

CAPITOLATO TECNICO

Servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva dei servizi online per i fondi pensione

CIG: 8758893329

Sommario

1 Premessa	3
2 Contesto e situazione attuale	3
2.1 Bilinguismo	3
2.2 Architettura – linguaggio di sviluppo – tool accessori	4
2.2.1 Data Tier – DB	4
2.2.2 Application Layer – Backend	4
2.2.3 Presentation layer – Frontend	4
2.3 Licenze, codice sorgente e deploy	5
3 Oggetto del Servizio	5
3.1 Servizio di manutenzione adeguativa	6
3.2 Servizio di manutenzione evolutiva	6
3.3 Servizio di manutenzione correttiva	7
3.4 Servizio di assistenza	8
3.5 Servizio di Helpdesk	8
3.6 Licenze, codice sorgente e deploy	9
4 Attività propedeutiche all'erogazione delle prestazioni	10
4.1 Piano di subentro	10
4.2 Profili professionali richiesti	10
4.2.1 Programmatore	11
4.2.2 Analista programmatore	11
4.2.3 Ulteriori competenze	12
4.2.4 Conoscenza della lingua tedesca	12
4.3 Esperienza pregressa dell'Appaltatore	12
5 Requisiti Organizzativi	13
6 Modalità di erogazione del Servizio	13
6.1 Modalità di esecuzione dei test	14
7 Sicurezza	14
7.1 Connettività con il Data center di Pensplan	15
8 Durata del contratto	15
9 Livelli di erogazione dei servizi/SLA	15
10 Corrispettivi	15
11. Valutazione delle offerte	16
12. Criteri di valutazione dell'Offerta Tecnica	16
13. Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'Offerta Tecnica	17
14. Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'Offerta Economica	19
15. Attribuzione del punteggio complessivo	19

1 Premessa

Oggetto dell'appalto è l'affidamento all'operatore economico aggiudicatario (di seguito anche solo "Aggiudicatario" o "Appaltatore") del servizio di assistenza, manutenzione adeguativa, correttiva e manutenzione evolutiva del portale Web JxOnline relativo ai servizi Online dei fondi pensione (di seguito anche solo "Servizio").

Nello specifico, per l'espletamento del Servizio dettagliato successivamente nel presente capitolato, l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione risorse di profilo applicativo/programmatore altamente qualificate.

Il contratto che Pensplan Centrum S.p.A. (di seguito anche solo "Pensplan" o "Committente" o "Appaltante") stipulerà con l'Aggiudicatario all'esito della procedura di gara avrà una durata di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla stipula del contratto, con l'opzione di rinnovo a favore di Pensplan per ulteriori 24 (ventiquattro) mesi.

Pensplan, società istituita dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol ai sensi della L.R. 27 febbraio 1997 n. 3 e s.m. e del relativo Regolamento di attuazione, fornisce servizi per la gestione amministrativo-contabile dei fondi pensione con la stessa convenzionati. I fondi pensione convenzionati per i quali Pensplan esegue la gestione amministrativo - contabile sono iscritti all'Albo dei fondi pensione di Covip e sono, pertanto, tutti soggetti alla relativa normativa. Attualmente, la gestione amministrativa e contabile viene espletata a favore di n. 1 fondo pensione negoziale e di n. 3 fondi pensione aperti. L'Appaltante si riserva la possibilità di richiedere l'estensione del Servizio anche in relazione ad eventuali ulteriori fondi pensione complementare convenzionati che lo richiedessero in futuro.

Di seguito si fa riferimento al "Fondo Pensione" o al "Fondo" intendendosi tutti i fondi pensione complementare convenzionati per cui Pensplan necessita del Servizio.

2 Contesto e situazione attuale

A partire dal 2015 sono stati sviluppati i diversi moduli del portale dei servizi online attualmente in uso presso Pensplan (di seguito solo "JxOnline"), per la gestione amministrativa dei fondi pensione. JxOnline non implementa la logica del software gestionale utilizzato da Pensplan per la gestione amministrativa dei fondi pensione, ma fornisce l'interfaccia di accesso alle molteplici funzioni dedicate alle diverse tipologie di utenti, quali:

- aderenti ai fondi pensione;
- aziende (datori di lavoro di aderenti ai fondi pensione);
- consulenti del lavoro (operanti per conto delle aziende);
- patronati (operanti per conto degli aderenti);
- agenti/collocatori (nel caso di fondi aperti);
- staff (operatori di Pensplan e dei fondi pensione).

Il JxOnline realizzato e messo a disposizione dei diversi interlocutori è stato sviluppato tenendo conto degli obblighi normativi, opportunità gestionali e/o scelte strategiche dei singoli fondi pensione.

Il JxOnline è di esclusiva proprietà e titolarità di Pensplan Centrum S.p.A..

2.1 Bilinguismo

L'offerta del JxOnline da parte di Pensplan è bilingue, italiano e tedesco, sia dal punto di vista delle interfacce, sia per quanto riguarda i dati. Si consideri che in base alla scelta operata dall'utente o ad altri parametri (es. lingua del browser) l'applicazione reagisce tendenzialmente presentando etichette, messaggi e liste di valori esclusivamente nella lingua selezionata.

La conoscenza della lingua tedesca nell'espletamento del Servizio, ai fini della partecipazione alla procedura di affidamento, non è obbligatoria, tuttavia è soggetta a valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio dell'Offerta Tecnica. Per il dettaglio della valutazione, vedasi il paragrafo 4.2.4..

2.2 Architettura – linguaggio di sviluppo – tool accessori

Gli ambienti che sono gestiti nel JxOnline sono tre, ognuno indipendente dall'altro:

- PRODUZIONE – ambiente esposto all'esterno tramite internet, accessibile a tutti;
- DEMO – ambiente interno, raggiungibile solo da alcuni indirizzi IP: è l'ambiente in cui vengono effettuate le verifiche ed i test da parte degli operatori funzionali, in particolare sulle nuove funzionalità non ancora pubblicate in produzione;
- TEST – ambiente interno, raggiungibile solo dalla rete Pensplan: è l'ambiente "tecnico" in cui vengono pubblicate le nuove funzionalità per il primo ciclo di verifiche e test da parte degli operatori tecnici del reparto informatico, prima di essere resi disponibili in DEMO per gli operatori funzionali.

Il portale JxOnline è un web application ospitato in ambiente Windows, erogato attraverso l'application server Internet Information Services (IIS) e sviluppato attraverso il MS .NET Framework. Tutti gli ambienti sono protetti tramite certificati di sicurezza e crittografia del protocollo (SSL/TLS).

A Livello architetturale l'applicativo JxOnline è composto da 3 layer:

1. Data Tier – DB
2. Application Layer – Backend
3. Presentation Layer - Frontend

2.2.1 Data Tier – DB

- DB2 su ambiente Power IBM per la gestione dei dati business relativi ai fondi pensione
- Microsoft SqlServer per la gestione delle configurazioni e dei dati relativi ai contenuti redazionali del JxOnline

2.2.2 Application Layer – Backend

- Application server progettato e sviluppato con il framework .NET/C# (v.> 4.0) con l'ausilio della tecnologia ASP.NET Web API per consentire l'erogazione delle richieste attraverso il paradigma REST
- La connessione al Data-Tier è garantita da:
 - Driver ODBC IBM per l'interfaccia con DB2 su ambiente Power IBM
 - Dapper, un Object relational mapper (ORM) per l'interfacciamento verso Microsoft SQL Server
- L'accesso ai servizi del JxOnline è regolamentato da un sistema di autenticazione e autorizzazione sviluppato ad-hoc basata su una libreria di terze parti di cui Pensplan ha diritto di utilizzo
- La validazione delle regole di business avviene attraverso l'utilizzo di librerie di terze parti di cui Pensplan ha diritto di utilizzo
- La generazione della reportistica si basa sulla libreria Aspose.Total, di cui Pensplan non dispone della licenza di sviluppo
- La comunicazione verso il nostro CRM avviene attraverso il framework WCF presente all'interno del .Net Framework
- Le attività di encrypting/decrypting/verifica dei token all'interno dei login impliciti sono demandate alla libreria BouncyCastle

2.2.3 Presentation layer – Frontend

Il frontend del portale JxOnline è costituito da un client web sviluppato attraverso il framework JavascriptMVC.

2.3 Licenze, codice sorgente e deploy

Attualmente GIT è il distributed version control system (DVCS) per la gestione del codice sorgente dell'ambiente JxOnline.

Attualmente Jenkins è l'automation server impiegato per la pubblicazione del portale JxOnline negli ambienti di TEST, di DEMO e di PRODUZIONE.

A livello puramente indicativo, si riporta il numero di righe di codice del sorgente attuale:

Linguaggio	#files	#righe vuote	#righe di commento	#righe codice
JavaScript	1.792	66.683	111.735	371.424
HTML	927	14.471	3.001	134.991
C#	953	13.488	6.156	62.745
CSS	168	3.721	3.153	30.571
XML	81	312	969	29.872
EJS	409	792	98	14.727
MSBuild script	18	-	125	8.810
PHP	35	601	670	7.118
Markdown	57	2.082	-	5.095
SQL	32	836	546	4.264
JSON	70	13	-	3.865
C# Designer	16	285	886	1.509
SVG	5	-	-	892
Razor	28	67	12	594
LESS	5	43	22	544
Web Services Description	1	-	-	522
ActionScript	2	84	65	382
Bourne Shell	6	74	21	359
C# Generated	16	57	128	298
DOS Batch	14	107	37	285
Visual Studio Solution	1	1	1	224
diff	1	20	64	145
CSV	1	-	-	25
CoffeeScript	1	10	8	19
ASP.NET	1	-	-	1
TOTALE RIGHE	4.640	103.747	127.697	679.281

Si deve però tener conto che tale conteggio contiene anche il codice sorgente di librerie terze (il cui ambito è limitato all'utilizzo e non la modifica, ma che vengono rilasciate con la libreria stessa), nonché il conteggio di class/parti di codice autogenerato da librerie e/o framework utilizzate per il JxOnline.

3 Oggetto del Servizio

Il servizio deve essere erogato in lingua italiana.

L'oggetto del servizio è costituito da:

1. servizi di manutenzione adeguativa;
2. servizi di manutenzione evolutiva;
3. servizi di manutenzione correttiva;
4. servizi di assistenza;

5. servizio di Helpdesk;
6. licenze, codice sorgente e deploy.

Le attività inerenti allo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente capitolato potranno essere oggetto di pianificazione.

I servizi di gestione delle eventuali anomalie o errori e i servizi di assistenza, saranno pianificati laddove necessario, in accordo con Pensplan. I servizi inerenti alla manutenzione evolutiva saranno suddivisi in appositi pacchetti di lavoro, se previsto dalla singola richiesta di manutenzione.

Saranno valutate positivamente le offerte che illustrino dettagliatamente le modalità di esecuzione dei servizi richiesti dall'Appaltatore.

3.1 Servizio di manutenzione adeguativa

Per tutta la durata contrattuale, l'Appaltatore si impegna a garantire la manutenzione adeguativa dei componenti architetturali del JxOnline di cui al paragrafo 2.2 e subparagrafi , in tutti i tre ambienti previsti (PRODUZIONE, DEMO e TEST).

Rientrano nella definizione di "manutenzione adeguativa" tutte le attività di miglioramento delle prestazioni e degli aspetti qualitativi del JxOnline e adattamenti a modifiche dell'ambiente di carattere operativo quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a. messa a disposizione delle ultime versioni disponibili delle componenti del Framework applicativo (librerie di sviluppo, driver ODBC, ecc.);
- b. installazione di security patch e/o adeguamenti volti al mantenimento degli standard di sicurezza disponibili nel settore informatico per quanto riguarda le componenti tecnologiche Internet Information Services (IIS) (paragrafo 2.2), il data tier – db (paragrafo 2.2.1.) e l'Application Layer – Backend (paragrafo 2.2.2) (p. es. framework .NET).

Le attività ricomprese nel servizio di manutenzione adeguativa, quando Pensplan lo reputerà necessario, dovranno essere documentate (tramite la produzione di un piano di intervento suddiviso nelle classiche fasi dei rilasci software, quali l'installazione della nuova versione in ambiente di test, l'esecuzione dei test necessari a verificare la correttezza e compatibilità della nuova versione nell'infrastruttura tecnologica della Società) e comunque sempre preventivamente approvate da Pensplan.

3.2 Servizio di manutenzione evolutiva

Per tutta la durata contrattuale, l'Appaltatore si impegna a garantire la manutenzione evolutiva del JxOnline, in tutti i tre ambienti previsti (PRODUZIONE, DEMO e TEST).

L'Appaltatore si impegna a non utilizzare componenti/librerie di sua proprietà, ma componenti/librerie di terze parti disponibili sul mercato, possibilmente con licenza di tipologia open source, in osservanza alle linee guida dell'Agenzia per l'Italia digitale (AgID) in merito alla promozione all'uso delle licenze aperte e al riuso delle soluzioni software nella Pubblica Amministrazione (vedasi <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source>).

Rientrano nella definizione di "manutenzione evolutiva" tutte le richieste di sviluppo/modifiche/implementazioni al JxOnline eventualmente avanzate da Pensplan.

La manutenzione evolutiva deve svolgersi secondo il seguente iter:

- a. l'attività di sviluppo evolutivo può derivare da esigenze funzionali/normative di Pensplan oppure dei Fondi Pensione, le quali vengono condivise con l'Appaltatore. Al bisogno, Pensplan redige un "Documento d'analisi" che determina l'inizio della procedura e contiene l'analisi di dettaglio delle funzionalità che devono essere sviluppate/modificate/implementate;
- b. sulla base del "Documento d'analisi", eventualmente integrato con chiarimenti e/o specifiche tecniche a seguito di confronto tra le parti, l'Appaltatore emette un "Preventivo di spesa" dal quale è possibile evincere l'impegno in termini di ore necessarie all'esecuzione dell'attività oggetto dell'evoluzione e le

relative tempistiche per la sua implementazione. Tramite accettazione scritta del preventivo di spesa, Pensplan conferma l'avvio dell'attività di implementazione. Il preventivo di spesa prevede la garanzia prevista dall'art. 1667 c.c. per le prestazioni rese nell'ambito di un appalto, dalla data di consegna (corrispondente alla messa in produzione) sull'attività eseguita;

- c. l'Appaltatore provvede allo sviluppo come da analisi ed alla relativa installazione in ambiente di TEST, verificando contestualmente il corretto funzionamento delle modifiche realizzate, nonché la compatibilità con l'impianto preesistente;
- d. Pensplan esegue le proprie attività di collaudo in test e, ad esito positivo, comunica all'Appaltatore il completamento delle stesse e l'autorizzazione a pubblicare in ambiente DEMO, per gli ulteriori test e verifiche da parte dei Fondi Pensione.
- e. terminati i test e le verifiche, le parti concordano data e modalità della messa in produzione nel relativo ambiente. L'attività di messa in produzione dell'evolutiva dovrà impattare nel minor modo possibile l'operatività degli utilizzatori del Servizio, utilizzando finestre orarie con i minori accessi al Servizio e/o, nel caso di interventi che causino disservizi prolungati, effettuando l'attività fuori orario di lavoro.

Al termine di ogni semestre, l'Appaltatore invia a Pensplan un "Prospetto riepilogativo" delle attività concluse nel semestre appena trascorso, con indicazione delle specifiche attività eseguite nell'ambito della manutenzione evolutiva, con il computo delle ore di lavoro che tali attività hanno richiesto. Pensplan, verificata la correttezza dei dati riportati, conferma il suddetto prospetto e, a seguire, l'Appaltatore potrà procedere con l'emissione della relativa fattura.

3.3 Servizio di manutenzione correttiva

Per tutta la durata contrattuale, l'Appaltatore si impegna a garantire il corretto funzionamento del JxOnline, in tutti e tre gli ambienti previsti (PRODUZIONE, DEMO e TEST).

Rientrano nella definizione di "manutenzione correttiva" tutte le attività di correzione dei malfunzionamenti del JxOnline derivanti da eventuali difetti di progettazione e/o di successivi adeguamenti e/o evoluzioni.

Gli eventi inclusi in tale servizio, definiti "incidenti", in ragione del loro impatto vengono classificati con la seguente suddivisione:

- a. incidenti bloccanti, i quali possono essere identificabili con una interruzione imprevista o un fallimento di una funzione che influenza in modo significativo l'operatività di una quantità elevata o totalitaria degli utenti utilizzatori di esso;
- b. incidenti non bloccanti, i quali possono essere identificabili con una interruzione imprevista o un fallimento di una funzione non essenziale del JxOnline, o che comunque influenza l'operatività una quantità limitata di utenti utilizzatori di esso.

In base alle tipologie di segnalazioni sopra indicate, vengono definite le seguenti tempistiche:

Tipologia di segnalazioni	Tempo di intervento	Tempo di chiusura delle segnalazioni
<u>Incidenti bloccanti</u>	Presenza in carico entro 4 ore lavorative	Entro 4 ore lavorative dalla presa in carico
<u>Incidenti non bloccanti</u>	Presenza in carico entro 8 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative dalla presa in carico

Saranno valutate positivamente proposte migliorative, ossia tempistiche di intervento e/o chiusura delle segnalazioni ridotte rispetto alle tempistiche minime richieste ed indicate nella tabella sopra riportata.

Nello specifico, ciascun intervento di gestione delle segnalazioni si deve svolgere secondo il seguente iter:

- a. Pensplan effettua la segnalazione all'Appaltatore;

- b. l'Appaltatore prende in carico la segnalazione nei termini previsti nella tabella di cui sopra (ovvero nelle tempistiche migliorative indicate nell'offerta);
- c. nel caso in cui la presa in carico/chiusura della segnalazione non sia realizzabile nei tempi previsti nella tabella di cui sopra, l'Appaltatore dovrà motivare le ragioni del mancato rispetto dei tempi ed accordarsi con Pensplan per definire le nuove ed alternative tempistiche;
- d. entro i tempi di intervento indicati, offerti o concordati, l'Appaltatore effettua le necessarie verifiche ed eventuali interventi riguardanti la correzione dell'anomalia in ambiente di TEST, verificandone il corretto funzionamento e informando di seguito Pensplan sulla correzione avvenuta;
- e. Pensplan esegue le proprie attività di collaudo e, ad esito positivo, si accorda con l'Appaltatore in ordine a modalità e tempi del rilascio in ambiente di DEMO e di PRODUZIONE della correzione.

Per i malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti in elementi del JxOnline, bensì a errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi esterni al controllo dell'Appaltatore (ad esempio interruzione del collegamento di rete, disfunzioni sull'ambiente POWER IBM, ecc.), è richiesto a quest'ultimo, nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento. I malfunzionamenti di questo genere, vengono, infatti, prevalentemente risolti autonomamente dall'Appaltante.

3.4 Servizio di assistenza

Per tutta la durata contrattuale, l'Appaltatore si impegna a fornire un servizio di assistenza relativamente alle eventuali richieste inerenti al JxOnline, in tutti i tre ambienti previsti (PRODUZIONE, DEMO e TEST).

Rientrano nella definizione di "assistenza" tutte le richieste, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- domande inerenti al funzionamento del JxOnline;
- domande inerenti alla parametrizzazione o la gestione di variabili direttamente configurabili/gestibili da Pensplan;
- richieste di informazioni e primi confronti su attività ordinarie;
- richieste di suggerimenti/consigli su eventuali interventi utili.

Per gli eventi inclusi in tale servizio, definiti "**richieste di assistenza**", vengono definite le seguenti tempistiche:

Tipologia di segnalazioni	Tempo di intervento	Tempo di chiusura della segnalazione
<u>Richieste di assistenza</u>	Presenza in carico entro 8 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative dalla presa in carico

Saranno valutate positivamente proposte migliorative, ossia tempistiche di intervento e/o chiusura degli eventi ridotti rispetto alle tempistiche minime richieste ed indicate nella tabella sopra riportata.

3.5 Servizio di Helpdesk

Per lo svolgimento dei servizi ai paragrafi 3.3 "Servizi di manutenzione correttiva" e 3.4 "Servizi di assistenza", l'Appaltatore mette a disposizione un Helpdesk usufruibile attraverso strumenti informatici (sistema di ticketing). Sarà valutata positivamente la messa a disposizione di un Helpdesk contattabile anche tramite canale telefonico

Pensplan attualmente utilizza il sistema di ticketing basato sulla tecnologia open source OTRS. Sarà, pertanto, valutata positivamente la possibilità di integrazione automatica dell'Helpdesk nel sistema di ticketing attualmente in uso presso Pensplan.

L'Helpdesk per tali servizi dovrà rispettare le tempistiche indicate nelle tabelle dei rispettivi paragrafi, individuata l'attività di "**presa in carico**" come l'attività manuale con la quale viene attribuita la segnalazione

ad uno specifico operatore del supporto tecnico e con la quale ne viene indicato l'inizio dell'elaborazione e individuata l'attività di **“chiusura della segnalazione”** come l'attività conclusiva con la quale l'Appaltatore conferma a Pensplan il termine dell'attività richiesta.

L'Appaltatore è chiamato a garantire il servizio di Helpdesk, con il quale vengono erogati i servizi ai paragrafi 3.3 e 3.4, nei giorni feriali secondo il calendario attualmente vigente in Alto Adige, dalle ore 8.00 fino alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 fino alle ore 17.00. Saranno valutate positivamente proposte migliorative, ossia la disponibilità del servizio di Helpdesk in fasce orarie più ampie, e comunque entro un massimo di 2 ore in anticipo e un massimo di 2 ore di posticipo rispetto agli orari sopra indicati.

L'espletamento dei servizi descritti nel presente capitolato, potrà avvenire in modalità remota o in loco presso i locali di Pensplan. In caso di espletamento dei servizi in modalità remota, la comunicazione informatica dovrà avvenire attraverso canali / linee dati sicure e protette tramite cifratura, con idonei strumenti di protezione. Pensplan provvederà, a proprio carico, a predisporre sulla propria struttura informatica gli opportuni strumenti per l'espletamento di tali servizi in modalità autonoma (p. es. predisposizione di un canale via VPN/SSLVPN). Saranno a carico dell'Appaltatore gli eventuali interventi presso la propria infrastruttura necessari all'implementazione di tali servizi.

3.6 Licenze, codice sorgente e deploy

L'Appaltatore dovrà farsi carico dell'acquisto, ovvero essere in possesso, di tutte le eventuali licenze relative al framework di sviluppo, librerie di terze parti (p. es. Aspose) e altri componenti essenziali all'espletamento dell'attività oggetto del Servizio.

Pensplan provvederà a fornire all'Appaltatore l'attuale codice sorgente del JxOnline nell'attuale formato fornito dallo strumento di versioning correntemente in uso (vedi paragrafo 2.3). Sarà onere dell'Appaltatore effettuare l'importazione del codice sorgente, con almeno una versione precedente a quella in uso nell'ambiente di produzione di JxOnline.

Tutto il codice sorgente dovrà essere soggetto a salvataggi che ne garantiscano il recupero anche in caso di problemi alla struttura informatica dell'Appaltatore e della stazione appaltante.

Per lo sviluppo del JxOnline, l'Appaltatore potrà dotarsi anche di strumenti diversi e/o ulteriori da quelli indicati, ma dovrà garantire la qualità e affidabilità del processo di deploy, nonché la possibilità di effettuare un eventuale roll-back alla versione precedente, in presenza di problemi relativi all'ultimo deploy.

Nel caso l'Appaltatore debba farsi carico dell'acquisto di software propedeutico al funzionamento del JxOnline e/o di un programma elaborato per Pensplan, resta inteso che sarà quest'ultima ad acquisirne il diritto di proprietà e dei diritti derivanti di tutto quanto realizzato dall'Appaltatore in esecuzione del contratto (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, trattasi dei prodotti software e dei sistemi sviluppati, degli elaborati, delle procedure software e, in più genericamente, di creazioni intellettuali e opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, ideati e predisposti o realizzati dall'Appaltatore nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del contratto. Pertanto, Pensplan potrà, senza restrizione alcuna, utilizzare, pubblicare, diffondere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali o opere dell'ingegno, essendone la titolare esclusiva.

I diritti di cui sopra devono intendersi acquisiti da Pensplan in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile.

L'Appaltatore si obbliga a fornire a Pensplan tutta la documentazione e il materiale necessari all'effettivo esercizio dei predetti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti in favore di Pensplan in eventuali registri o elenchi pubblici. Tutti i report e, comunque tutta la documentazione di rendicontazione e di monitoraggio dei servizi oggetto del presente capitolato fornita e/o predisposta e/o realizzata dall'Appaltatore in esecuzione degli adempimenti contrattuali, tutti i dati e le informazioni ivi contenute nonché la documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del contratto sono e rimarranno di esclusiva titolarità di Pensplan che potrà disporre, senza alcuna restrizione, la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo per le proprie finalità istituzionali. Quale titolare esclusiva del software,

del programma e dei relativi prodotti, Pensplan potrà concederne il riutilizzo ai sensi e nelle modalità limitati previste dalla legge in vigore in materia.

4 Attività propedeutiche all'erogazione delle prestazioni

Al fine di rendere operativo il JxOnline è necessario che l'Appaltatore esegua le attività propedeutiche di seguito specificate.

Tutte le spese e gli oneri derivanti dalle attività propedeutiche alla erogazione delle prestazioni oggetto del presente capitolato sono da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo indicato nell'offerta e, quindi, sono a carico dell'Appaltatore.

4.1 Piano di subentro

L'Appaltatore dovrà garantire l'esecuzione delle prestazioni oggetto del Servizio a regola d'arte, nel pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio richiesti, a decorrere dalla data di inizio attività. Per garantire l'efficacia delle prestazioni fin dall'avvio del Servizio, l'Appaltatore è chiamato ad impiegare personale pienamente formato sulle tematiche tecniche oggetto del Servizio nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard che nel corso dell'espletamento del Servizio saranno utilizzati.

Dato quanto indicato nel paragrafo 2 "Contesto e situazione attuale" e posto che per gli aspetti funzionali la documentazione disponibile potrebbe essere insufficiente (costituita essenzialmente dal codice del JxOnline), assume primaria importanza l'acquisizione autonoma da parte dell'Appaltatore del know-how funzionale utile per la corretta esecuzione del Servizio. Per tale motivo, in sede di presentazione dell'offerta, l'Appaltatore dovrà produrre e allegare all'Offerta tecnica un piano di subentro che dovrà evidenziare la presentazione della metodologia adottata, del piano di lavoro con annesse tempistiche e del piano degli strumenti che intende adottare per l'acquisizione autonoma del know-how.

Il piano di subentro sarà oggetto di valutazione da parte di Pensplan e, nello specifico, sarà valutata positivamente la metodologia, le soluzioni tecniche e l'impiego delle tempistiche concesse, tenendo presente che, data la complessità del Servizio, Pensplan ritiene congruo concedere un tempo massimo di 20 (venti) giorni lavorativi dalla stipula del contratto per le attività di acquisizione del know-how di cui al presente paragrafo.

Il piano di subentro dovrà essere allegato all'offerta tecnica dell'Appaltatore e non potrà superare la lunghezza di 2 facciate in formato A4.

4.2 Profili professionali richiesti

Di seguito sono descritti i profili professionali che l'Appaltatore deve mettere a disposizione per lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato.

Pensplan valuterà i curricula vitae (CV) delle risorse presentate, che l'Appaltatore impiegherà nell'erogazione della fornitura, sia in fase di aggiudicazione, sia, in caso di sostituzione, durante l'erogazione del Servizio. L'Appaltatore dovrà consegnare i CV delle risorse che intende utilizzare per l'erogazione dei servizi alla stipula del contratto e nel corso dello stesso, qualora richiesto da Pensplan.

Inoltre Pensplan si riserva di condurre di persona, ed in qualsiasi momento, un colloquio con il personale dell'Appaltatore per appurare lo stato di conoscenza in merito alle professionalità dichiarate nel CV. Tale verifica può anche essere condotta più volte durante il corso del contratto. Qualora Pensplan dovesse riscontrare una discordanza fra lo stato di know-how effettivo e quello dichiarato nel CV, potrà richiedere la sostituzione del personale con altra risorsa umana.

Nel corso dell'esecuzione dei servizi di manutenzione evolutiva (paragrafo 3.2), tale verifica può essere condotta richiedendo un confronto con colui che ha realizzato l'artefatto o parti di esso.

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Qualora fosse necessario un addestramento specifico per la realizzazione dei servizi contrattuali, l'Appaltatore dovrà provvedere a proprio carico.

Fermi restando i requisiti minimi richiesti nei subparagrafi che seguono inerenti ai profili professionali, l'Appaltatore dovrà allegare alla propria Offerta Tecnica i curriculum vitae anonimi delle figure professionali che intende mettere a disposizione per la erogazione dei servizi. Gli anni di esperienza, oltre al minimo richiesto, saranno oggetto di assegnazione di punteggio. I CV che l'Appaltatore fornirà, dovranno essere allegati all'offerta tecnica e redatti secondo il formato standard europeo.

4.2.1 Programmatore

Le figure professionali richieste e i relativi backup, terminate le attività previste nel "Piano di subentro", dovranno essere in grado di:

- a. effettuare modifiche, funzionanti e corrispondenti ai requisiti funzionali e non funzionali, all'architettura e agli ambienti sopra indicati (vedasi paragrafo 2.2 e relativi subparagrafi);
- b. produrre e mantenere aggiornata la documentazione tecnica del JxOnline, necessaria per una corretta conoscenza dell'architettura anche da parte di terzi;
- c. produrre la documentazione per le modifiche del JxOnline nell'ambiente di riferimento (vedasi paragrafo 2.2, relativi subparagrafi e paragrafo 2.3);
- d. realizzare pagine e applicazioni per siti web/portali, anche complessi, nell'architettura e tecnologie utilizzate anzi specificate (vedasi paragrafo 2.2 e relativi subparagrafi) nel presente capitolato;

Requisiti minimi:

Almeno 3 (tre) anni di esperienza in attività di produzione software nell'architettura e tecnologie utilizzate anzi specificate (vedasi paragrafo 2.2., relativi subparagrafi e paragrafo 2.3) e utili per l'espletamento del Servizio, e nello specifico (le seguenti competenze devono essere tutte presenti):

1. linguaggi C#, JavaScript, HTML/CSS, SQL;
2. metodologie di predisposizione di siti internet/portali;
3. piattaforma tecnologica .NET
4. server web IIS;
5. sistemi operativi Windows;
6. DBMS Microsoft SQL Server.

Saranno valutate positivamente le eventuali ulteriori competenze maturate, in riferimento all'architettura presentata e alle tecnologie utilizzate (vedasi paragrafo 2.2, relativi subparagrafi e paragrafo 2.3), rispetto a quelle minime richieste.

4.2.2 Analista programmatore

Le figure professionali richieste e i relativi backup, terminate le attività previste nel "Piano di subentro", dovranno essere in grado di:

- a. redigere specifiche di progetto e relativa documentazione negli ambienti previsti nel presente capitolato per l'espletamento del Servizio (vedasi paragrafo 2.2, relativi subparagrafi e paragrafo 2.3);
- b. progettare test integrati;
- c. coordinare gruppi di lavoro;

- d. applicare metodi e standard;
- e. stimare le risorse e dei tempi per la realizzazione di applicazioni.

Requisiti minimi:

Almeno 5 (cinque) anni di esperienza in attività di analisi e progettazione maturata attraverso la partecipazione a progetti per la realizzazione di siti web e portali, anche complessi.

Saranno valutate positivamente le eventuali ulteriori competenze maturate nelle architetture anzi menzionate (vedasi paragrafo 2.2 e relativi subparagrafi) rispetto a quelle minime richieste.

4.2.3 Ulteriori competenze

L'Appaltante valuta inoltre, come caratteristica migliorativa, il possesso da parte delle figure professionali coinvolte dall'Appaltatore per l'esecuzione del Servizio richiesto da Pensplan, di ulteriori competenze migliorative in relazione a tutte le figure professionali menzionate, tra le quali:

- a. Esperienza nell'implementazione di metodi di accreditamento tramite SPID;
- b. Esperienza nell'implementazione di tecniche di autenticazione a due fattori;
- c. Esperienza nell'implementazione tramite tecniche di responsive web design.

4.2.4 Conoscenza della lingua tedesca

Come indicato in precedenza, la conoscenza della lingua tedesca non è obbligatoria ai fini della partecipazione alla procedura di affidamento, ma è oggetto di valutazione migliorativa.

La conoscenza della lingua tedesca verrà valutata tramite la presentazione di certificazioni ufficiali assimilabili al quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue ottenute dai profili professionali che opereranno per i Servizi oggetti del presente capitolato. Tali eventuali certificazioni dovranno essere allegate ai CV dei profili professionali richiesti per l'espletamento del Servizio.

4.3 Esperienza pregressa dell'Appaltatore

L'Appaltante ritiene che l'esperienza pregressa nell'espletamento di attività simili o riconducibili alle prestazioni richieste nel Servizio, rappresenti un elemento di maggiore affidabilità. A tale proposito, con riferimento agli ultimi 5 (cinque) anni di operatività dell'Appaltatore, Pensplan valuterà quale caratteristica migliorativa l'esperienza pregressa nello sviluppo presso clienti di servizi online similari a quelli in uso da Pensplan, dotati quindi di un'area riservata, con meccanismi di accreditamento, con funzionalità interattive, con inserimento e consultazione di pratiche, con produzione di reportistica, ecc... e più nello specifico:

- a. numero dei clienti gestiti, importo totale dei contratti;
- b. l'importo e la durata dei contratti più significativi stipulati con i clienti di cui alla lettera "a.";
- c. evidenza di servizi online realizzati (tramite p.es. screenshot), con aree riservate tramite login e funzioni interattive, dei contratti più significativi di cui alla lettera "a." e "b.";
- d. se tra i clienti indicati vi sono Pubbliche amministrazioni o enti a partecipazione pubblica.

In riferimento alla lettera "a.", l'esperienza richiesta dovrà essere espressa in formato tabellare, similare a quella riportata di seguito:

Numero clienti (ultimi 5 anni)	Valore totale contratti (€)
x1	y1

In riferimento alla lettera "b.", l'esperienza dovrà essere espressa in formato tabellare, similare a quella riportata di seguito:

Importo contratti più significativi (€) (ultimi 5 anni)	Durata (anni)
x1	y1
x2	y2
...	...

In riferimento alla lettera “c.”, l’Appaltatore dovrà presentare l’evidenza dei servizi online realizzati (p.es. tramite screenshot ...) come ulteriore testimonianza dell’esperienza pregressa.

In riferimento alla lettera “d.”, l’Appaltatore dovrà presentare nel formato tabellare similare a quello riportato di seguito, eventuali contratti stipulati con PA/enti pubblici:

Nome PA/ente	Importo contratto (€)	Durata (anni)
a	x1	y1
b	x2	y2
...

5 Requisiti Organizzativi

L’Appaltatore dovrà designare un responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito “REFERENTE”) che nella fase esecutiva del contratto fungerà quale punto di riferimento per Pensplan per la gestione di tutte le attività e prestazioni relative al Servizio.

Il REFERENTE, senza oneri aggiuntivi per Pensplan, dovrà:

1. farsi carico della gestione del personale dell’Appaltatore componente i vari gruppi di lavoro, al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse come previsto dallo SLA (vedi capitolo 9). L’organizzazione del personale dell’Appaltatore dovrà essere tale da garantire l’autonomia delle proprie risorse dalla stazione appaltante e pertanto, in caso di attivazione di servizi continuativi o che richiedono un presidio, sarà responsabilità dell’Appaltatore proporre ed aggiornare i piani di presenza e di eventuale turnazione in funzione dello specifico piano di lavoro;
2. riferire a Pensplan su tutte le attività legate alla corretta esecuzione del Servizio quale, ad esempio, la consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell’avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con Pensplan e i suoi interlocutori interessati dal Servizio, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l’efficacia e l’efficienza dell’attività di test, ecc.;
3. consentire a Pensplan di relazionarsi anche con regolarità con il personale dell’Appaltatore direttamente nella propria sede o per via telematica (es. videoconferenza) per approfondire aspetti organizzativi o tecnici inerenti ai servizi oggetto del presente capitolato.

6 Modalità di erogazione del Servizio

Per l’avvio dell’esecuzione del Servizio e per tutta la durata contrattuale, l’Appaltatore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite da Pensplan.

Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) ne ordina la sospensione, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime. È ammessa la sospensione anche parziale della prestazione, ordinata dal RUP nei casi di forza maggiore o di altre circostanze speciali che impediscano la esecuzione o la realizzazione a regola d'arte della prestazione.

Per l'erogazione dei servizi di cui ai punti precedenti, l’Appaltatore utilizzerà gli strumenti concordati con Pensplan ed opererà in remoto tenendo traccia delle attività eseguite. Ad ultimazione di ciascuna attività, sarà

cura dell'Appaltatore informare Pensplan con l'esito delle attività eseguite, secondo gli iter riferiti ai singoli servizi esposti in precedenza.

L'Appaltatore deve:

1. provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione dei servizi oggetto del presente capitolato;
2. garantire il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla stazione appaltante;
3. assicurare la creazione di tutta la eventuale documentazione di analisi propedeutica all'esecuzione dei servizi oggetti del presente capitolato, qualora ritenuta necessaria dalla stazione appaltante, e/o di descrizione dello stesso effettuato.

Il servizio di manutenzione adeguativa (paragrafo 3.1) deve essere erogato in modalità continuativa sulla base di interventi pianificabili tra le parti.

Il servizio di manutenzione evolutiva (paragrafo 3.2) è erogato esclusivamente su richiesta di Pensplan ad intervento e l'effettivo impegno orario impiegato dall'Appaltatore è documentato nella rendicontazione, presentata dal REFERENTE che ne attesta la veridicità.

Il servizio di manutenzione correttiva (paragrafo 3.3) deve essere erogato in modalità continuativa, sulla base di interventi non pianificabili e si concretizza nella gestione del cosiddetto "trouble shooting". All'Appaltante è richiesto, nell'ambito della gestione dei ticket, di fornire supporto, secondo il processo di Incident Management di ITIL.

6.1 Modalità di esecuzione dei test

Tutte le modifiche apportate al JxOnline durante l'esecuzione delle prestazioni riconducibili al paragrafo 3.1 „servizi di manutenzione adeguativa“, al paragrafo 3.2 „servizi di manutenzione evolutiva“ e al paragrafo 3.3 „servizi di manutenzione correttiva“ sono soggette ad una fase di test (nello specifico ambiente di TEST), prima di essere rilasciate nell'ambiente di DEMO e nell'ambiente di PRODUZIONE.

Saranno valutate positivamente conoscenze e possibilità di utilizzo di ambienti di test automatizzati (p. es. JMeter), ritenuti strumento di miglioramento della qualità del JxOnline e riduzione dei tempi di deploy nei rispettivi ambienti.

7 Sicurezza

Tutti i sistemi tecnologici messi a disposizione e/o utilizzati dall'Appaltatore nell'esecuzione del Servizio devono garantire preventive misure di sicurezza, volte a minimizzare i rischi di sicurezza connessi al trattamento dei dati.

Resta inteso che tutti i sistemi tecnologici messi a disposizione da Pensplan e utilizzati dall'Appaltatore nell'esecuzione del Servizio non devono essere utilizzati per erogare contemporaneamente servizi a terzi. Devono essere altresì assicurate tutte le contromisure volte ad evitare qualsivoglia collegamento logico tra realtà tecnologiche distinte, fatto salvo il collegamento minimo necessario ai sistemi tra l'Appaltatore e Pensplan.

L'Appaltatore dichiara che, su richiesta di Pensplan, eventuali copie od originali di informazioni in suo possesso, e di cui Pensplan e/o i fondi pensione e/o il fruitore finale siano titolari, siano distrutte con procedure idonee e documentate.

Una volta terminato il rapporto contrattuale con Pensplan, l'Appaltatore si impegna alla restituzione di ogni dato e/o informazione acquisiti durante il periodo di esecuzione contrattuale.

Riassuntivamente, relativamente a misure di sicurezza organizzativa l'Appaltatore deve garantire:

- tutte le cautele per non lasciare incustodito ed accessibile il terminale durante una sessione di connessione;
- tutte le precauzioni per assicurare la segretezza della password utilizzata;
- che l'utilizzo degli strumenti Pensplan (connessioni, sistemi, banche dati) avvenga solo per necessità e nel rispetto di quanto previsto dai rapporti contrattuali in essere;

- che ogni attività sui sistemi e sui dati sia svolta solo se espressamente concordata con Pensplan.

L'Appaltatore è responsabile dell'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti nonché dei propri eventuali subappaltatori, degli obblighi anzidetti.

L'Appaltatore, per conto di Pensplan, nell'esecuzione del Servizio, agirà in qualità di Responsabile/Sub-Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito il "RGPD") e del D.Lgs. n. 196/2003 così come novellato dal D.Lgs. 19/08/2018 n. 101.

7.1 Connettività con il Data center di Pensplan

Il sistema informativo utilizzato dall'Appaltatore per l'erogazione del Servizio deve riuscire a comunicare col Data center di Pensplan attraverso canali/linee dati sicure e protette tramite cifratura, con idonei strumenti di protezione. Pensplan provvederà, a proprio carico, a predisporre sulla propria struttura informatica gli opportuni strumenti per l'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato, in modalità autonoma (p. es. predisposizione di un canale via VPN/SSLVPN). Saranno a carico dell'Appaltatore gli eventuali interventi presso la propria infrastruttura necessari all'implementazione di tali servizi.

8 Durata del contratto

L'affidamento oggetto del presente capitolato avrà una durata pari a 36 (trentasei) mesi con la possibilità di esercizio del diritto di opzione a favore di Pensplan di ulteriori 24 (ventiquattro) mesi.

9 Livelli di erogazione dei servizi/SLA

L'Appaltatore, come evidenziato nei rispettivi servizi sopra indicati, si impegna a rispettare il seguente accordo sul livello di servizio erogato, salvo eventuali tempistiche migliorative dichiarate nella propria offerta.

Nome	Descrizione
Modalità di presa in carico delle segnalazioni	L'Appaltatore aggiudicatario garantisce di prendere in carico i ticket dal lunedì al venerdì compresi, nei giorni feriali secondo il calendario attualmente vigente in Alto Adige, nella fascia oraria 08:00-12:30 e 13:30-17:00, attraverso un sistema di ticketing messo a disposizione dall'operatore economico aggiudicatario.
Presa in carico	Tempo di reazione, ovvero presa in carico del ticket dal suo inserimento nel sistema di ticketing entro al massimo: <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 ore lavorative per ticket bloccanti; 2. 8 ore lavorative per gli altri casi.
Risoluzione ticket bloccanti	In caso di malfunzionamenti che dovessero mettere off-line il servizio, o rendere non disponibile una delle funzionalità fondamentali per il completamento del procedimento amministrativo, l'operatore economico aggiudicatario dovrà garantire un tempo di ripristino dell'operatività dell'utilizzatore finale non superiore alle 4 ore lavorative dalla presa in carico.
Risoluzione di ticket non bloccanti	Tempo di risoluzione di ticket di natura non bloccante, dalla presa in carico inferiore o uguale alle due giornate lavorative (16 ore lavorative).

10 Corrispettivi

Per l'espletamento delle attività anzi descritte al paragrafo 3.1 "Servizi di manutenzione adeguativa", al paragrafo 3.3 "Servizi di manutenzione correttiva", al paragrafo 3.4 "Servizi di assistenza", al paragrafo 3.5

“Servizi di Helpdesk” e al paragrafo 3.6 “Licenze, codice sorgente e deploy”, Pensplan corrisponde un corrispettivo su base fissa semestrale (parte fissa).

Per tali, tenendo presenti i dati storici registrati, è possibile stimare un impegno medio annuo di 20 (venti) giornate.

Per l'espletamento delle attività anzi descritte al paragrafo 3.2 “Servizio di manutenzione evolutiva”, l'Appaltatore mette a disposizione di Pensplan un monte ore complessivo, che per l'intera durata contrattuale (36 mesi) ammonta a 960 (novecentosessanta) ore, che verrà utilizzato con metodo a scalare, su richiesta di Pensplan come anzi descritto, ogni qualvolta si verificasse la necessità di usufruire dei servizi ivi rientranti, sopra indicati (parte variabile).

11. Valutazione delle offerte

L'aggiudicazione verrà disposta nei confronti del concorrente che avrà presentato **l'offerta economicamente più vantaggiosa**, cioè che avrà ottenuto il punteggio complessivo più alto, a seguito della somma dei punteggi attribuiti all'Offerta Tecnica e all'Offerta Economica. In caso di parità di punteggio complessivo, l'individuazione dell'aggiudicatario avverrà nei riguardi del concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio in relazione all'Offerta Tecnica. In caso di ulteriore parità si procederà all'individuazione mediante sorteggio in seduta pubblica.

12. Criteri di valutazione dell'Offerta Tecnica

Al fine di consentire la valutazione dell'offerta da parte della Commissione giudicatrice, l'Offerta Tecnica deve necessariamente evidenziare gli elementi che consentono la valutazione e l'attribuzione dei punteggi secondo quanto indicato nel presente capitolato.

L'Offerta Tecnica dovrà rispettare l'ordine dei capitoli, dei relativi paragrafi e sotto paragrafi del presente capitolato, contenere le opportune parti descrittive, esplicative, tabelle riassuntive, ecc... per rispondere alla sottostante tabella dei punteggi e non superare le 10 (dieci) pagine – 20 facciate - in formato A4, esclusi gli allegati richiesti (piano di subentro, CV con eventuali certificazioni linguistiche, Check - List Privacy By Design).

Il punteggio dell'Offerta Tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

All'Offerta Tecnica verrà attribuito un massimo di **70 (settanta) punti**, in base ai criteri indicati nella seguente tabella di valutazione (Tabella):

Nr. Criteri	Criteri e sotto criteri	Punteggio massimo	Elemento indispensabile
1	Valutazione dei servizi oggetto del capitolato	34	
1.1	Valutazione della descrizione del servizio di manutenzione adeguativa (capitolo 3.1)	4	Si
1.2	Valutazione della descrizione del servizio di manutenzione evolutiva (capitolo 3.2)	4	Si
1.3	Valutazione della descrizione del servizio di manutenzione correttiva (capitolo 3.3)	4	Si
1.4	Tempistiche migliorative per la gestione delle segnalazioni (intervento e/o chiusura delle segnalazioni) nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva (capitolo 3.3)	2	No
1.5	Valutazione della descrizione del servizio di assistenza (capitolo 3.4)	4	Si
1.6	Tempistiche migliorative per la gestione delle segnalazioni (intervento e/o chiusura delle segnalazioni) nell'ambito del servizio di assistenza (capitolo 3.4)	2	No
1.7	Valutazione della descrizione del servizio di Helpdesk (capitolo 3.5)	4	Si
1.8	Previsione di un servizio di Helpdesk contattabile anche telefonicamente (capitolo 3.5)	2	No
1.9	Integrazione del sistema di ticketing dell'Appaltatore con quello in uso presso Pensplan (capitolo 3.5)	2	No
1.10	Ampliamento dell'orario di copertura del servizio di assistenza (capitolo 3.5)	2	No
1.11	Valutazione del piano di subentro (delle metodologie tecniche, delle soluzioni tecniche e dell'impiego delle tempistiche concesse da Pensplan per acquisire il know-how richiesto) (capitolo 4.1)	4	Si
2	Valutazione dei profili professionali coinvolti nell'espletamento del Servizio	12	
2.1	Figure professionali programmatori: verifica dei requisiti minimi dei CV presentati (capitolo 4.2.1)	4	Si
2.2	Figure professionali programmatori: valutazione delle ulteriori competenze maturate, negli ambiti di interesse a Pensplan, rispetto a quelli minimi richiesti (capitolo 4.2.1 a)	2	No
2.3	Figure professionali analista programmatore: verifica dei requisiti minimi dei CV presentati (capitolo 4.2.2)	4	Si
2.4	Figure professionali analista programmatore: valutazione delle ulteriori competenze maturate negli ambiti di interesse a Pensplan, rispetto a quelli minimi richiesti (capitolo 4.2.2 a)	2	No
3	Ulteriori competenze	8	
3.1	Possesso di esperienze nell'implementazione di metodi di accreditamento tramite SPID (capitolo 4.2.3 a)	2	No
3.2	Possesso di esperienze nell'implementazione di tecniche di autenticazione a due fattori (capitolo 4.2.3 b)	2	No
3.3	Possesso di esperienze nell'implementazione tramite tecniche di responsive web design (capitolo 4.2.3 c)	2	No
3.4	Verifica conoscenza della lingua tedesca per tutte le figure professionali coinvolte nel Servizio Capitolo 4.2.4)	2	No
4	Esperienze pregresse dell'Appaltatore	16	
4.1	Numero dei clienti gestiti e importo totale dei contratti (capitolo 4.3 a)	4	Si
4.2	Importo e durate dei contratti più significativi stipulati con propri clienti (capitolo 4.3 b)	3	Si
4.3	Valutazione dei servizi online realizzati (capitolo 4.3 c)	5	Si
4.4	Presenza di PA/enti pubblici tra i propri clienti (capitolo 4.3 d)	2	No
4.5	Conoscenze e possibilità di utilizzo di ambienti di test automatizzati (capitolo 6.1)	2	No
	Totale	70	

13. Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'Offerta Tecnica

La Commissione procede, in una o più sedute riservate, alla valutazione della documentazione tecnica presentata dai concorrenti procedendo all'attribuzione dei punteggi come di seguito descritto.

La Commissione procede a valutare le offerte tecniche applicando a ciascun sotto criterio sopra individuato un coefficiente compreso tra 0 (zero) ed 1 (uno): il coefficiente sarà pari a zero in corrispondenza della

prestazione minima possibile; il coefficiente sarà pari ad uno in corrispondenza della prestazione massima offerta.

Il punteggio complessivo sarà quindi attribuito all'offerta tecnica del concorrente applicando la seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

$C(a)$ = punteggio assegnato all'offerta tecnica relativamente ai criteri di cui alla tabella precedente;

n = numero totale dei sottocriteri;

W_i = peso o punteggio attribuito al sottocriterio;

$V(a)_i$ = coefficiente medio, definito dalla Commissione, della prestazione dell'offerta (a) rispetto al sottocriterio (i), variabile tra zero e uno;

\sum_n = sommatoria.

I coefficienti, relativi a ciascun sotto criterio, sono determinati attraverso la media dei valori, variabili tra zero ed uno, attribuiti discrezionalmente e motivati dai singoli commissari in ragione delle seguenti valutazioni:

- scadente = tra 0,00 e 0,09;
- mediocre = tra 0,10 e 0,29;
- sufficiente = tra 0,30 e 0,49;
- buono = tra 0,50 e 0,69;
- ottimo = tra 0,70 e 0,89;
- eccellente = tra 0,90 e 1,00.

Il coefficiente così ottenuto ($V(a)_i$) viene moltiplicato per il punteggio massimo ricondotto, nella Tabella di cui al precedente paragrafo, a ciascuno specifico sotto criterio di valutazione (W_i), secondo il metodo aggregativo-compensatore di cui alle linee Guida dell'ANAC n. 2/2016, par. VI, n.1.

La Commissione giudicatrice procede poi a trasformare la predetta media in coefficienti definitivi, riportando ad 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate, determinando in via definitiva il coefficiente $V(a)_i$ (c.d. riparametrazione). Nei conteggi per l'attribuzione di tutti i punteggi si terrà conto delle prime due cifre decimali senza arrotondamenti.

Il punteggio complessivo attribuito all'offerta tecnica è quindi calcolato provvedendo a sommare il punteggio ottenuto per tutti i sotto criteri, riparametrati come sopra indicato, di cui alla precedente Tabella.

Ciascun sotto criterio non descritto nell'Offerta Tecnica e previsto nella Tabella di cui sopra, non consentirà la relativa valutazione e gli verrà assegnato il punteggio pari a 0 (zero) punti. **Qualora si trattasse di un criterio identificato "Elemento indispensabile", ciò comporterà l'immediata esclusione dalla procedura di gara.**

Ciascun sotto criterio di valutazione identificato quale "Elemento indispensabile" nella specifica colonna della Tabella di cui al precedente paragrafo esprime una specifica tecnica irrinunciabile per la Stazione appaltante. **Laddove anche uno solo dei sotto criteri di valutazione di "elementi indispensabili", non fosse valutato almeno ad un livello di sufficienza (pari al 30% del punteggio massimo ottenibile per il sotto criterio in parola) in base alla valutazione attribuita dalla Commissione (media aritmetica delle valutazioni attribuite da ciascun commissario NON riparametrata), ciò comporterà l'esclusione dell'Offerta per mancato rispetto delle specifiche tecniche minime richieste dalla documentazione di gara.** Si evidenzia che per ciascuno dei sotto criteri di cui ai punti 2.1 e 2.3, trattandosi di elemento indispensabile all'ammissione, con la verifica positiva degli stessi verrà attribuito automaticamente il punteggio massimo di 4 punti.

Nel caso in cui sia presentata una sola offerta, non si procederà al calcolo dei coefficienti definitivi (c.d. riparametrazione) ed il punteggio di ciascun elemento di valutazione sarà determinato applicando la media dei coefficienti, variabili tra 0 ed 1, attribuiti e motivati discrezionalmente dai singoli commissari.

14. Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'Offerta Economica

All'Offerta Economica verrà attribuito un massimo di **30 (trenta)** punti determinato come segue.

Quanto all'Offerta Economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato sul valore (ribasso) offerto dal concorrente, rispetto alla base d'asta tramite la seguente **formula con interpolazione lineare**:

$$C_i = R_a/R_{max}$$

dove:

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo;

R_a = valore (ribasso) offerto dal concorrente i-esimo;

R_{max} = valore (ribasso) dell'offerta più conveniente.

Metto

Il valore di ribasso offerto dal concorrente i-esimo s'intende come valore omnicomprensivo - ossia la somma dell'importo indicato come la PARTE FISSA e l'importo indicato come la PARTE VARIABILE.

Il coefficiente così ottenuto per ciascun concorrente è moltiplicato per il peso attribuito all'elemento economico dell'offerta pari a 30 (trenta) punti massimi

Nei conteggi per l'attribuzione di tutti i punteggi relativi all'Offerta Economica si terrà conto delle prime due cifre decimali (con arrotondamento alla seconda cifra decimale).

15. Attribuzione del punteggio complessivo

Ottenuti i punteggi relativi all'Offerta Tecnica e quelli relativi all'Offerta Economica, la Commissione giudicatrice provvederà a calcolare il punteggio relativo all'Offerta di ciascun Appaltatore mediante la somma algebrica del punteggio relativo all'Offerta Tecnica e di quello relativo all'Offerta Economica.