

## **SCHEDA TECNICA**

Fornitura del Servizio di Assistenza Tecnica di Manutenzione  
per i moduli Urbi in Licenza d'Uso  
Gestione del Personale

Versione v1.0 del 14-03-2025

## Sommario

<b>1 - Premessa</b> .....	3
<b>2 – Oggetto della fornitura</b> .....	3
<b>3 - Modalità di erogazione dei Servizi</b> .....	4
<b>3.1 Servizi di ASSISTENZA TECNICA</b> .....	5
<b>3.1.1 Assistenza integrativa: Assistenza/supporto HR</b> .....	5
<b>3.1.2 Manutenzione correttiva: errori software bloccanti e non bloccanti</b> .....	5
<b>3.1.3 Manutenzione adeguativa</b> .....	6
<b>3.2 Servizi di manutenzione evolutiva e il piano degli interventi</b> .....	6
<b>3.3 Servizi di formazione applicativa e piano della formazione</b> .....	7
<b>4 – Durata ed importo del contratto</b> .....	7

## 1 - Premessa

L'Istituto Nazionale di Statistica usufruisce della piattaforma **Urbi Smart** per l'informatizzazione dei processi relativi alla gestione delle Risorse Umane.

Il presente documento descrive i Servizi di cui l'Istituto necessita per la definizione del nuovo contratto, ed i dettagli per la gestione dei rapporti tra la Società e l'Istituto.

## 2 – Oggetto della fornitura

Costituiranno oggetto della futura fornitura le seguenti tipologie di Servizi:

1- SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA	Quantità (in mesi)
L'assistenza tecnica di manutenzione si divide in: a) Assistenza integrativa b) Manutenzione correttiva c) Manutenzione adeguativa I vari servizi saranno regolati tramite dei ticket di assistenza mediante il sistema reso disponibile dalla Società.  Il servizio sarà erogato come canone di Assistenza e manutenzione delle Licenze d'uso Personale incluse tutte le licenze di Il Livello , ovvero Trattamento Economico, Trattamento Giuridico, Rilevazione Presenze (timbratore virtuale )	36 mesi
<b>2- SERVIZIO per BOL responsive (erogazione a canone )</b>	36 mesi
<b>3- SERVIZI PROFESSIONALI per manutenzione evolutiva</b>	
Il servizio verrà erogato a giornate mediante l'utilizzo delle figure di seguito riportate:  1. Capo Progetto 2. Analisi e parametrizzazione 3. Sviluppo software 4. Assistenza specialistica e Formazione on site 5. Assistenza remota (parametrizzazione/formazione)*	L'erogazione è espressa in giorni/uomo per le figure da 1 a 4  L'erogazione è espressa in ore lavorative per la figura di tipologia 5  Il numero di giornate/ore disponibili è calcolato sulla base del budget contrattuale assegnato alla manutenzione evolutiva e sarà fruito sulla base del piano delle attività che verrà redatto durante il periodo contrattuale.

(\*) Minimo fatturabile un'ora e frazioni di mezz'ora

**TABELLA 1 - Tipologia Servizi**

La fruizione dei servizi professionali per manutenzione evolutiva e formazione applicativa, sarà a consumo sulla base delle esigenze concordate tra Istat e la Società.

I servizi di assistenza tecnica, timbratore virtuale e Bol responsive, dovranno essere invece erogati su base mensile (a canone).

### 3 - Modalità di erogazione dei Servizi

Tutti i servizi dovranno essere erogati dalla Società a seguito di richieste effettuate da Istat mediante una piattaforma di gestione Ticket resa disponibile dalla Società stessa; il sistema dovrà consentire di tenere traccia di tutte le richieste, di verificare quale tecnico della Società ha preso in carico il ticket e monitorare lo stato di avanzamento delle operazioni.

Le tipologie di richieste dovranno seguire una classificazione come di seguito riportata:

ID	Causale	Descrizione	Soggetto a SLA (SI/NO)
1	Assistenza/supporto HR ( <i>Tipologia assistenza integrativa</i> )	Richiesta di assistenza nell'uso del sistema, di supporto nella configurazione di una funzione del sistema o risoluzione di problematiche che non prevedono sviluppo software	NO
2	Errore software non bloccante ( <i>Tipologia assistenza correttiva</i> )	Errore del sistema che non impedisce l'utilizzo di una funzionalità del sistema nel suo complesso	SI
3	Errore software bloccante ( <i>Tipologia assistenza correttiva</i> )	Errore che impedisce l'utilizzo di una funzionalità del sistema nel suo complesso	SI
4	Adeguamento normativo ( <i>Tipologia assistenza adeguativa</i> )	Aggiornamento del software conseguente ai cambiamenti normativi di carattere generale o ad evoluzioni tecnologiche	SI
5	Manutenzione evolutiva	Richiesta di una nuova funzionalità non prevista dal sistema	NO
6	Formazione	Richiesta da parte del personale Istat di formazione applicativa o approfondimento circa la modalità di utilizzo di una funzionalità del sistema	NO

**TABELLA 2 - Causale delle richieste**

Il sistema dovrà gestire i seguenti passaggi di stato dei ticket:

1. **Aperto:** stato del ticket al momento dell'inserimento della richiesta da Istat;
2. **Preso in carico:** stato del ticket quando la Società lo analizza e lo classifica secondo la Tabella 2;
3. **In gestione:** stato del ticket quando la società sta risolvendo la problematica;
4. **Attesa di informazioni dal Cliente:** stato del ticket quando la società è in attesa di informazioni da Istat (il tempo non concorre al calcolo degli SLA);
5. **Chiuso con riserva:** stato del ticket quando la società ha risolto il problema;
6. **Chiuso:** stato del ticket quando Istat ha accettato la soluzione dopo la chiusura del Fornitore.

Dovrà essere possibile per Istat accedere all'elenco delle segnalazioni in corso, ai fini del monitoraggio dei tempi. Istat chiede pertanto un report mensile che calcoli in automatico gli SLA senza dover ricorrere a calcoli manuali.

Come indicato nella tabella 1 delle pagine precedenti, i servizi richiesti dall'Istituto sono di tre tipologie:

- 1- SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA (erogazione a canone)
- 2- SERVIZIO per BOL responsive (erogazione a canone)
- 3- SERVIZI PROFESSIONALI per manutenzione evolutiva (erogazione a gg/uomo oppure ore/uomo)

### 3.1 Servizi di ASSISTENZA TECNICA

L'assistenza tecnica di manutenzione si divide essenzialmente in:

1. Assistenza integrativa
2. Manutenzione correttiva
3. Manutenzione adeguativa

Per **assistenza integrativa** si intende un intervento fornito da remoto da uno o più operatori della Società in seguito ad una richiesta effettuata da Istat attraverso il sistema di gestione dei ticket.

Per **manutenzione correttiva** si intende la predisposizione e realizzazione degli interventi per la rimozione di malfunzionamenti che dovessero manifestarsi sul prodotto software fornito.

I malfunzionamenti sono evidenziati da Istat al Fornitore sempre attraverso il sistema di gestione dei ticket. I malfunzionamenti possono essere classificati in bloccanti o non bloccanti.

Per **manutenzione adeguativa** si intende la predisposizione e installazione degli aggiornamenti del software applicativo conseguenti ai cambiamenti normativi di carattere generale o ad evoluzioni tecnologiche obbligate ed eventuali riconfigurazioni del sistema che dovessero rendersi necessarie a seguito degli adeguamenti.

#### 3.1.1 Assistenza integrativa: Assistenza/supporto HR

I ticket con causale **Assistenza/Supporto HR** rappresentano le richieste di assistenza nell'uso del sistema, di supporto nella configurazione di funzioni del sistema o risoluzione di problematiche che non prevedono sviluppo software. Tali richieste non sono soggette a SLA.

#### 3.1.2 Manutenzione correttiva: errori software bloccanti e non bloccanti

I ticket con causale **errore software bloccante** rappresentano errori del sistema che impediscono l'utilizzo di una funzionalità del sistema nel suo complesso.

I ticket con causale **errore software non bloccante** rappresentano errori del sistema che non impediscono l'utilizzo di una funzionalità del sistema nel suo complesso.

Entrambe le tipologie di ticket saranno soggette ad accordi di servizio (SLA) con i dettagli riportati nella tabella che segue:

Tipo di guasto	Tempo massimo di presa in carico del ticket (in ore lavorative)	Tempo massimo di risoluzione del problema a partire dall'apertura del ticket (in ore lavorative)
<b>Errore software bloccante</b>	3	9
<b>Errore software non bloccante</b>	5	15

TABELLA 3 - Accordi di servizio per errore software

Nel caso in cui si prevedano tempi di ripristino superiori agli SLA contrattuali, la Società potrà, motivandone le ragioni, concordare con i responsabili Istat tempi alternativi rispetto alla tabella precedente, se ne sussistono i presupposti. L'Istituto si riserva di valutare ed accettare le motivazioni addotte.

Sarà cura della Società aggiornare lo stato del ticket sia in fase di presa in carico, sia alla risoluzione del problema.

L'eventuale variazione degli SLA concordata tra le parti, deve essere registrata sul sistema di ticketing, in modo da interrompere il contatore standard ed assegnare una nuova scadenza all'attività.

Nel caso in cui non venga rispettata la data di consegna ( o nuova data a seguito di necessità di ricalcolo per problematiche particolarmente difficili), Istat applicherà delle penali per ogni ora lavorativa di ritardo.

### 3.1.3 Manutenzione adeguativa

Per i ticket con causale "**adeguamento normativo**" la data di consegna prevista dovrà essere riportata nella piattaforma di ticketing, proposta dalla società e approvata da Istat a seconda dell'impatto che la manutenzione ha sui flussi lavorativi Istat.

Qualora non fosse possibile rispettare tale data per motivate esigenze da parte della Società, questo dovrà essere comunicato tempestivamente via email dalla Società, al fine di concordare una nuova data di consegna che dovrà essere approvata da Istat. La nuova data dovrà essere aggiornata sul sistema di ticketing.

Nel caso in cui la data concordata approvata da Istat non venga rispettata, Istat applicherà delle penali per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla data concordata.

## 3.2 Servizi di manutenzione evolutiva e il piano degli interventi

Per "**manutenzione evolutiva**" si intendono tutte le attività di sviluppo ad hoc della piattaforma di cui Istat esprime necessità.

Per ciascuno degli interventi la modalità di attivazione della richiesta sarà la seguente:

- Istat evidenzia tramite ticket con la causale "**manutenzione evolutiva**" la richiesta di nuova funzionalità;
- Istat fornirà alla Società una scheda di requisiti utente;
- la Società redige il documento di specifiche funzionali, indicando anche il numero di giornate/uomo e la tipologia di figure professionali utilizzate per l'intervento;
- Istat valuterà la proposta e procederà con approvazione del documento.

Gli interventi di manutenzione evolutiva così concordati costituiranno il Piano degli interventi, a cui verranno assegnate da Istat le priorità di realizzazione e concordate successivamente le date di rilascio dei singoli interventi.

Di seguito si propone il flusso del processo di consegna e collaudo delle funzionalità identificate nel piano:

- alla fine di ogni sviluppo, alla consegna della funzionalità per il test da parte di Istat, viene indicata dalla Società la data di consegna nel TK di riferimento;
- Istat avvia la fase di test e collaudo. Per il mantenimento delle evidenze su eventuali correzioni, il sistema effettua il tracciamento all'interno del TK in modo che si costruisca un fascicolo consistente ed integrale;
- il periodo di test/collaudo della funzionalità ed eventuali ri-lavorazioni dovrà concludersi presumibilmente entro 3 mesi lavorativi a partire dalla data di consegna; qualora la funzionalità rilasciata sia particolarmente complessa e necessiti di test specifici da parte di Istat, verrà concordato tra le parti il periodo necessario a chiudere tale attività;
- al superamento del collaudo, verrà chiuso il ticket da ISTAT, utilizzando l'apposito campo "**chiudi ticket**".

Qualora non fosse possibile per la Società (per motivate esigenze) rispettare la data di consegna concordata tra le parti, deve essere data immediata comunicazione ad Istat tramite email; sarà quindi necessario concordare una nuova data di consegna che deve essere approvata da Istat. La nuova data dovrà essere aggiornata sul sistema di ticketing da parte della Società.

Il pagamento degli interventi di manutenzione evolutiva avverrà in un'unica soluzione al superamento del collaudo effettuato da Istat. Nel caso di interventi particolarmente complessi, concordato fra la Società ed Istat, il pagamento verrà suddiviso in due step:

- 40% al rilascio del software in ambiente di collaudo;
- 60% al superamento del collaudo.

### 3.3 Servizi di formazione applicativa e piano della formazione

Per “**servizi di formazione applicativa**” si intendono tutte le attività in risposta alla necessità espressa da Istat per formazione o approfondimento circa l'utilizzo di una o più funzionalità del sistema. La necessità può riguardare anche la richiesta di migliorare le modalità di lavoro ottimizzando l'uso delle funzionalità del sistema che esistono ma non vengono utilizzate.

Per ciascuno degli interventi necessari la modalità di attivazione della richiesta sarà la seguente:

- Istat evidenzia tramite ticket con la causale “**Richiesta di formazione applicativa**” la richiesta di formazione;
- tale richiesta entra a far parte del piano della formazione applicativa.

Il piano verrà gestito tramite la seguente procedura:

1. ciascun elemento del piano deve prevedere un referente Istat, una descrizione esaustiva delle richieste e l'elenco dei partecipanti all'intervento formativo;
2. la Società ed Istat congiuntamente assegneranno delle priorità agli interventi;
3. la Società preparerà l'intervento formativo dichiarando il numero di ore necessarie per erogarlo;
4. Istat approverà la proposta della Società;
5. la Società ed Istat congiuntamente concorderanno le date di erogazione della formazione e verrà inserita nel sistema la data di erogazione prevista e concordata;
6. la Società provvederà ad erogare la formazione rilasciando il manuale d'uso ai partecipanti;
7. dopo l'erogazione PAD inserirà la data di chiusura e il ticket passerà in stato “Chiuso”.

Qualora non fosse possibile rispettare la data di erogazione della formazione per motivate esigenze da parte della Società, questo deve essere comunicato via email ad Istat ed è necessario concordare una nuova data. La nuova data deve essere aggiornata sul sistema di ticketing.

La fatturazione e il pagamento di ciascun intervento saranno soggetti alla regolamentazione standard utilizzata dall'Istituto per la verifica di conformità.

## 4 – Durata ed importo del contratto

La durata del contratto dovrà essere di 36 (trentasei) mesi.

L'importo del contratto sarà di €500.000,00 al netto dell'IVA, così distribuito:

- €300.000,00 (iva esclusa) per i servizi di assistenza tecnica
- €200.000,00 (iva esclusa) per i servizi professionali per manutenzione evolutiva