV.3.2. Previous publication concerning this procedure****Contract notice**

Notice number in the OJ S: [2017/S 033-060586](#) of 16.2.2017

Section V: Award of contract

Contract No: 1

Lot No: 1

- Lot title: Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo di Fondimpresa, denominato Sistema FPF

V.1. Date of conclusion of the contract

4.8.2017

V.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

V.3. Name and address of the contractor

Official name: costituendo RTI di NTT Data Italia SpA con Telecom Italia SpA

Country: Italy

V.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot:

Value: 2 609 954 EUR

excluding VAT

Total value of the procurement:

Value: 2 505 459,84 EUR

excluding VAT

V.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

VI.2. Additional information

Codice identificativo gara (CIG) 6979304FD8.

VI.3. Procedures for review

VI.3.1. Review body

Official name: Tribunale Amministrativo Regionale Lazio

Town: Roma

Country: Italy

VI.3.2. Review procedure

VI.3.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

VI.4. Date of dispatch of this notice

30.8.2017