



## ***Presidenza del Consiglio dei Ministri***

**UFFICIO NAZIONALE PER IL SERVIZIO CIVILE**

[www.serviziocivile.gov.it](http://www.serviziocivile.gov.it)

**CONTRATTO , per scrittura privata, concernente l'affidamento dei servizi di gestione e di manutenzione del sistema informatico "Helios" dell'Ufficio nazionale per il servizio civile- Cig: : 057.869.52.38.**

Oggi, 9 giugno 2011, in Roma, presso la Sede dell'Amministrazione sopra indicata

TRA

La Presidenza del Consiglio dei Ministri-Ufficio Nazionale per il Servizio Civile (Codice fiscale 97.315.390.589) di seguito denominata UNSC ovvero Ufficio, con sede in Roma, via San Martino della Battaglia, n. 6, cap. 00185, rappresentata in quest'atto dal dott. Paolo Molinari, nato a Bari il 21/07/1962, dirigente generale dell'Ufficio Organizzazione e Risorse, giusta autorizzazione rilasciata dal Capo dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con atto del 18/04/2011, n. prot. 12022

E

La Società SERAP P.A. S.r.l., con sede legale in Roma, via Francesco Antolisei, n. 25, cap. 00173, C.F/Partita IVA e numero di iscrizione nel registro delle imprese di Roma 09107451008 (posta elettronica certificata: SERAPP.A@LEGALMAIL.IT) che nel corso del presente atto viene, a volte, più brevemente indicata con la parola "Società" ovvero con le parole "Impresa", "Aggiudicataria", in persona del legale rappresentante, ing. Gian Luca Pardi, nato a Cassino (FR) il 20 novembre 1963;

**Premesso che:**

-con determinazione n. 340/2010 in data 24 novembre 2010, l'Ufficio nazionale per il servizio civile aveva avviato una gara europea, ai sensi del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e successive modifiche, nell'intento di assegnare, alle migliori condizioni economiche e tecniche proposte dal mercato, l'appalto dei servizi di gestione e di manutenzione del sistema "Helios;

- in detta procedura ad evidenza pubblica è risultata aggiudicataria l'Impresa "SERAP P.A. S.r.l.", giusta determinazione del Capo dell'Ufficio nazionale per il servizio civile n. 16/2011 in data 18 aprile 2011, avendo la medesima società presentato l'offerta tecnico economica più vantaggiosa, secondo i parametri di

PG  1/12

valutazione previsti dalla succitata determinazione n. 340/2010 e dal successivo bando di gara in applicazione del criterio della "offerta economicamente più vantaggiosa", ai sensi dell'art. 83 del d.l.gs. n. 163/2006 e successive modifiche;

- il rappresentante della predetta Società ha attestato, nella documentazione di gara, che nei confronti tanto della impresa concorrente che delle persone che in essa rivestono cariche sociali non ricorre alcuna delle condizioni di esclusione dalla partecipazione agli appalti pubblici e delle cause ostative previste dalla legislazione in materia di contrasto alla mafia;

- gli esiti della gara europea sono stati comunicati, con lettere in pari data (18/04/2011) alla società classificatasi al secondo posto, nonché alle altre società che hanno formulato un'offerta validamente espressa e con lettera del 19 u.s. alla società aggiudicataria;

- l'Amministrazione appaltante ha accertato, riguardo all'aggiudicataria, a norma di quanto prescritto dall'art. 48 del Codice degli appalti, il possesso dei requisiti di capacità economico finanziaria, di quelli di carattere tecnico organizzativo nonché dei requisiti generali richiesti dal bando e dal disciplinare di gara per quanto riguarda le persone che rivestono cariche sociali nell'Impresa suddetta;

- ai fini della stipula del presente atto la Società Serap ha, tra l'altro, trasmesso all'UNSC i seguenti documenti:

- originale del certificato n. CEW/15028/2011/CRM0682 del 22/02/2011 attestante l'iscrizione della SERAP P.A. nella Camera di commercio di Roma, completo di nulla osta con dicitura antimafia (allegato al presente atto);

- documento unico di regolarità contributiva, del 15/04/2011 (allegato al presente atto);

- copia del modello G.A.P.;

- originale della polizza fideiussoria n. 310564292 rilasciata da Generali-Assicurazioni Generali SpA, Agenzia di Verona Sud, a garanzia del presente contratto d'appalto (allegata al presente atto), con firma del garante debitamente autenticata ( scadenza polizza: 1° giugno 2012);


- polizza assicurativa n. 255/05/20004 rilasciata da Groupama Assicurazioni SpA, Agenzia di Formello (RM), a garanzia della R.C. e rischi vari (allegata al presente atto), con appendice n. 1 e con scadenza il 19/04/2012

## Articolo 1.

### PREMESSA

La narrativa che precede forma parte integrante e sostanziale del presente contratto nel quale si conviene e si stipula quanto segue.

La società dichiara espressamente che quanto riportato nel presente atto e quanto contenuto nella documentazione di gara (bando, disciplinare, capitolato tecnico e capitolato amministrativo) e nell'offerta tecnico economica, costituente pattuizione essenziale e parte integrante del contratto, definisce in maniera adeguata ed esauriente l'oggetto e le modalità delle prestazioni da rendersi, nonché il corrispettivo economico.

 2/12

Il disciplinare e il capitolato d'appalto (tecnico ed amministrativo) formano parte integrante e sostanziale del presente contratto, ancorché non materialmente allegati.

Articolo 2.

## OGGETTO DEL CONTRATTO

Con la stipula del presente contratto l'aggiudicataria si obbliga a svolgere, nell'interesse dell'UNSC, mediante un presidio costituito da 4 tecnici, le attività di supporto e di assistenza meglio descritte nel capitolato tecnico verso la corresponsione di un canone fisso bimestrale alle condizioni economiche e tecniche proposte in sede di gara.

Alle medesime condizioni economiche si obbligherà a rendere, su espressa richiesta dell'Amministrazione, eventuali prestazioni aggiuntive, da remunerarsi a parte (servizi extra-canone) durante la vigenza contrattuale.

Ciò premesso, la Società SERAP P.A. si impegna a fornire, in forma organica e integrata, a cura di un presidio tecnico, i seguenti servizi:

- A. help desk di supporto funzionale agli utenti, interni ed esterni, di Helios;
- B. assistenza funzionale specifica su Helios per attività di amministrazione del sistema e di aggiornamento, query e analisi dei dati;
- C. manutenzione correttiva e adeguativa (MAC) del software applicativo Helios e di alcune procedure e moduli applicativi ad esso correlati;
- D. formazione / affiancamento all'utenza;
- E. manutenzione evolutiva (MEV) del software applicativo.

Le risorse professionali che costituiscono detto presidio, i cui rispettivi curricula fanno parte integrante dell'Offerta tecnica presentata in sede di gara, sono specificate nella tabella che segue.

<b>Risorse Professionali che costituiscono il presidio tecnico</b>		
<b>Nominativi</b>	<b>Mansioni ricopribili</b>	<b>Funzione da svolgersi</b>
<b>SPAGNULO Danilo</b>	Capo Progetto- Analista esperto	Capo Progetto- Analista esperto
<b>MACIOCE Rocco</b>	Analista esperto- analista programmatore	Analista/ programmatore
<b>DI CROCE Antonello</b>	Analista programmatore- Programmatore	Programmatore
<b>EUSEPI Andrea</b>	Operatore tecnico	Operatore call center

*FLC*  3/12

Le relative prestazioni saranno rese, in conformità alle prescrizioni del capitolato tecnico, con le modalità contenute nell'offerta tecnica dell'Impresa, con particolare riguardo al piano di lavoro, al piano di qualità e ai livelli di servizio migliorativi offerti.

Il piano di lavoro potrà essere aggiornato, nella vigenza contrattuale, di comune accordo tra le parti.

L'Impresa dovrà adempiere, a propria cura e spese, con diligenza e correttezza, a tutte le obbligazioni stabilite con il presente contratto.

Restano ferme le vigenti disposizioni in materia di collaudo e/o di verifica delle prestazioni rese.

Articolo 3.

#### DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto avrà durata di dodici mesi a decorrere dal giorno 7 giugno 2011, data di sottoscrizione del verbale d'inizio lavori, di cui all'art. 16 del capitolato tecnico e, pertanto, il rapporto contrattuale avrà termine il giorno 6/06/2012.

Non è ammesso il rinnovo tacito del presente contratto.

Alla scadenza del contratto, al fine di rendere quanto più efficace possibile il passaggio delle attività ad un nuovo soggetto subentrante - società appaltatrice o personale tecnico dell'Amministrazione- SERAP P.A., su richiesta dell'Amministrazione, dovrà trasferire a tecnici del nuovo soggetto subentrante il know-how acquisito sui programmi software e sulle attività oggetto del contratto. Tale attività sarà svolta nell'ultimo mese di esecuzione delle attività contrattuali (Cfr. paragrafo n. 10 del capitolato tecnico).

Articolo 4.

#### OBBLIGHI DELL'IMPRESA

L'Aggiudicataria si obbliga verso l'Ufficio Nazionale per il servizio civile a fornire i servizi in epigrafe, con piena assunzione di ogni rischio, secondo i dettami della migliore prassi professionale e a perfetta regola d'arte, osservando tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate nella vigenza del presente atto.

Resta espressamente convenuto che Serap P.A. s'impegna a manlevare e tenere indenne l'Ufficio da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e delle prescrizioni tecniche e di sicurezza vigenti, nonché da ogni azione o pretesa che, a titolo di risarcimento del danno o di indennizzo, eventuali terzi dovessero avanzare nei confronti dell'Unsc in relazione alle prestazioni oggetto del presente contratto.

L'Aggiudicataria è responsabile nei confronti dell'Unsc dei danni di qualsiasi natura, materiali e immateriali, diretti e indiretti, causati a cose o persone, derivanti o connessi all'esecuzione del presente contratto. L'aggiudicataria medesima è

 4/12

responsabile anche se i danni di cui al presente capoverso dovessero essere causati da parte di propri dipendenti.

L'Impresa, a fronte di ciò, terrà indenne l'Amministrazione da qualsiasi pretesa (direttamente e/o indirettamente connessa al contratto d'appalto) che venisse avanzata da terzi.

L'Ufficio prende atto che SERAP P.A. ha stipulato la polizza R.C. e rischi vari riportata in allegato, valida fino al 19/4/2012 e a tal fine l'Aggiudicataria s'impegna alla scadenza della stessa, a prorogarne la validità fino al completamento del presente contratto.

L'Impresa si obbliga a dimostrare in ogni tempo che adempie a tutti gli obblighi di legge e di contratto relativi alla protezione del lavoro e alla tutela dei lavoratori, in particolare a quelli sulle Assicurazioni sociali (invalidità e vecchiaia, disoccupazione, infortuni, ecc.) ivi compresi quelli relativi al diritto al lavoro dei disabili (legge 12 marzo 1999, n. 68) ed agli altri obblighi che hanno origine in contratti collettivi che prevedono, a favore dei lavoratori, diritti patrimoniali aventi per base il pagamento dei contributi da parte dei datori di lavoro (assegni familiari, ecc.).

L'Impresa si obbliga, inoltre, a praticare ai propri dipendenti condizioni salariali e normative non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro e di categoria. Nel caso di segnalazione, da parte dell'Ispettorato provinciale del lavoro del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, che a carico della Serap P.A. sono state elevate contravvenzioni, l'Amministrazione ha la facoltà di sospendere il pagamento del corrispettivo pattuito fino alla concorrenza del 20% dell'importo contrattuale. L'ammontare della somma trattenuta sarà corrisposto all'Impresa solo in seguito ad autorizzazione del predetto Ispettorato.

L'Impresa non potrà vantare alcun diritto per mancato o ritardato pagamento e risponderà in sede di responsabilità civile qualora tali violazioni possano ledere l'immagine dell'Ufficio Nazionale.

L'Impresa ha l'obbligo di mantenere il riserbo su tutti i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza nell'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzo a qualsiasi titolo.

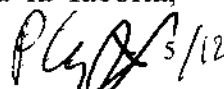
L'Aggiudicataria è responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di riservatezza da parte di propri dipendenti e/o collaboratori; a tal fine, Serap P.A. adotterà ogni opportuna misura atta a garantire l'osservanza di quanto precede.

In caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo, l'Unsc ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto, fermo restando che l'aggiudicataria sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Amministrazione.

#### Articolo 5.

#### LUOGO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

Per l'individuazione della sede ove avranno luogo le prestazioni oggetto del presente contratto si fa espresso rinvio a quanto contenuto nel capitolato d'appalto. Per quanto attiene, in particolare, alle prestazioni richieste al team operativo esse avranno luogo presso la sede centrale in Roma, via San Martino della Battaglia, 6 o in altra sede istituzionale, fermo restando che l'Amministrazione conserva la facoltà,

 5/12

durante la vigenza contrattuale, qualora lo richiedano sopravvenute esigenze di servizio, di richiedere all'Aggiudicataria l'organizzazione di detto servizio presso altra sede operativa dando alla Serap P.A. un preavviso di almeno gg.5.

Resta inteso che, a conclusione del contratto, l'Aggiudicataria ha l'obbligo di riconsegnare liberi da persone o cose i posti di lavoro eventualmente messi a disposizione dall'Unsc presso la propria sede istituzionale, restituendo all'Ufficio gli eventuali prodotti software da quest'ultimo messi a disposizione.

Le giornate di attività, di norma di ore otto ciascuna, dovranno essere rese dalle risorse tecniche in cui si articola il team operativo offerto dall'Impresa in sede di gara, con le specificazioni previste nel capitolato tecnico d'appalto (pp. 23 e 24).

## Articolo 6.

### IMPORTO CONTRATTUALE

Il prezzo delle prestazioni oggetto del presente contratto è pari ad Euro 374.380,00= (Trecentosettantaquattromilatrecentottantaeuro), oltre IVA nella misura di legge per un importo pari a € 74.876,00= (Settantaquattromilaottocentotantaseieuro).

Il corrispettivo contrattuale complessivo, Iva compresa, è quindi pari a Euro 449.256,00= (Quattrocentoquarantanovemiladuecentocinquantaseieuro=).

Giusta l'offerta economica della SERAP. P.A. (in allegato), l'importo complessivo si articola in un corrispettivo a canone e in un corrispettivo extra-canone relativo a prestazioni da remunerarsi a parte.

I costi fissi si traducono in un canone annuo pari a € 271.500,00=, al netto d'Iva; i costi variabili sono pari a € 102.880,00=, al netto d'Iva da remunerarsi con le modalità ampiamente descritte nel disciplinare di gara e nel capitolato tecnico.

L'importo pattuito per l'esecuzione dei servizi a canone fisso, onnicomprensivo di tutti gli oneri necessari per la realizzazione delle attività, si traduce (in termini di gg./persone) in complessive 1000 giornate di attività (250 giornate per ciascun tecnico componente il presidio), sulla base dell'offerta economica formulata dall'aggiudicataria e allegata al presente contratto, di cui forma parte integrante.

## Articolo 7.

### PAGAMENTI

Il pagamento del canone fisso è posticipato, verrà disposto su base bimestrale in ratei costanti e sarà regolato secondo le modalità indicate dall'art. 8 del capitolato amministrativo. Gli ordinativi di contabilità speciale saranno emessi dall'Unsc sulla base di specifica documentazione, validata dal referente tecnico dell'Unsc, indicante la quantità, la qualità e l'importo delle prestazioni eseguite.

Le fatture inerenti al servizio reso, trasmesse in formato cartaceo ovvero in formato elettronico, dovranno essere intestate a: Presidenza del Consiglio dei Ministri – Ufficio Nazionale per il Servizio Civile – C.F. 97.315.390.589 – e corredate dalle modalità di pagamento, denominazione della Banca d'appoggio, dal codice BIC e dal codice IBAN.

 6/12

Il pagamento dei servizi extra-canone avverrà con modalità posticipata, sulla base di specifici preventivi di spesa formalmente accettati dall'Amministrazione, a 45 giorni decorrenti dal primo giorno successivo a quello della ricezione della relativa fattura che **non potrà** essere emessa prima dell'eventuale collaudo delle attività di sviluppo.

Ciascuna fattura sarà liquidata entro gg. 45, decorrenti dal primo mese successivo a quello della data di emissione della fattura stessa.

L'Impresa si impegna a segnalare i suindicati riferimenti, notificando tempestivamente le variazioni che si dovessero verificare nelle modalità di pagamento.

L'appaltatore non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del corrispettivo dovuto qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari per renderlo esecutivo.

Si specifica, altresì, che al presente contratto si applicano le vigenti disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari relativi ad appalti di lavori, di servizi e di forniture, introdotte con l'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 recante "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" nonché le disposizioni del D.L. 12 novembre 2010, n.187, convertito nella Legge 17 dicembre 2010, n. 217. Pertanto, non sarà consentito alla contraente, a pena di risoluzione del contratto, chiedere che il corrispettivo pattuito con il contratto medesimo venga saldato dall'UNSC con modalità diverse da quelle stabilite dalla sopra indicata normativa.

#### Articolo 8.

##### QUINTO D'OBBLIGO

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto occorresse un aumento o una diminuzione dell'entità dei servizi richiesti, l'impresa fornitrice si obbliga ad eseguire le relative prestazioni tecniche alle condizioni economiche previste nel contratto, fino a variazioni che rientrino nel 20% dell'importo dell'appalto, con esclusivo riguardo ai servizi a canone, ai sensi dell'art. 11 del R.D. 18 novembre 1923, n. 2440 (Legge di contabilità generale dello Stato). Oltre questo limite l'impresa avrà diritto, se lo richiede, alla risoluzione del contratto senza risarcimento danni.

#### Articolo 9.

##### DIRITTI PATRIMONIALI

Le parti si danno reciproco atto che:

-il sistema "Helios" è un programma proprietario dell'Amministrazione, che pertanto ne detiene il codice sorgente;

-con il pagamento dei corrispettivi contrattuali, l'Amministrazione acquisisce la proprietà e i diritti di uso di quanto realizzato in esecuzione del contratto, nonché delle eventuale documentazione prodotta;

 7/12

-tutti gli interventi software effettuati nella vigenza del contratto saranno garantiti dall'Aggiudicataria per un anno, a partire dalla data di avvenuto collaudo anche dopo la scadenza del contratto; in caso di malfunzionamento, la garanzia consiste nella tempestiva e gratuita prestazione degli opportuni interventi, su richiesta scritta (anche via fax o mail) dell'Amministrazione. Sono salvi i termini previsti dal codice civile per la denuncia dei vizi occulti.

Articolo 10.

#### CAUZIONE A GARANZIA DEL CONTRATTO

Serap P.A. S.r.l., a garanzia della regolare esecuzione degli obblighi derivanti dal presente atto, ha prestato cauzione per l'importo di € 18.719,00= come da polizza fideiussoria citata nelle premesse.

Il documento attestante la predetta fideiussione è allegato, in originale e in copia conforme, al presente contratto.

In caso di non esecuzione, totale o parziale, degli obblighi contrattuali da parte dell'Impresa, l'Amministrazione ha facoltà di incamerare, in tutto o in parte, l'importo della cauzione, in misura proporzionale all'entità della parte del contratto non eseguita e del danno subito.

E' fatto salvo quanto disposto nel capitolato amministrativo, in materia di incameramento della cauzione da parte della stazione appaltante.

La cauzione potrà essere svincolata progressivamente, a richiesta scritta dell'aggiudicataria, secondo le modalità indicate dall'art. 113 comma 3 del citato decreto legislativo n.163/06 e, nel caso di controversie, divergenze o vertenze, solo dopo la loro risoluzione.

Articolo 11.

#### CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Il contratto si risolverà automaticamente, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% dell'importo contrattuale complessivo (costi fissi + costi variabili), al netto d'Iva. Il contratto si risolverà parimenti negli altri casi espressamente indicati nel capitolato amministrativo.


Articolo 12.

#### SOSPENSIONE DEI SERVIZI

L'Appaltatore non potrà sospendere i servizi oggetto di fornitura in seguito a decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto divergenze o controversie con l'UNSC.

L'eventuale sospensione dei servizi per decisione unilaterale dell'appaltatore costituirà inadempienza contrattuale e la conseguente risoluzione del contratto per colpa grave.

In tal caso l'UNSC procederà all'incameramento della cauzione definitiva, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti dell'appaltatore per tutti gli

 8/12



oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori oneri contrattuali eventualmente sostenuti dall'UNSC e conseguenti a quelli derivanti dal nuovo rapporto contrattuale.

Articolo 13.

#### DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI

E' vietata all'Impresa la cessione, anche parziale, del contratto a pena di nullità della cessione stessa.

Fermo restando quanto stabilito dall'art. 117 (Cessione dei crediti derivanti dal contratto) del decreto legislativo n. 163/2006 e successive modifiche, è fatto altresì divieto per l'Impresa di cedere a terzi, in qualsiasi forma, i crediti derivanti dal presente contratto, salvo l'autorizzazione espressa dell'Amministrazione.

In caso di inadempimento, da parte dell'Impresa, degli obblighi di cui al presente articolo, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Articolo 14.

#### DIVIETO DI SUBAPPALTO

E' fatto divieto all'Impresa di subappaltare, in tutto o in parte, le prestazioni oggetto del presente contratto.

Articolo 15.

#### RILIEVI E PENALITA'

In materia di rilievi e di penali si fa espresso rinvio alle previsioni contenute nel capitolato tecnico.

Articolo 16.

#### RECESSO

L'UNSC si riserva la facoltà di recedere dal contratto per sopravvenuti motivi di pubblico interesse, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni continuativi, da comunicarsi all'Appaltatore per lettera raccomandata con avviso di ricevimento (A.R.). In tal caso l'Ufficio medesimo sarà tenuto al pagamento:

- delle sole prestazioni eseguite e ritenute regolari al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'UNSC;
- delle spese sostenute dall'Appaltatore;
- di un decimo dell'importo dei servizi non eseguiti ( da intendersi esclusivamente quali servizi a canone), calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale relativo ai servizi a canone e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Dalla data di comunicazione del recesso, l'aggiudicatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali assicurando che tale cessazione non comporti alcun danno all'UNSC.

 9/12

Articolo 17.

#### CONTROVERSIE CONTRATTUALI

Per eventuali controversie, divergenze o vertenze inerenti l'interpretazione, la validità, l'efficacia o l'esecuzione del presente contratto, sarà competente il Giudice Ordinario e il Foro esclusivamente competente sarà quello di Roma.

Articolo 18.

#### APPROVAZIONE

Il presente contratto, mentre vincola l'Aggiudicataria fin dal momento della sottoscrizione, impegnerà l'Amministrazione solo dopo che sarà stato approvato da parte dei competenti organi, a norma delle vigenti disposizioni di legge.

Articolo 19.

#### AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo n. 196/2003 e successive modifiche, ciascuna delle due parti autorizza l'altra al trattamento dei propri dati personali, compresa la comunicazione a terzi per finalità annesse, connesse e conseguenti all'esecuzione del presente contratto.

Le parti si impegnano, inoltre, per quanto di rispettiva competenza, al rispetto della disciplina in materia di trattamento dei dati personali, con riferimento alle informazioni delle quali vengano a conoscenza per le finalità connesse all'esecuzione del contratto stesso.

Articolo 20.

#### DOMICILIO LEGALE

Per l'esecuzione del presente contratto, l'Impresa elegge domicilio legale in Roma via Francesco Antolisei n. 25, ove si conviene dovranno esserle notificati gli atti di qualsiasi natura che potessero o dovessero occorrere.

Articolo 21.


#### CAMBIO DI DENOMINAZIONE SOCIALE

Fermo restando quanto stabilito dall'art. 116 (Vicende soggettive dell'esecutore del contratto) del decreto legislativo n. 163/2006, l'Impresa, in caso di cambio di denominazione, trasformazione, fusione o incorporazione, dovrà documentare le modifiche avvenute, ovvero le modifiche di denominazione sociale, con copia autentica dell'atto notarile.

Articolo 22.

#### REFERENTI

La Società Serap P.A. S.r.l. designa quale responsabile per l'attuazione del contratto, l'ing. Silvio Rita.

 10/12

Referente tecnico e responsabile dell'Amministrazione per l'attuazione del contratto sarà il sig. Franco Petracca, funzionario del Servizio per l'informatica dell'UNSC, (tel.: 06/49.22.42.75; cell. 320/4308886; e.mail: fpetracca@serviziocivile.it).

#### Articolo 23.

#### OSSERVANZA DELLE DISPOSIZIONI DI LEGGE E DI REGOLAMENTI

Per tutto quanto non specificato nel presente contratto, si conviene che la realizzazione dell'appalto comporta l'osservanza di tutto quanto previsto:

- a) dalla Legge e dal Regolamento sull'Amministrazione del Patrimonio e sulla Contabilità Generale dello Stato e successive modifiche;
- b) dal decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, concernente "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" e successive modificazioni e/o integrazioni;
- c) dalle altre norme applicabili in materia di contratti della pubblica amministrazione;
- d) dal Codice Civile;
- e) dalle altre disposizioni normative già emanate o che saranno emanate in materia fiscale e di contratti di diritto privato;
- f) dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 novembre 2010, concernente la disciplina dell'autonomia finanziaria e contabile della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

#### Articolo 24.

#### SPESE CONTRATTUALI

Le eventuali spese inerenti e conseguenti al presente contratto, redatto in triplice esemplare, nonché tutte le imposte, tasse ed altri oneri fiscali sono a carico esclusivo e completo della Società SERAP P.A.

#### ALLEGATI

Il presente atto, redatto in triplice esemplare, si compone degli allegati di seguito indicati:

1. Offerta economica per l'aggiudicazione del servizio;
2. Offerta tecnica;
3. Certificato rilasciato dalla Camera di commercio di Roma;
4. DURC;
5. Cauzione definitiva sotto forma di polizza fideiussoria;
6. Polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi.
7. Copia del modello GAP, debitamente compilato per le rispettive parti di competenza dall'aggiudicataria e dalla stazione appaltante;

Registrazione in caso d'uso.

 11/12

Il presente contratto consta fin qui di numero 12 fasciate su numero 12 fogli.  
Le parti contraenti, dopo averlo letto, l'approvano e sottoscrivono, apponendo inoltre le proprie sigle in margine ai fogli.

L'AMMINISTRAZIONE

Pasolo M. Lino

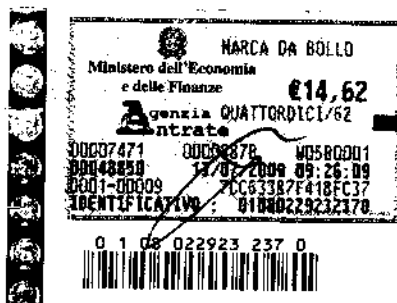
LA SOCIETA'

**SERAP P.A. s.r.l.**  
Il Presidente  
Gian Luca Fardi

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del Codice civile, per esplicita accettazione degli articoli 3; 4; 5; 7; 8; 10; 11, 12; 13;14;16;17 e 18 del presente contratto.

LA SOCIETA'

**SERAP P.A. s.r.l.**  
Il Presidente  
Gian Luca Fardi

**Modello n.4**

**Spett.le**  
**Presidenza del Consiglio dei Ministri**  
**Ufficio Nazionale per il Servizio Civile**  
**Via San Martino della Battaglia, n.6**  
**00186 ROMA**

**Oggetto: Dichiarazione di offerta economica** - Procedura, ad evidenza pubblica, mediante offerta economicamente più vantaggiosa, riguardante l'affidamento dei servizi di gestione e di manutenzione del sistema informativo Helios (procedura aperta) - Codice Cig: 0578695238

Il sottoscritto Pardi Gian Luca, nato a Cassino (FR) il 20/11/1963, residente nel Comune di Belmonte Castello Provincia Frosinone Via Lame 14 nella qualità di legale rappresentante dell'Impresa SERAP P.A. S.r.l., con sede in Roma, Via Francesco Antolisei 25, codice fiscale/partita IVA n. 11165521003 telefono 06/45555443 fax 06/45555444 E-mail serapp.a@legalmail.it

**PREMESSO**

Che la presente offerta è formulata nell'interesse del soggetto di cui in premessa, che partecipa all'aggiudicazione dell'appalto in epigrafe quale  
(barrare la voce che interessa)

- Impresa individuale
- GEIE
- Consorzio stabile
- Consorzio ordinario
- Società di persone
- Società di capitali
- Altro



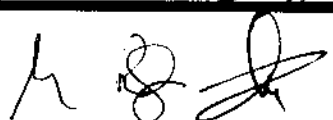
**OFFRE**

Per l'aggiudicazione dell'appalto in epigrafe, l'importo onnicomprensivo di Euro **374.380,00**, dicasi **Trecentosettantaquattromilatrecentoottanta/00**, al netto d'iva, pari a un ribasso, sull'importo posto a base di gara, del **4,005%**, specificando che detto corrispettivo è comprensivo di un canone fisso annuo e di un extra-canone secondo quanto previsto dal bando e dal disciplinare di gara.

Dichiara, altresì, che, di tale corrispettivo complessivo, l'importo di € **271.500,00** dicasi **Duecentosettantunomilacinquecento/00**, rappresenta il canone fisso annuo richiesto per la messa a disposizione del Presidio tecnico ( la cui consistenza in termini di giorni persona, di unità e di professionalità tecniche, è riassunta alla Voce B1 della tabella B parte integrante della presente offerta).

**SERAP P.A. S.R.L.**

Codice Fiscale e Partita Iva 11165521003 - R.E.A.1283596 - Capitale Sociale € 30.000,00  
Sede Legale ed Operativa: Via Francesco Antolisei, 25 - 00173 ROMA (ITALIA)  
Tel. 0039-06-45555443 - fax: 0039-06-45555444 - e-mail: [info@serap.it](mailto:info@serap.it) - [serapp.a@legalmail.it](mailto:serapp.a@legalmail.it)

**DICHIARA**

- che l'offerta è incondizionata e remunerativa per la società;
- di accettare, in caso di aggiudicazione, di mantenere inalterati i corrispettivi unitari (Cfr.: tabella A, parte integrante della presente offerta) per singola risorsa professionale e per "punto funzione", per tutta la vigenza contrattuale;
- di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dell'offerta economica;
- di prendere atto che tale offerta economica non vincola in alcun modo l'Amministrazione appaltante.

Autorizza codesto Ufficio Nazionale al trattamento dei dati forniti con la presente dichiarazione esclusivamente ai fini della gara in oggetto, ai sensi del D.Lgs.vo n. 196/2003 e successive modifiche.

  
**SERAP P.A. srl**  
L'Amministratore Unico  
*Gian Luca Pardi*

### Tabella dei costi unitari (tabella A)

Si espongano, utilizzando la tabella di seguito indicata, le singole voci di costo degli importi unitari.

	Voce	Costo	
		In cifre	In lettere
A1	Costo di un giorno/persona per analista esperto	425,00	Quattrocentoventicinque/00
A2	Costo di un giorno/persona per analista programmatore	255,00	Duecentocinquantacinque/00
A3	Costo di un giorno/persona per programmatore	216,00	Duecentosedici/00
A4	Costo di un giorno/persona per operatore tecnico	190,00	Centonovanta/00
A5	Costo per la realizzazione di un punto funzione	158,79	Centocinquantotto/79

### Tabella del costo complessivo (tabella b)

	Voce di costo	Costo	
		In cifre	In lettere
B1	Canone annuo del Presidio tecnico 250gg/uomo x (A1 + A2 + A3 + A4)	271.500,00	Duecentosettantunomilacinquecento/00
B2	Costo di 80 giorni/persona di analista esperto 80 x A1 (Importo massimo per MEV e rafforzamento del presidio)	34.000,00	Trentaquattromila/00
B3	Costo di 180 giorni/persona di analista programmatore 180 x A2 (Importo massimo per MEV e rafforzamento del presidio)	45.900,00	Quarantacinquemilanovecento/00
B4	Costo di 80 giorni/persona di programmatore 80 x A3 (Importo massimo per MEV e rafforzamento del presidio)	17.280,00	Diciassettemiladuecentoottanta/00
B5	Costo di 30 giorni/persona di operatore tecnico 30 x A4 (Importo massimo per rafforzamento del presidio)	5.700,00	Cinquemilasettecento/00
B6	<b>TOTALE (Offerta economica)</b> B1 + B2 + B3+ B4 + B5	<b>374.380,00</b>	<b>Trecentosettantaquattromilatrecentoottanta/00</b>



SERAP

Allega:

(Eventualmente) Nota integrativa con ulteriori giustificazioni dell'offerta economica.

Firma leggibile  
**SERAP P.A. srl**  
L'Amministratore Unico  
*Gian Luca Pardi*

**Ulteriori giustificazioni dell'offerta (eventuale)**

---

---

---

Firma leggibile  
**SERAP P.A. srl**  
TIMBRO DELL'IMPRESA  
L'Amministratore Unico  
*Gian Luca Pardi*





Prot.:CEW/15028/2011/CRM0682

22/2/2011

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI ROMA  
- UFFICIO REGISTRO DELLE IMPRESE -

CERTIFICATO DI ISCRIZIONE NELLA SEZIONE ORDINARIA

DATI IDENTIFICATIVI DELL'IMPRESA

Codice fiscale e numero d'iscrizione: 11165521003  
del Registro delle Imprese di ROMA  
data di iscrizione: 09/11/2010

Iscritta nella sezione ORDINARIA il 09/11/2010

Iscritta con il numero Repertorio Economico Amministrativo 1283596

Denominazione: SERAP P.A. S.R.L.

Forma giuridica: SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA

Sede:  
ROMA (RM) VIA FRANCESCO ANTOLISEI, 25 CAP 00173

indirizzo pubblico di posta elettronica certificata: SERAPP.A@LEGALMAIL.IT

Costituita con atto del 04/11/2010

Durata della società:  
data termine: 31/12/2050

OGGETTO SOCIALE:

LA SOCIETA' HA PER OGGETTO:

- LA REALIZZAZIONE, LA PRODUZIONE, L'AVVIAMENTO, LA MANUTENZIONE E LA VENDITA DI  
SISTEMI INFORMATICI SIA DI BASE CHE APPLICATIVI NELL'AMBITO DELLA DISPOSIZIONE  
LOGISTICA

DI FABBRICA E DEI PROCESSI INDUSTRIALI ED OPERATIVI IN GENERE,

DELL'ORGANIZZAZIONE

E DELLO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE, DELLE STRATEGIE E CONSULENZE INFORMATICHE  
ED

AZIENDALI VERSO IMPRESE, ENTI ED ISTITUZIONI PUBBLICHE E PRIVATE;

- LA COMMERCIALIZZAZIONE SIA DIRETTA CHE INDIRETTA DI APPARECCHIATURE NECESSARIE  
ALLA ELABORAZIONE DI DATI E DOCUMENTI, DI APPARECCHIATURE DI TELECOMUNICAZIONE,  
DI

MACCHINE PER UFFICIO E RELATIVI PROGRAMMI SOFTWARE, ANCHE QUALE AGENTE E/O  
CONCESSIONARIO

DI TERZI. IN RELAZIONE A TALE OGGETTO LA SOCIETA' POTRA' ANCHE ESERCITARE

SERVIZI

DI SUPPORTO PER IMPRESE ED ENTI, RESTANDO ESCLUSA QUALSIASI ATTIVITA' RISERVATA  
AD

ISCRITTI AD ALBI PROFESSIONALI;

- L'ATTIVITA' DI RICERCA E SVILUPPO SULLE TECNOLOGIE DEL SETTORE;

- L'ORGANIZZAZIONE ED ESECUZIONE DI ATTIVITA' E SERVIZI A FAVORE DI ENTI

PUBBLICI

E PRIVATI IN MATERIA DI ANALISI, PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E SVILUPPO DI  
SOLUZIONI

E PRODOTTI INNOVATIVI PER I PROCESSI AZIENDALI E LE PROCEDURE DELLA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE,

CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALLA CONFORMITA' DEI PROCESSI E ALLE NORMATIVE DI  
QUALITA'.



Prot.:CEW/15028/2011/CRM0682

22/2/2011

LA SOCIETA' PUO' INOLTRE COMPIERE TUTTE LE OPERAZIONI IMMOBILIARI, COMMERCIALI E BANCARIE, COSI' COME CONCEDERE E RICEVERE FIDEIUSSIONI, AVALLI E GARANZIE REALI A FAVORE DI TERZI O DA TERZI; RICORRERE A QUALSIASI FORMA DI FINANZIAMENTO CON ISTITUTI DI CREDITO, SOCIETA' DI LEASING O COMUNQUE SOGGETTI AUTORIZZATI, CONCEDENDO LE OPPORTUNE GARANZIE MOBILIARI ED IMMOBILIARI, REALI E PERSONALI UTILI O NECESSARIE PER IL CONSEGUIMENTO DELL'OGGETTO SOCIALE; L'ASSUNZIONE DIRETTA O INDIRETTA DI PARTECIPAZIONI O INTERESSENZE CON ALTRE AZIENDE O SOCIETA' AVENTI SCOPI ANALOGHI O AFFINI AL PROPRIO, ESCLUSO COMUNQUE IL COLLOCAMENTO DELLE STESSE PRESSO TERZI. IL TUTTO PURCHE' NON COSTITUISCA ATTIVITA' CON CARATTERE PREVALENTE RISPETTO A QUELLA PROPRIA DELL'OGGETTO SOCIALE, ESCLUSA QUINDI L'ATTIVITA' NEI CONFRONTI DEL PUBBLICO ED IN CONFORMITA' A QUANTO DISPOSTO, DAL D. LGL. 385/93, E COMUNQUE DALLA LEGISLAZIONE VIGENTE.

#### SISTEMA DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

Sistema di amministrazione adottato: AMMINISTRATORE UNICO

- AMMINISTRATORE UNICO  
numero componenti in carica: 1  
durata in carica A TEMPO INDETERMINATO  
dal 04/11/2010

- CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
numero componenti in carica: 3

#### INFORMAZIONI SULLO STATUTO

Poteri da Statuto:  
L'ORGANO AMMINISTRATIVO E' INVESTITO DEI PIU' AMPI POTERI DI ORDINARIA E STRAORDINARIA AMMINISTRAZIONE E HA QUINDI LA FACOLTA' DI COMPIERE TUTTI GLI ATTI CHE RITIENE OPPORTUNI PER L'ATTUAZIONE E IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI SCOPI SOCIALI, ESCLUSI SOLTANTO QUELLI CHE LA LEGGE RISERVA IN MODO INDEROGABILE ALLA DECISIONE DEI SOCI.  
L'ORGANO AMMINISTRATIVO PUO' NOMINARE PROCURATORI PER DETERMINATI ATTI O CATEGORIE DI ATTI E NOMINARE DIRETTORI ANCHE GENERALI.  
L'ORGANO AMMINISTRATIVO HA LA RAPPRESENTANZA GENERALE DELLA SOCIETA' DI FRONTE AI TERZI ED IN GIUDIZIO, CON LE SEGUENTI MODALITA'.  
QUANDO LA SOCIETA' E' AMMINISTRATA DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE, LA RAPPRESENTANZA DELLA SOCIETA' PER L'ESECUZIONE DELLE DECISIONI DEL CONSIGLIO SPETTA AL PRESIDENTE,  
SE SONO AFFIDATI POTERI DI AMMINISTRAZIONE A PIU' AMMINISTRATORI IN VIA DISGIUNTA ANCHE LA RAPPRESENTANZA, IN RELAZIONE ALL'ESERCIZIO DI TALI POTERI, SI INTENDE



Prot.:CEW/15028/2011/CRM0682

22/2/2011

LORO  
ATTRIBUITA CON LE STESSE MODALITA', QUALORA INVECE LA SOCIETA' SIA AMMINISTRATA  
DA  
UN AMMINISTRATORE UNICO ALLO STESSO SPETTA IL POTERE DI RAPPRESENTANZA.  
LA RAPPRESENTANZA SOCIALE SPETTA INOLTRE AGLI AMMINISTRATORI DELEGATI, AI  
DIRETTORI,  
AGLI INSTITORI E AI PROCURATORI NEI LIMITI DEI POTERI DETERMINATI DALL'ORGANO  
AMMINISTRATIVO  
ALL'ATTO DELLA NOMINA.

Clausole di recesso:  
INFORMAZIONE PRESENTE NELLO STATUTO/ATTO COSTITUTIVO

Clausole di prelazione:  
INFORMAZIONE PRESENTE NELLO STATUTO/ATTO COSTITUTIVO

#### INFORMAZIONI PATRIMONIALI E FINANZIARIE

Capitale Sociale in EURO:  
deliberato 30.000,00  
sottoscritto 30.000,00  
versato 30.000,00  
conferimenti in DENARO

#### ATTIVITA'

Attività prevalente esercitata dall'impresa:  
ASSISTENZA E PRODUZIONE SOFTWARE  
(CODICE ATTIVITA' 620909 - ALTRE ATTIVITA' DI SERVIZI CONNESSI A TECNOLOGIE  
INFORMATICHE)

Data d'inizio dell'attività dell'impresa: 09/11/2010

Attività esercitata nella sede legale:  
ASSISTENZA E PRODUZIONE SOFTWARE  
(CODICE ATTIVITA' 620909 - ALTRE ATTIVITA' DI SERVIZI CONNESSI A TECNOLOGIE  
INFORMATICHE).

#### TITOLARI DI CARICHE O QUALIFICHE

\* PARDI GIAN LUCA (rappresentante dell'impresa)  
nato a CASSINO (FR) il 20/11/1963  
codice fiscale: PRDGLC63S20C034J  
- CONSIGLIERE nominato con atto del 18/01/2011  
durata in carica FINO ALLA REVOCA  
Data iscrizione: 18/02/2011  
- PRESIDENTE CONSIGLIO AMMINISTRAZIONE nominato con atto del 18/01/2011  
durata in carica FINO ALLA REVOCA  
Data iscrizione: 18/02/2011  
Poteri:  
PIENI POTERI DI RAPPRESENTANZA  
1) FIRMARE TUTTA LA CORRISPONDENZA ORDINARIA DELLA SOCIETA'; 2) STIPULARE TUTTI  
I CONTRATTI NECESSARI AI FINI DELL'ORDINARIA AMMINISTRAZIONE DELLA SOCIETA' E  
FARE QUANTO NECESSARIO PER LA LORO ESECUZIONE IN ESECUZIONE DELLE DELIBERE DEL  
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE; 3) STIPULARE CONTRATTI DI OGNI TIPO CON BANCHE ED  
ORGANISMI FINANZIARI, ED IN RELAZIONE A CIO' TRA L'ALTRO, APRIRE CONTI  
CORRENTI, COMPIERE OPERAZIONI SU DI ESSI, SENZA LIMITI DI IMPORTO, TRATTARE E



Prot.:CEW/15028/2011/CRM0682

22/2/2011

CONCLUDERE OPERAZIONI DI FIDO E DI IMPIEGO FINANZIARIO IN ESECUZIONE DELLE DELIBERE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE; 4) APRIRE RAPPORTI DI CONTO CORRENTE CON GLI ISTITUTO DI CREDITO, EMETTERE E FIRMARE ASSEGNI IN NOME DELLA SOCIETA', SENZA LIMITI DI IMPORTO, INCASSARE ASSEGNI DI OGNI TIPO, EMETTERE LE RELATIVE RICEVUTE; ED INOLTRE: 5) RICEVERE E RICHIEDERE IL PAGAMENTO DI QUALSIASI SOMMA DOVUTA ALLA SOCIETA' DA QUALSIASI PERSONA O DITTA, ENTE PUBBLICO E PRIVATO E RILASCIARE RICEVUTA; 6) RAPPRESENTARE LA SOCIETA' IN TUTTI I SUOI RAPPORTI CON GLI ISTITUTI PREVIDENZIALI ED ASSISTENZIALI; 7) RITIRARE DAGLI UFFICI POSTALI E TELEGRAFICI LETTERE ORDINARIE, RACCOMANDATE O ASSICURATE, VAGLIA POSTALI E TELEGRAFICI, PLICHI E PACCHI, BENI O OGNI NATURA, FIRMANDO LE RELATIVE RICEVUTE, GLI ATTI DI QUIETANZA, ESONERO DA RESPONSABILITA', APRIRE CONTI CORRENTI POSTALI E FARE OPERAZIONI SU DI ESSI E STIPULARE ACCORDI DI OGNI GENERE, ANCHE FINANZIARI CON GLI UFFICI POSTALI; 8) RICHIEDERE E RITIRARE LETTERE, DOCUMENTI, MERCI, DENARO, PLICHI, PACCHI, BENI DI OGNI GENERE DA IMPRESE DI SPEDIZIONE E TRASPORTO, UFFICI DOGANALI, FERROVIE PUBBLICHE E PRIVATE, MAGAZZINI PUBBLICI E PRIVATI ED ALTRI LUOGHI DI DEPOSITO, UFFICI PUBBLICI DI OGNI GENERE; FIRMARE LE RELATIVE RICEVUTE, NONCHE' GLI ATTI DI QUIETANZA E DI ESONERO DA RESPONSABILITA'; 9) RAPPRESENTARE LA SOCIETA' IN TUTTI I SUOI RAPPORTI CON TUTTI I PUBBLICI UFFICI, GLI ENTI PUBBLICI, ED IN GENERE COLORO CHE AGISCONO PER LO STATO, COME PER GLI ENTI LOCALI E CAMERE DI COMMERCIO, MA SENZA CHE L'ELENCAZIONE SIA TASSATIVA; 10) RAPPRESENTARE LA SOCIETA' IN TUTTI I SUOI RAPPORTI CON TUTTI GLI UFFICI FINANZIARI E GIUDIZIARI, INIZIARE E CONTINUARE AZIONI AVANTI ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE, REDIGERE DENUNZIE, RICORSI ED IMPUGNAZIONE CONTRO QUALSIASI PROVVEDIMENTO DEI PREDETTI UFFICI ED AUTORITA' GIUDIZIARIA, FIRMANDO I RELATIVI ATTI E DOCUMENTI; 11) RAPPRESENTARE LA SOCIETA' IN AZIONI E PROCEDIMENTI DI OGNI GENERE DINANZI ALL'AUTORITA' GIUDIZIARIA DELLA REPUBBLICA ITALIANA E DEI PAESI STRANIERI; 12) FIRMARE LE DICHIARAZIONI FISCALI E DEI REDDITI DI QUALUNQUE NATURA ED ESPLETARE INERENTI.

\* CARDELLA ALFONSO

nato a ROMA (RM) il 29/10/1963

codice fiscale: CRDLNS63R29H501R

- CONSIGLIERE nominato con atto del 18/01/2011

durata in carica FINO ALLA REVOCA

Data iscrizione: 18/02/2011

Poteri:

1) FIRMARE TUTTA LA CORRISPONDENZA ORDINARIA DELLA SOCIETA' IN GENERE DA INVIARE AI COMMITTENTI E FORNITORI; 2) STIPULARE TUTTI I CONTRATTI CON COMMITTENTI E FORNITORI IN RELAZIONE ALLA ORDINARIA AMMINISTRAZIONE DELLA SOCIETA' FINO ALLA CONCORRENZA DELL'IMPORTO DI EURO 50.000,00 E FARE QUANTO NECESSARIO PER LA ESECUZIONE DELLE DELIBERE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE SENZA CHE MAI ALCUNO POSSA ECCEPIRE LIMITI AL SUO OPERATO; 3) RITIRARE DAGLI UFFICI POSTALI E TELEGRAFICI LETTERE ORDINARIE, RACCOMANDATE O ASSICURATE, VAGLIA POSTALI E TELEGRAFICI, PLICHI E PACCHI, BENI O OGNI NATURA, FIRMANDO LE RELATIVE RICEVUTE, GLI ATTI DI QUIETANZA, ESONERO DA RESPONSABILITA'; 4) RICHIEDERE E RITIRARE LETTERE, DOCUMENTI, MERCI, DENARO, PLICHI, PACCHI, BENI DI OGNI GENERE DA IMPRESE DI SPEDIZIONE E TRASPORTO, UFFICI DOGANALI, FERROVIE PUBBLICHE E PRIVATE, MAGAZZINI PUBBLICI E PRIVATI ED ALTRI LUOGHI DI DEPOSITO, UFFICI PUBBLICI DI OGNI GENERE; FIRMARE LE RELATIVE RICEVUTE, NONCHE' GLI ATTI DI QUIETANZA E DI ESONERO DA RESPONSABILITA'; 5) RAPPRESENTARE LA SOCIETA' IN TUTTI I SUOI RAPPORTI CON TUTTI I PUBBLICI UFFICI, GLI ENTI PUBBLICI, ED IN GENERE COLORO CHE AGISCONO PER LO STATO, COME PER GLI ENTI LOCALI E CAMERE DI COMMERCIO, MA SENZA CHE L'ELENCAZIONE SIA TASSATIVA; 6) RAPPRESENTARE LA SOCIETA' IN VIA DISGIUNTIVA DAL PRESIDENTE IN TUTTI I RAPPORTI CON TUTTI I COMMITTENTI E FORNITORI, FIRMANDO I RELATIVI ATTI E DOCUMENTI;

\* RITA SILVIO



Prot.: CEW/15028/2011/CRM0682

22/2/2011

nato a ROMA (RM) il 31/01/1955  
codice fiscale: RTISLV55A31H501B  
- CONSIGLIERE nominato con atto del 18/01/2011  
durata in carica FINO ALLA REVOCA  
Data iscrizione: 18/02/2011

Poteri:

1) FIRMARE TUTTA LA CORRISPONDENZA ORDINARIA DELLA SOCIETA' IN MATERIA TECNICA ED AMMINISTRATIVA; 2) STIPULARE E SOTTOSCRIVERE TUTTI GLI ATTI CON VALENZA TECNICA AD ESEMPIO IN VIA ESEMPLIFICATIVA E NON ESAUSTIVA SOTTOSCRIVERE COLLAUDI, OFFERTE TECNICHE, STUDI DI FATIBILITA', DOCUMENTI ANALISI E PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE DI PROGETTI IN GENERE E FARE QUANTO NECESSARIO PER LA ESECUZIONE DELLE DELIBERE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE SENZA CHE MAI ALCUNO POSSA ECCEPIRE LIMITI AL SUO OPERATO; 3) RITIRARE DAGLI UFFICI POSTALI E TELEGRAFICI LETTERE ORDINARIE, RACCOMANDATE O ASSICURATE, VAGLIA POSTALI E TELEGRAFICI, PLICHI E PACCHI, BENI O OGNI NATURA, FIRMANDO LE RELATIVE RICEVUTE, GLI ATTI DI QUIETANZA, ESONERO DA RESPONSABILITA'; 4) RICHIEDERE E RITIRARE LETTERE, DOCUMENTI, MERCI, DENARO, PLICHI, PACCHI, BENI DI OGNI GENERE DA IMPRESE DI SPEDIZIONE E TRASPORTO, UFFICI DOGANALI, FERROVIE PUBBLICHE E PRIVATE, MAGAZZINI PUBBLICI E PRIVATI ED ALTRI LUOGHI DI DEPOSITO, UFFICI PUBBLICI DI OGNI GENERE; FIRMARE LE RELATIVE RICEVUTE, NONCHE' GLI ATTI DI QUIETANZA E DI ESONERO DA RESPONSABILITA'; 5) RAPPRESENTARE LA SOCIETA' IN TUTTI I SUOI RAPPORTI CON TUTTI GLI UFFICI PUBBLICI E PRIVATI, GLI ENTI PUBBLICI, ED IN GENERE COLORO CHE AGISCONO PER LO STATO, COME PER GLI ENTI LOCALI E CAMERE DI COMMERCIO, MA SENZA CHE L'ELENCAZIONE SIA TASSATIVA;

Il presente certificato riporta le notizie/dati iscritti nel Registro alla data odierna.

RISCOSSI PER DIRITTI EURO 10,00  
TOTALE EURO 10,00  
TOTALE CON GLI IMPORTI ESPRESSI IN LIRE: 19363

A RICHIESTA DELL'INTERESSATO SI RILASCIAMO IL PRESENTE CERTIFICATO IN ESENZIONE DELL'IMPOSTA DI BOLLO PER GLI USI CONSENTITI DALLA LEGGE. L'EVENTUALE USO PER FINI DIVERSI RICADE SOTTO LA PERSONALE RESPONSABILITA' DELL'UTENTE

SI DICHIARA INOLTRE CHE NON RISULTA ISCRITTA NEL REGISTRO DELLE IMPRESE, PER LA POSIZIONE ANAGRAFICA IN OGGETTO, ALCUNA DICHIARAZIONE DI PROCEDURA CONCORSUALE, AI SENSI DELLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA.

PER IL CONSERVATORE  
L'IMPIEGATO ADDETTO

PATRIZIA ORCIARIANI

SOGGETTI CONTROLLATI (articolo 2 del D.P.R. n.252 del 3/6/1998)

Codice fiscale	Denominazione	Pr.sede		
11165521003	SERAP P.A. S.R.L.	RM		
Cognome	Nome	Sesso	Pr.nasc.	Dt nasc.
PARDI	GIAN LUCA	M	FR	20/11/1963



Prot.:CEW/15028/2011/CRM0682

22/2/2011

CARDELLA	ALFONSO	M	RM	29/10/1963
RITA	SILVIO	M	RM	31/01/1955

N U L L A   O S T A

ai fini dell'articolo 10 della legge 31 maggio 1965, n.575 e successive  
modificazioni.

La presente certificazione è emessa dalla C.C.I.A.A. utilizzando il collegamento  
telematico con il sistema informativo utilizzato dalla prefettura di Roma.

\*\*\* fine certificato \*\*\*

**INAIL****INPS****DOCUMENTO UNICO DI REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA**

PER AGEVOLAZIONE, FINANZIAMENTI, SOVVENZIONE E AUTORIZZAZIONI

Raccomandata AR

Spett.le

SERAP P.A. S.R.L.

VIA FRANCESCO ANTOLISEI 25

00173 Roma (RM)

Protocollo documento n.	13999180	del	21/03/2011
<b>Codice identificativo pratica (C.I.P.)</b> (da citare sempre nella corrispondenza)	20111265122079		

Denominazione/ragione sociale	SERAP P.A. S.R.L.		
Sede legale	VIA FRANCESCO ANTOLISEI 25 00173 Roma (RM)		
Sede operativa	VIA FRANCESCO ANTOLISEI 25 00173 Roma (RM)		
Codice Fiscale	11165521003	E-mail	
C.C.N.L. applicato	L'impresa dichiara di applicare il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, del seguente settore : Metalmeccanica		

Con il presente documento si dichiara che l'impresa **RISULTA REGOLARE** ai fini del DURC in quanto:

<input checked="" type="checkbox"/>	I.N.P.S. - Sede di RM-TUSCOLANO
<input checked="" type="checkbox"/>	E' iscritta/o all'INPS con PC/matricola n. <input type="text" value="7057754436"/>
	<b>Risulta regolare con il versamento dei contributi al</b> <input type="text" value="14/04/2011"/>
<input type="checkbox"/>	E' in corso controversia amministrativa/giudiziale relativa all'esistenza di un debito contributivo
	<b>Il responsabile del procedimento</b> PILICHI MARGHERITA

<input checked="" type="checkbox"/>	I.N.A.I.L. - Sede di ROMA-TUSCOLANO
<input checked="" type="checkbox"/>	E' assicurata/o all'INAIL con Codice Ditta n. <input type="text" value="18750740"/>
	<b>Risulta regolare con il versamento dei premi e accessori al</b> <input type="text" value="21/03/2011"/>
<input type="checkbox"/>	E' in corso controversia amministrativa/giudiziale relativa all'esistenza di un debito contributivo
	<b>Il responsabile del procedimento</b> DARUNI CIAFFI ASCENZA

Il certificato viene rilasciato in base alle risultanze dello stato degli atti e non ha effetti liberatori per l'impresa. Rimane pertanto impregiudicata l'azione per l'accertamento ed il recupero di eventuali somme che successivamente risultassero dovute.

Originale ROMA-TUSCOLANO li 15/04/2011

Il responsabile dello Sportello Unico Previdenziale della sede Inail di ROMA-TUSCOLANO
LUIGINA AGOSTINI



Ramo Cauzioni  
Polizza n. 310564292 Agenzia di VERONA SUD Cod. 13F 00



**ESTREMI DELL'ASSICURAZIONE**

**LA VALUTA DELLA POLIZZA È EURO**

DITTA OBBLIGATA: **SERAP P.A. SRL**  
P. IVA 11165521003 Cod. Fisc.  
con sede in **VIA FRANCESCO ANTOLISEI 25 - ROMA C.A.P. 00173 Prov. RM**  
ENTE GARANTITO: **PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI** cod. P. 0  
Domiciliato in **VIA SAN MARTINO DELLA BATTAGLIA, 6 - ROMA C.A.P. 00185 Prov. RM**  
Ubicazione del rischio: C.A.P. 00185 Prov. RM

CONTRATTO D'APPALTO FORNITURE E SERVIZI RELATIVI A VEDASI ALLEGATO

Per l'importo di Euro **374.380,00**  
(**TRECENTOSETTANTAQUATTROMILATRECENTOTTANTA/00**)  
Nota di aggiudicazione n. **16/2011** in data **18/04/2011**

IMPORTO ASSICURATO: Euro **18.719,00**  
(**Euro DICIOTTOMILASETTECENTODICIANNOVE/00**)

Decorrenza ore 24 del **01/06/2011** scadenza ore 24 del **01/06/2012**

Polizza sostituita o rinnovata

PREMIO DATA INIZIALE		
IMPONIBILE	IMPOSTA	TOTALE
299,55	37,45	337,00

SUPPLEMENTI DI PREMIO		
IMPONIBILE	IMPOSTA	TOTALE
299,55	37,45	337,00

Copia per il Beneficiario

Emessa in VERONA il **04/05/2011**

**AGENZIA GENERALE**  
**DI VERONA SUD**  
*Il Rappresentante Procuratore*

Ente Appaltante

**SERAP P.A. srl**  
Ditta Obbligata  
*Il Presidente*  
**Gian Luca Pardi**

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile i sottoscritti dichiarano di approvare espressamente le disposizioni dei seguenti articoli delle condizioni generali di assicurazione:

Art. 5 - (Rinuncia a sollevare eccezioni contro la Società in merito all'eseguito pagamento); Art. 6 - (Rinuncia alle eccezioni di cui all'art.1952 C.C.); Art. 10 - (Deroga alla competenza territoriale).

Ente Appaltante

**SERAP P.A. srl**  
*Il Presidente*  
**Gian Luca Pardi**

Il pagamento dell'importo di \_\_\_\_\_, dovuto alla firma della presente polizza, è stato effettuato a mani del sottoscrittore oggi alle ore \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

L'AGENTE OD ESATTORE

**La Ditta Obbligata dichiara di avere ricevuto la nota informativa predisposta ai sensi dell'art. 123 del D.L. 175/95 e della circolare ISVAP n. 303 e di averla esaminata prima della sottoscrizione.**

DITTA OBBLIGATA

**SERAP P.A. srl**  
*Il Presidente*  
**Gian Luca Pardi**

Mod. 3045





## **POLIZZA FIDEIUSSORIA**

### **CAUZIONI A GARANZIA DI CONTRATTI D'APPALTO**

La Società Assicurazioni Generali S.p.A. (in seguito denominata Società), con la presente polizza si costituisce FIDEIUSSORE nell'interesse della Ditta Obbligata - la quale accetta per sé, per i propri successori ed aventi causa dichiarandosi con questi solidalmente tenuta per le obbligazioni derivanti dal presente contratto - a favore dell'Ente Garantito fino alla concorrenza dell'importo assicurato quale ammontare della cauzione dovuta dalla Ditta Obbligata a garanzia dell'adempimento degli oneri ed obblighi assunti in dipendenza del contratto di appalto, che forma parte integrante della presente polizza, relativo ai lavori specificati.

La presente polizza ha efficacia fino al momento della liberazione della Ditta Obbligata dagli obblighi inerenti al contratto di appalto di cui sopra, liberazione da comprovarsi ai sensi dell'art.4 delle Condizioni Generali.

#### **CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE**

##### **Delimitazione della garanzia**

**Art. 1 -** La Società, alle Condizioni Generali e Particolari contenute nella presente polizza fino a concorrenza del capitale indicato e fino al momento della liberazione della Ditta Obbligata, si costituisce fideiussore nell'interesse della Ditta medesima per le somme che questa fosse tenuta a corrispondere all'Ente Garantito in virtù degli obblighi ed oneri assunti con il contratto di appalto precisato nel frontespizio di polizza.

##### **Notizie sullo stato dei lavori.**

**Art. 2 -** La Ditta Obbligata riconosce alla Società la facoltà di chiedere all'Ente Garantito notizie sullo stato dei lavori.

##### **Calcolo del premio - Durata - Supplementi di premio.**

**Art. 3 -** La Ditta Obbligata, all'atto della stipulazione della polizza, ha indicato la durata dell'appalto e cioè il periodo massimo previsto dal contratto per condurre a termine la fornitura o i servizi: in base a tale dichiarazione è stato liquidato il premio iniziale.

In caso di minor durata, il premio pagato resterà acquisito alla Società, salvo eventuale risoluzione del contratto di appalto per fatto dell'Ente Garantito, nel qual caso la Società restituirà la frazione di premio netto relativo al periodo di tempo intercorrente fra la data in cui la Ditta Obbligata avrà comprovato la liberazione della garanzia - nei modi previsti dall'Art.4 - e la scadenza fissata in polizza.

In caso di maggior durata e, comunque, fino a quando la Ditta Obbligata non presenti i documenti indicati nel successivo Art.4, essa è tenuta al pagamento del premio di proroga.

Tali supplementi sono dovuti in via anticipata secondo le scadenze e nella misura indicata nel frontespizio di polizza.

Il mancato pagamento dei supplementi di premio non potrà essere opposto, in nessun caso, all'Ente Garantito.

##### **Liberazione dall'obbligo di pagamento dei supplementi di premio.**

**Art. 4 -** La Ditta Obbligata, per essere liberata dall'obbligo di pagamento dei premi di proroga, deve consegnare alla Società:

- l'originale della polizza restituitogli dall'Ente Garantito con annotazione di svincolo;

oppure

- una dichiarazione rilasciata dall'Ente Garantito che liberi la Società da ogni responsabilità in ordine alla garanzia presentata.

##### **Pagamento del risarcimento**

**Art. 5 -** Pagamento del risarcimento. - Il pagamento delle somme dovute in base alla presente polizza sarà effettuato dalla Società entro il massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta scritta dell'Ente Garantito, restando inteso che, ai sensi dell'art. 1944 C.C., la Società

non godrà del beneficio della preventiva escussione della Ditta Obbligata. Il pagamento avverrà dopo un semplice avviso alla Ditta Obbligata senza bisogno di preventivo consenso da parte di quest'ultima, che nulla potrà eccepire alla Società in merito al pagamento stesso.

##### **Rivalsa - Surrogazione**

**Art. 6 -** La Ditta Obbligata si impegna a rimborsare alla Società, a semplice richiesta, tutte le somme da questa versate in forza della presente polizza per capitali, interessi e spese, con espressa rinuncia ad ogni e qualsiasi eccezione comprese quelle previste dall'art. 1952 C.C..

La Società è surrogata, nei limiti delle somme pagate, all'Ente Garantito in tutti i diritti, ragioni ed azioni verso la Ditta Obbligata, i suoi successori ed aventi causa a qualsiasi titolo. L'Ente Garantito faciliterà le azioni di recupero fornendo alla Società tutti gli elementi utili in suo possesso.

##### **Rivalsa delle spese di recupero.**

**Art. 7 -** Gli oneri di qualsiasi natura che la Società dovrà sostenere per il recupero delle somme versate o comunque derivanti dalla presente polizza sono a carico della Ditta Obbligata.

##### **Controgaranzia.**

**Art.8 -** Nei casi previsti dall'art. 1953 C.C., la Società può pretendere che il Contraente provveda a costituire in pegno contanti o titoli ovvero prestì altra garanzia idonea a consentire il soddisfacimento dell'azione di regresso.

##### **Imposte e tasse.**

**Art. 9 -** Le imposte, le tasse, i contributi e tutti gli altri oneri stabiliti per legge, presenti e futuri, relativi al premio, agli accessori, alla polizza ed agli atti da essa dipendenti, sono a carico della Ditta Obbligata anche se il pagamento ne sia stato anticipato dalla Società.

##### **Forma delle comunicazioni alla Società - Foro competente**

**Art. 10 -** Tutte le comunicazioni o notifiche alla Società, dipendenti dalla presente polizza, per essere valide, dovranno essere fatte esclusivamente con lettera raccomandata A.R. alla sede della sua Direzione Generale risultante dalla polizza stessa.

Il Foro competente è esclusivamente quello dell'Autorità Giudiziaria del luogo dove ha sede l'Ente Garantito per qualsiasi controversia che possa sorgere nei confronti di esso. Per quanto attiene invece ai rapporti fra la Società e la Ditta Obbligata, il Foro competente, a scelta della parte attrice, è quello del luogo dove ha sede la Direzione della Società ovvero, a scelta della Parte attrice, quello dove ha sede l'Agenzia che ha emesso la polizza





Direzione per l'Italia

Rischi Credito Cauzioni

Atto di dichiarazione n. 01

Agenzia di VERONA SUD 13F 00



**Appendice alla polizza n. 310564292**

Con riferimento all'assicurazione stipulata con la polizza suindicata emessa nell'interesse della Ditta Obbligata **SERAP P.A. SRL** domiciliata in **VIA FRANCESCO ANTOLISEI 25 - 00173 ROMA (RM)**, si prende atto di quanto segue:

Servizio di gestione e di manutenzione del sistema informativo "Helios".  
CIG: 057.869.52.38.

La presente appendice forma parte integrante della polizza alla quale è riferita.

Emessa in VERONA il 04/05/2011.

ASSICURAZIONI GENERALI S.P.A.  
**AGENZIA GENERALE  
DI VERONA SUD**  
*Il Rappresentante Procuratore*



Ditta Obbligata  
**SERAP P.A. S.**  
*Il Presidente*  
**Gian Luca Pardi**

Copia per il Beneficiario



Mod. 6 CR - Pagina 1 di 1







**Mod. X005 - ATTO DI DICHIARAZIONE N. 00**

AGENZIA DI VERONA SUD

COD. 13F 00

POLIZZA N. 310564292

MODELLO 304X

CONTRAENTE SERAP P. A. SRL

DATA EMISSIONE 04/05/2011



Atto dichiarativo

Mediante la presente appendice, che forma parte integrante del contratto a margine indicato, si prende atto che l'esatta intestazione del Beneficiario è la seguente:

- Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Ufficio Nazionale per il Servizio Civile.

Fermo il resto.

Assicurazioni Generali S.p.A.

**AGENZIA GENERALE  
DI VERONA SUD**  
Il Rappresentante Procuratore



Il Contraente  
**SERAP P.A. srl**  
Il Presidente  
Gian Luca Pardi



10-11-1964





**GENERALI**  
Assicurazioni Generali S.p.A.

DIREZIONE PER L'ITALIA  
RISCHI CREDITO CAUZIONI  
Agenzia di VERONA SUDCod. 13F 00

APPENDICE ALLA POLIZZA N. 310564292



DITTA OBBLIGATA: SERAP P.A. SRL

BENEFICIARIO: PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Con riferimento all'assicurazione stipulata con la polizza suindicata emessa nell'interesse della Ditta Obbligata **SERAP P.A. SRL** P.IVA 0000011165521003 si prende atto di quanto segue:

“La presente polizza fidejussoria viene rilasciata ai sensi dell'art.113 del Decreto Legislativo n. 163 del 12 Aprile 2006, copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione.

La Società rinuncia a sollevare le eccezioni di cui al comma 2 dell'art. 1957 C.C.

La Società verserà quanto dovuto dal Contraente entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della semplice richiesta scritta della Stazione appaltante/Beneficiario, inviata con lettera raccomandata alla Direzione della Società, e per conoscenza anche al Contraente, e contenente gli elementi in suo possesso per l'escussione della garanzia. Resta inteso che la Società non godrà del beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 cod. civ..

Restano salve le azioni di legge nel caso che le somme pagate dalla Società risultassero parzialmente o totalmente non dovute.”

**FERMO IL RESTO**

La presente appendice forma parte integrante della polizza alla quale si è riferita.

Emessa in tre originali in **VERONA** il **04/05/2011**

ASSICURAZIONI GENERALI S.P.A.

AGENZIA GENERALE  
DI VERONA SUD  
Il Rappresentante Procuratore



SERAP P.A. SRL  
Il Presidente  
Già Luca Pardi

Copia per il Beneficiario

Mod. 305A/PPC/000



10/10/10

10/10/10





Direzione per l'Italia

**APPENDICE AGPRY01 A POLIZZA N. 310564292**

Esemplare per il Beneficiario

## INFORMATIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 DEL D. LGS. 196/2003

Nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, La informiamo che la nostra Società intende acquisire o già detiene dati personali che La riguardano, eventualmente anche sensibili o giudiziari <sup>(1)</sup>, al fine di fornire i servizi assicurativi <sup>(2)</sup> da Lei richiesti o in Suo favore previsti.

I dati, forniti da Lei o da altri soggetti <sup>(3)</sup>, sono solo quelli strettamente necessari per fornirLe i servizi sopracitati e sono trattati solo con le modalità e procedure - effettuate anche con l'ausilio di strumenti elettronici - necessarie a questi scopi, anche quando comunichiamo a tal fine alcuni di questi dati ad altri soggetti connessi al settore assicurativo e riassicurativo, in Italia o all'estero; per taluni servizi, inoltre, utilizziamo soggetti di nostra fiducia che svolgono per nostro conto, in Italia o all'estero, compiti di natura tecnica, organizzativa e operativa <sup>(4)</sup>.

I Suoi dati possono essere conosciuti dai nostri collaboratori specificatamente autorizzati a trattare tali dati, in qualità di Responsabili o Incaricati, per il perseguimento delle finalità sopraindicate. I Suoi dati non sono soggetti a diffusione.

Senza i Suoi dati - alcuni dei quali ci debbono essere forniti da Lei o da terzi per obbligo di legge <sup>(5)</sup> - non potremo fornirLe i nostri servizi, in tutto o in parte.

Lei ha diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i Suoi dati presso di noi, la loro origine e come vengono utilizzati; ha inoltre il diritto di farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare, chiederne il blocco ed opporsi al loro trattamento <sup>(6)</sup>.

Titolare del trattamento è la Società che si avvale di Responsabili: Responsabile designato per il riscontro all'Interessato in caso di esercizio dei diritti ex art. 7 del D. Lgs. 196/2003 è il Servizio Privacy di Gruppo.

Ogni informazione in merito ai soggetti o alle categorie di soggetti cui vengono comunicati i dati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati preposti ai trattamenti sopra indicati può essere richiesta al citato Servizio (Servizio Privacy di Gruppo - Assicurazioni Generali S.p.A. - Via Marocchessa 14, 31021 Mogliano Veneto - TV, tel. 041.549.2599 fax 041.549.2235). Il sito [www.generali.it](http://www.generali.it) riporta ulteriori notizie in merito alle politiche privacy della nostra Società, tra cui l'elenco aggiornato dei Responsabili.

Sulla base di quanto sopra, apponendo la Sua firma in calce, Lei può esprimere il consenso al trattamento dei dati - eventualmente anche sensibili - effettuato dalla Società, alla loro comunicazione ai soggetti sopraindicati e al trattamento da parte di questi ultimi.

### Luogo e data

Nome e cognome o denominazione sociale

Firma dell'**SERAP S.p.A. sr!**  
Il Presidente  
**Gian Luca Ferri**



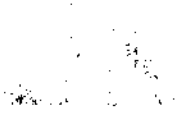
### NOTE:

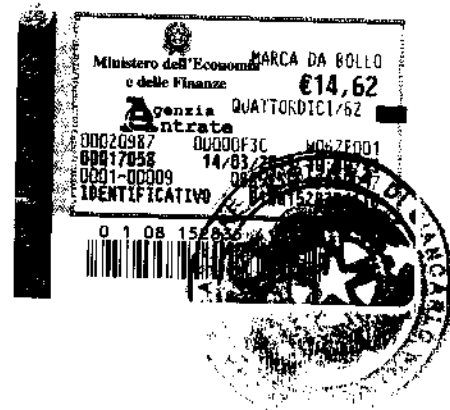
- (1) L'art. 4, co.1, lett. d) del D.Lgs.196/2003 definisce sensibili, ad esempio, i dati relativi allo stato di salute, alle opinioni politiche e sindacali e alle convinzioni religiose; lo stesso art.4, co.1, lett. e) definisce giudiziari i dati inerenti il casellario giudiziale, l'anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato o dei carichi pendenti e la qualità di imputato o di indagato.
- (2) Predisposizione e stipulazione di contratti di assicurazione, raccolta dei premi, liquidazione dei sinistri o pagamento di altre prestazioni, riassicurazione, coassicurazione, prevenzione e individuazione delle frodi assicurative e relative azioni legali, costituzione esercizio e difesa di diritti dell'assicuratore, adempimento di specifici obblighi di legge o contrattuali, gestione e controllo interno, attività statistiche (come individuati dalla Raccomandazione del Consiglio d'Europa REC(2002)9).
- (3) Ad esempio contraenti di polizze collettive o individuali che La qualificano come assicurato, beneficiario, proprietario dei beni assicurati o danneggiato (v. polizze di responsabilità civile), nonché banche dati consultabili in fase preassuntiva, assuntiva o liquidativa.
- (4) I soggetti possono svolgere la funzione di Responsabili del nostro trattamento, oppure operare in totale autonomia come distinti Titolari di trattamenti aventi le medesime finalità sopra indicate o finalità ad esse correlate. Si tratta, in particolare, di soggetti facenti parte della cosiddetta "catena assicurativa": contraenti, assicurati, agenti, subagenti ed altri collaboratori di agenzia, produttori, mediatori di assicurazione, banche, SIM ed altri canali di acquisizione di contratti di assicurazione; assicuratori, coassicuratori e riassicuratori; legali e medici fiduciari, attuari, consulenti tecnici, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di recupero crediti e altri erogatori convenzionati di servizi; tali dati possono essere inoltre comunicati a società del Gruppo Generali e ad altre società che per nostro conto svolgono servizi di gestione e liquidazione dei sinistri, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di rilevazione della qualità del servizio, di archiviazione, di stampa della corrispondenza e di gestione della posta in arrivo e in partenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio. I dati possono essere comunicati a società del Gruppo Generali per attività di prevenzione e individuazione delle frodi assicurative, nonché ad organismi associativi (ANIA) e consortili (v. CID) propri del settore assicurativo nei cui confronti la comunicazione dei dati è funzionale per fornire i servizi sopra indicati o per tutelare i diritti dell'industria assicurativa; alcuni dati possono essere comunicati, per obbligo di legge o regolamento, ad organismi istituzionali, quali Autorità Giudiziaria e Forze dell'Ordine, ISVAP, Banca d'Italia - UIF, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Ministero delle Attività Produttive, CONSAP, UCI, Ministero delle Politiche Agricole e Forestali, Casellario Centrale Infortuni, Motorizzazione Civile e dei Trasporti in Concessione, concessionarie per la riscossione dei tributi.
- (5) Lo prevede ad esempio la normativa in tema di constatazione amichevole di sinistro.
- (6) Questi diritti sono previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 196/2003. L'essere in opposizione presuppone un interesse. La cancellazione ed il blocco riguardano i dati trattati in violazione di legge. Il diritto di opposizione può essere sempre esercitato nei riguardi del materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. Negli altri casi, l'opposizione presuppone un motivo legittimo.

AGPRY01/07 - DANNI \* 2010









REPERTORIO N.137418

- AUTENTICA DI FIRMA -

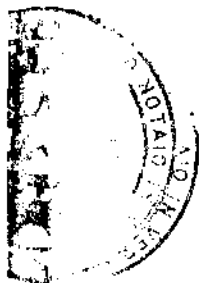
L'anno duemilaundici, il giorno sei del mese di maggio  
- 6 maggio 2011 -  
in Verona, nel mio studio.

-CERTIFICO-

io sottoscritta Dottoressa **Cristiana Cascone**, Notaio in Verona, con studio in Verona, Via dei Mutilati n. 4/F, iscritto nel Collegio Notarile di Verona, che la parte di cui appresso, della cui identità personale e veste io Notaio sono certo, ha sottoscritto l'atto che precede in mia presenza e vista:

BOSCAINI MARIO nato a Marano di Valpolicella (VR) il giorno 13 dicembre 1952, domiciliato per la carica presso l'Agenzia Generale di Verona Sud, viale dell'Industria n. 24/A, nella sua qualità di Rappresentante Procuratore della società:

"ASSICURAZIONI GENERALI - SOCIETA' PER AZIONI" con sede in Trieste, Piazza Duca degli Abruzzi n.2, autorizzato con procura ricevuta dal dottor ADA STIZ, Notaio in Treviso, in data 1 settembre 1994 Repertorio n.55564, registrata presso l'Ufficio delle Entrate di Treviso in data 5 settembre 1994.







Assicurazioni

COPIA CLIENTE

Linea Aziende
Polizza Responsabilit  Civile
Rischi Vari

PARTI: A COD. PROD. 0142



Cognome e Nome o Ragione Sociale SERAFI SRI

Codice Fiscale o Partita I.V.A. 11165521003

Persona Fisica Persona Giuridica X Sesso Stato Civile Tel. 0 0

Luogo Di Nascita Data Di Nascita 00.00.0000
Indirizzo V.F. ANTONISEI N  25 CAP 00173 Localit  ROMA Prov. RM

Dati di Polizza

Agenzia Di FORMELLO RM Codice Agenzia 255 Ramo 05 N Polizza 200004 Cod. Sub. Ag 10
Sostituisce: Codice Agenzia Ramo N Polizza
Durata Anni Mesi 0 Giorni 0 Dalle Ore 24 Del 19.04.2011 Alle Ore 24 Del 19.04.2012

Modalit  di disdetta: lettera raccomandata da inviarsi 30 giorni prima della scadenza contrattuale (vedi Art.19)

Ubicazione Del Rischio: V.F. ANTONISEI, 25 (00173) ROMA (RM)

Descrizione del rischio - Garanzie assicurative prestate

Appaltatore ed esecutore integrale dei servizi di gestione e di manutenzioni del sistema informativo "Helios" Presso presidenza del Consiglio in dipendenza di aggiudicazione dell' appalto.

Vedi appendice allegata

La presente polizza vale per le garanzie e per le Estensioni di garanzia previste nel fascicolo di polizza mod. 11.42 (Euro) per le quali sia stata attivata l'operativit  mediante l'inserimento di una "X" nell'apposito spazio e sia stato conteggiato il relativo premio nello specifico allegato Sviluppo premio, cio  nei limiti dei massimali di seguito indicati.

Garanzie

Estensioni di Garanzia

- R.C. Verso terzi
S - R.C.I. - Art.1
R.C. Verso prestatori di lavoro
Dipendenti INAIL - R.C.O. - Art.2.1
Dipendenti NON INAIL - R.C.I. - Art.2.2
Somministrazione di lavoro - Art.2.3

- A - Lavori ceduti in appalto o subappalto - Responsabilit  dell'Assicurato
B - Lavori ceduti in appalto o subappalto - Responsabilit  dell'assicurato e degli appaltatori o subappaltatori
C - Franchigia fissa danno biologico
D - Lesioni personali subite dagli appaltatori o subappaltatori

- E - Danni alle cose consegnate ex art. 1784 del Codice Civile
F - Danni alle cose trasportate, rimorchiate, sollevate, caricate o scaricate
G - Danni da interruzioni o sospensioni totali o parziali di attivit 
H - Malattie professionali

Massimali di Garanzia (valori espressi in migliaia di euro)

Table with columns for Responsabilit  Civile verso Terzi and Responsabilit  Civile verso Prestatori di lavoro, and rows for A, B, C, D, E, F, G, H.

Le somme sopra indicate indicano i seguenti limiti di risarcimento: A = per ogni sinistro; B = per ogni persona deceduta o che abbia subito lesioni personali; C = per danni a cose anche se subiti da pi  persone

Regolazione premio SI X NO (vedi Art.22)

Indicizzazione: Indice (l'indicizzazione del valore dell'indice   essenziale per l'applicabilit  dell'Art.22)

Table showing Premium details: IMPORTO RIMBORSATO, RATA ALLA FIRMA, FRAZIONAMENTO, RATE SUCCESSIVE, PREMIUM IMPONIBILE, IMPOSTA, TOTALE.

Il pagamento di Euro 400,00 a saldo della prima rata di premio e imposte,   stato effettuato in mio mani oggi 19/04/2011 mentre i premi residui verranno corrisposti in 0 rate a partire dal 19.04.2012

L'AGENTE

Handwritten signature and date 19/04/2011

Mod. 11.41 Ed. 11/2009

Groupama Assicurazioni S.p.A.
Sede legale e Direzione generale: Via Massimo, 156 - 00186 Roma - Tel. 06 3018.1
Fax 06 3018 3382 - info@groupama.it - www.groupama.it



# Linea Aziende

## Polizza Responsabilità Civile

### Rischi Vari

Le garanzie sono prestate in base al contratto di assicurazione, composto da:

- le "Condizioni Generali di Assicurazione" contenute nel fascicolo mod.11.42 (Euro);
- gli eventuali allegati contrattuali;
- le Dichiarazioni del Contraente, rese nel presente modulo di polizza e nei questionari, ove richiesti.

#### Dichiarazioni del Contraente

Le dichiarazioni non veritiere, inesatte o reticenti rese dal soggetto legittimato a fornire le informazioni richieste per la conclusione del contratto possono compromettere il diritto alla prestazione.

Ai sensi e per gli effetti degli Artt. 1892, 1893, 1894 del Codice Civile, il Contraente, anche per conto dell'Assicurato qualora quest'ultimo sia un soggetto diverso, dichiara che:

- 1 non ha avuto annullate per sinistro, nell'ultimo quinquennio, polizze assicuranti rischi inerenti alla stessa attività prevista dalla presente;
- 2 non ha in corso altre polizze assicuranti i medesimi rischi garantiti dalla presente;
- 3 non ha avuto, nell'ultimo quinquennio, sinistri imputabili a sua responsabilità relativamente ai rischi oggetto della presente polizza;
- 4 i rischi garantiti con la presente polizza non sono assicurati presso Società poste in liquidazione coatta amministrativa con contratti trasferiti ad altra Impresa, a norma dell'art.1 del D.L.26/09/1978 n° 576 così come convertito nella legge del 24/11/1978, n° 738.
- 5 l'entità dei lavori ceduti in appalto o subappalto, riferiti al valore globale di ogni singola opera o appalto, non è superiore alla percentuale indicata sul modulo di polizza.  
Tale dichiarazione è resa esclusivamente ai fini dell'estensione di garanzia A) Lavori ceduti in appalto o subappalto - Responsabilità dell'Assicurato, se prevista in polizza.

Il Contraente/Assicurato dichiara di aver ricevuto una copia del fascicolo "Condizioni Generali di Assicurazione", Mod. 11.42 (Euro) ed. 11/2009, di conoscere e di accettare in ogni loro parte le condizioni contrattuali in esso contenute, costituenti parte integrante della polizza.

**SERAPP.A. srl**

Il Presidente

*Gian Luca Pardi*

Il Contraente / Assicurato



Il Contraente dichiara inoltre di avere preso piena conoscenza e di approvare specificatamente ai sensi e per gli effetti degli artt.1341 e 1342 del Codice Civile le disposizioni delle "Condizioni Generali di Assicurazione" qui richiamate:

#### Norme che regolano l'assicurazione in generale

- 13 Diritto di recesso della Groupama Assicurazioni dopo ogni denuncia di sinistro;
- 18 Tacita proroga del contratto in mancanza di disdetta almeno 30 giorni prima della scadenza;

#### Adeguamento Automatico

- 22 Diritto di Groupama Assicurazioni di rinunciare, con preavviso di almeno 60 giorni prima della scadenza, all'aggiornamento della polizza nel caso in cui per effetto dei precedenti aggiornamenti, si fosse superato il doppio degli importi inizialmente stabiliti.

#### Regolazione premio

- 21 Presunzione di differenza attività a favore di Groupama Assicurazioni - Sospensione della garanzia e diritto di recesso di Groupama Assicurazioni in caso di mancata regolazione del premio - Sospensione della garanzia da parte di Groupama Assicurazioni in caso di mancata regolazione del premio per il periodo precedente la sostituzione.

**SERAPP.A. srl**

Il Presidente

*Gian Luca Pardi*

Il Contraente

#### MODALITA' DI PAGAMENTO DEL PREMIO

La periodicità di corresponsione del premio e' indicata nel presente modulo di polizza.

Le modalità di pagamento riconosciute dall' Impresa sono:

- 1) assegno bancario, postale o circolare, non trasferibile intestato o girato all' Impresa o all' Intermediario, in tale sua qualità;
- 2) bonifico e/o altro mezzo di pagamento bancario, postale o elettronico, (per quest'ultimo solo qualora l'Intermediario sia dotato di idoneo strumento), comunque sempre emesso a favore dell' Impresa o dell' Intermediario, in tale sua qualità;
- 3) contanti fino al limite consentito dalla vigente normativa in materia.

#### INFORMATIVA PRECONTRATTUALE

Il Contraente dichiara di aver ricevuto l'Informativa Privacy, relativa al trattamento dei dati, e il Fascicolo Informativo (mod.1142C ed. 12/2010) contenente: la Nota Informativa, comprensiva del Glossario (mod.11.42I ed. 12/2010) e le Condizioni di Assicurazione (mod.11.42 ed. 11/2009).

**SERAPP.A. srl**

Il Presidente

*Gian Luca Pardi*

Il Contraente

Emessa in \_\_\_\_\_ esemplari ad un solo effetto in \_\_\_\_\_ il 19.06.2011

**Groupama Assicurazioni S.p.A.**  
L'Amministratore Delegato

*Christophe Brun*

**SERAPP.A. srl**

Il Presidente

*Gian Luca Pardi*

Il Contraente



Groupama Assicurazioni S.p.A.

Sede legale e Direzione generale: Via Massima, 156 - 00136 Roma - Tel 06 3018.1  
Fax 06 3018.3382 - info@groupama.it - www.groupama.it

Cap. Soc. Euro 142.720.000 interamente versato - Partita IVA 00865741009 - Codice fiscale 01489441009 - Registro Imprese di Roma 3041140095 - Impresa iscritta all'Albo delle Assicurazioni Intermediarie e Assicurazione Italiana n. 130793 - Spazio di diritto.



**Groupama**

Assicurazioni

**AGENZIA FORMELLO 255**

Costantini Ass.ni Sas  
Di Migliarelli Alessia  
Viale Umberto I, 24  
00060 Formello (RM)

**APPENDICE N. 1**

**POLIZZA N. 255/05/200004**

**SERAP P.A. S.R.L.**

**V F ANTOLISEI, 25 00173**

**ROMA**

Decorrenza appendice

Con la presente appendice si conviene quanto segue:

Appaltatore ed esecutore integrale dei servizi di gestione e di manutenzione del sistema informativo "Helios" presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ufficio Organizzazione e Risorse Servizio Amministrativo e Bilancio, in dipendenza di aggiudicazione appalto n° 057.869.52.38.

La presente garanzia non è operante per:

Responsabilità di natura contrattuale, professionale in relazione alla programmazione, elaborazione, perdite patrimoniali in genere intendendosi i pregiudizi economici non derivanti da morte c/o lesioni Corporali c/o danneggiamento di cose.

Si precisa che sono considerati "terzi" La committente e i suoi prestatori di lavoro c/o consulenti.

Fermo il resto.

Il Contraente

**SERAP P.A. srl**

Il Presidente

*Gian Luca Pardi*

L'Agente

Alessia Migliarelli

**COSTANTINI ASSICURAZIONI**

*Alessia Migliarelli*  
Viale Umberto I, 24 - 00060 Formello (RM)  
Via Formello 255 - 00173 Roma

**Groupama Assicurazioni S.p.A.**

Sede legale e Direzione generale: Via Massimi, 158 - 00136 Roma - Tel. 06 3018 1 - Fax 06 3018.3382  
info@groupama.it - www.groupama.it

Cap. 500.000.000,00 euro 142.570.800 interamente versato - Partita Iva 00885741009 - Codice fiscale e numero di iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma 00411140585 - Impresa iscritta nell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione italiane al n. 1.00023  
Società diretta e coordinata da Groupama SA - Unico Socio - Sede legale: 75008 Parigi 8, 10 Rue d'Astorg



MODELLO G.A.P.

(Art. 2 legge del 12/10/1982 n. 726 e legge del 30/12/1991 n. 410)

Ufficio Segnalante (*)	0578695238	00	2010
Nr. Ordine Appalto (*)		Lotto/Stralcio (*)	Anno (*)

**ENTE APPALTANTE**

97315390589

Partita IVA (\*)

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - UNISC

Ragione Sociale (\*)

ROMA

Comune (\*)

RM

Prov. (\*)

**APPALTO**

Oggetto (\*): AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE E DI MANUTENZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO "HELIOS"

Località:

Tipo Gara (\*): Appalto concorso  Asta pubblica  Concessione  Cottimo fiduciario   
 Gara interna  Gara ufficiosa  Licitazione privata  Trattativa privata  Altre

390.000,00      374.380,00      Tipo Divisa (\*): Lira  Euro

Importo a base d'asta (\*)      Importo di aggiudicazione (\*)

//      4-06-2011      7-06-2011      6-06-2012

N. Repertorio      Data stipula      Data inizio lavori      Data fine lavori

//      5 (CINQUE)

N. Imprese invitate      N. Imprese partecipanti

**ALTRI ELEMENTI DEL CONTRATTO**

9-06-2011      RM      Data firma Ente Appaltante (\*)

Data firma Impresa Aggiudicataria (\*)      Sigla provincia Prefettura (\*)      9-06-2011

16429 / h. 29. 11.2      Data Protocollo (\*)

N. Protocollo (\*)      9-06-2011

Nr. Fogli del presente modulo (\*)

N.B.:

- Il modulo dovrà essere compilato in stampatello e con penna nera o blu.
- (\*) Le scritte contrassegnate dall'asterisco sono obbligatorie.

MODELLO G.A.P.

(Art. 2 legge del 12/10/1982 n. 726 e legge del 30/12/1991 n. 410)

<u>057 86 95 238</u> Nr. Ordine Appalto (*)	<u>00</u> Lotto/Stralcio (*)	<u>2010</u> Anno (*)
--	---------------------------------	-------------------------

<b>IMPRESA AGGIUDICATARIA</b>		Nr. (*) <u>1</u>
<u>1165521003</u> Partita IVA (*)		
<u>SERAP P.A. S.R.L.</u> Ragione Sociale (*)		
<u>ROMA</u> Luogo (*) (Immettere il Comune italiano o lo Stato estero dove ha sede l'Impresa) Prov. (*)		
Sede Legale (*): <u>VIA FRANCESCO ANTICISEI 25</u> CAP/ZIP: <u>00173</u>		
Codice attività (*) <u>72200</u> Tipo impresa (*) _____ Singola <input checked="" type="checkbox"/> Consorzio <input type="checkbox"/> Raggr. Temporaneo Imprese <input type="checkbox"/>		
Volume Affari	Capitale sociale	Tipo Divisa: Lira <input type="checkbox"/> Euro <input checked="" type="checkbox"/>
<u>374.380,00</u>	<u>30.000,00</u>	
Importo parziale d'asta (*)		

<b>CARICA SOCIALE</b>		
<u>PRESIDENTE</u> Tipo carica (*)	<u>PRDGLCG35200345</u> Codice fiscale (*)	
<u>PARDI</u> Cognome (*)		
<u>GIAN LUCA</u> Nome (*)	<u>M</u> Sesso (*)	<u>20/11/1963</u> Data nascita (*)
<u>CASSINO</u> Luogo di nascita (*) (Immettere il Comune italiano o lo Stato estero di nascita)	<u>FR</u> Prov. (*)	
<u>BELMONTI CASTELLO</u> Luogo residenza (*) (Immettere il Comune italiano o lo Stato estero di residenza)	<u>FR</u> Prov. (*)	
Indirizzo (*): <u>VIA LAURE, 10</u> CAP/ZIP: <u>03040</u>		

N.B.:

1. Il modulo dovrà essere compilato in stampatello e con penna nera o blu.
- 2 (\*) Le scritte contrassegnate dall'asterisco sono obbligatorie.



MODELLO G.A.P.

(Art. 2 legge del 12/10/1982 n. 726 e legge del 30/12/1991 n. 410)

0548695238 Nr. Ordine Appalto (*)	00 Lotto/Stralcio (*)	2010 Anno (*)
--------------------------------------	--------------------------	------------------

IMPRESA AGGIUDICATARIA Nr. 1

<b>CARICA SOCIALE</b>		
AMMINISTRATORE DELEGATO	ORDLNS63R29H501R	
Tipo carica (*)	Codice fiscale (*)	
CARDELLA		
Cognome (*)		
ALFONSO	M	29/10/1963
Nome (*)	Sesso (*)	Data nascita (*)
ROMA		RM
Luogo di nascita (*) (Immettere il Comune italiano o lo Stato estero di nascita)		Prov. (*)
FIANO ROMANO		RM
Luogo residenza (*) (Immettere il Comune italiano o lo Stato estero di residenza)		Prov. (*)
Indirizzo (*): VIA VENEZIA, 97/A	CAP/ZIP:	00065

<b>CARICA SOCIALE</b>		
AMMINISTRATORE DELEGATO	RTISLV55A31H501B	
Tipo carica (*)	Codice fiscale (*)	
RTA		
Cognome (*)		
SILVIO	M	31/01/1955
Nome (*)	Sesso (*)	Data nascita (*)
ROMA		RM
Luogo di nascita (*) (Immettere il Comune italiano o lo Stato estero di nascita)		Prov. (*)
ROMA		RM
Luogo residenza (*) (Immettere il Comune italiano o lo Stato estero di residenza)		Prov. (*)
Indirizzo (*): VIA PARENTINO, 128	CAP/ZIP:	00166

N.B.:

1. Il modulo dovrà essere compilato in stampatello e con penna nera o blu.
- 2 (\*) Le scritte contrassegnate dall'asterisco sono obbligatorie.

MODELLO G.A.P.

(Art. 2 legge del 12/10/1982 n. 726 e legge del 30/12/1991 n. 410)

0548695238 Nr. Ordine Appalto (*)	00 Lotto/Stralcio (*)	2010 Anno (*)
--------------------------------------	--------------------------	------------------

<b>IMPRESA PARTECIPANTE</b>		
031752204509		
Partita IVA (*) I & T. SERVIZI S.R.L.		
Ragione Sociale (*) LECCE		LE
Luogo (*) Immettere il Comune italiano o lo Stato estero dove ha sede l'Impresa		Prov. (*)
Sede Legale (*): VIA MERINE, N. 36		CAP/ZIP: 73100
Codice attività (*) 62.01.00 Tipo impresa (*) _____ Singola <input checked="" type="checkbox"/> Consorzio <input type="checkbox"/> Raggr. Temporaneo Imprese <input type="checkbox"/>		
Volume Affari	Capitale sociale	Tipo Divisa: Lira <input type="checkbox"/> Euro <input type="checkbox"/>

<b>IMPRESA PARTECIPANTE</b>		
03008301214		
Partita IVA (*) NETGROUP S.R.L.		
Ragione Sociale (*) MARIGLIANO		NA
Luogo (*) Immettere il Comune italiano o lo Stato estero dove ha sede l'Impresa		Prov. (*)
Sede Legale (*): VIA PONTECITRA, N. 23		CAP/ZIP: 80034
Codice attività (*) 62.01.00 Tipo impresa (*) _____ Singola <input checked="" type="checkbox"/> Consorzio <input type="checkbox"/> Raggr. Temporaneo Imprese <input type="checkbox"/>		
Volume Affari	Capitale sociale	Tipo Divisa: Lira <input type="checkbox"/> Euro <input type="checkbox"/>

- Il modulo dovrà essere compilato in stampatello e con penna nera o blu.
- (\*) Le scritte contrassegnate dall'asterisco sono obbligatorie.

MODELLO G.A.P.

(Art. 2 legge del 12/10/1982 n. 726 e legge del 30/12/1991 n. 410)

0548695238 Nr. Ordine Appalto (*)	00 Lotto/Stralcio (*)	2010 Anno (*)
--------------------------------------	--------------------------	------------------

<b>IMPRESA PARTECIPANTE</b>		
02454200797 Partita IVA (*)		
SINAPSYS S.R.L. Ragione Sociale (*)		
SOVERATO		CS
Luogo (*) Immettere il Comune italiano o lo Stato estero dove ha sede l'Impresa		Prov. (*)
Sede Legale (*): VIA SAN GIUSEPPE MOSCATI, N. 3		CAP/ZIP: 88068
Codice attività (*) 62.09.09 (Tipo impresa *) Singola <input checked="" type="checkbox"/> Consorzio <input type="checkbox"/> Raggr. Temporaneo Imprese <input type="checkbox"/>		
Volume Affari	Capitale sociale	Tipo Divisa: Lira <input type="checkbox"/> Euro <input type="checkbox"/>

<b>IMPRESA PARTECIPANTE</b>		
04563051004 Partita IVA (*)		
INFOSERVICE S.R.L. Ragione Sociale (*)		
ROMA		RM
Luogo (*) Immettere il Comune italiano o lo Stato estero dove ha sede l'Impresa		Prov. (*)
Sede Legale (*): VIA CASILINA, N. 3/T		CAP/ZIP: 00182
Codice attività (*) 72.2 (Tipo impresa *) Singola <input checked="" type="checkbox"/> Consorzio <input type="checkbox"/> Raggr. Temporaneo Imprese <input type="checkbox"/>		
Volume Affari	Capitale sociale	Tipo Divisa: Lira <input type="checkbox"/> Euro <input type="checkbox"/>

1. Il modulo dovrà essere compilato in stampatello e con penna nera o blu.  
2 (\*) Le scritte contrassegnate dall'asterisco sono obbligatorie.



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

**UFFICIO NAZIONALE PER IL SERVIZIO CIVILE**

**Ufficio Organizzazione e Risorse  
Servizio Amministrazione e Bilancio**

Via San Martino della Battaglia, 6 - 00185 Roma

Tel. 06 49224256 - Fax. 06 49224550 - E-mail amministrazione@serviziocivile.it

www.serviziocivile.gov.it

Spett. le SERAP PA S.r.l.  
Via Francesco Antolisei, 25  
00173 ROMA  
Fax: 06/45.55.54.44  
Tel: 06/45.55.54.43  
Mail: info@serap.it

Prot. n. 16967 / 1.4.6

Roma, 15 GIU 2011

OGGETTO: errata corrige Partita I.V.A. Scrittura privata in data 9 giugno 2011 -Codice Cig attribuito alla gara: 057.869.52.38.

Con riferimento alla Vostra lettera n. U 14/11/GLP/rl di protocollo, in data 14/06/2011, prendiamo atto della rettifica da apportare al codice fiscale citato sul contratto indicato in oggetto, assicurandone la tempestiva modifica.

Distinti saluti.



DIRIGENTE DEL SERVIZIO  
Dott. Salvatore Pulvirenti

*Sal Pulvirenti*



Roma, 14 giugno 2011

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI UFFICIO NAZIONALE PER IL SERVIZIO CIVILE  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>14 GIU. 2011</b> </div> ARRIVO Prot. N°.....
---

16865/14.6

Spett.le  
 Presidenza del Consiglio dei Ministri  
 Ufficio Nazionale per il Servizio Civile  
 Via San Martino della Battaglia, 6  
 00185 ROMA

c.a. Dott. Salvatore Pulvirenti

Prot. n. U 14/11/GLP/rl

OGGETTO: ERRATA CORRIGE PARTITA IVA CONTRATTO - ATTO DEL  
 18/04/11 N. PROT. 12022

In riferimento al contratto per scrittura privata, concernente l'affidamento dei servizi di gestione e di manutenzione del sistema informatico "Helios" dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile - Cig: 057.869.52.38, si comunica che la partita Iva indicata è errata. Di seguito i dati corretti:

**PARTITA IVA SERAP P.A. S.R.L. 11165521003**

Serap P.A. S.r.l.  
 Il Presidente  
 Dott. Gian Luca Pardi



**GRUPPO SERAP**

Sede Legale ed Operativa: Via Francesco Antonicci, 25 - 00173 ROMA (ITALIA) Tel. 0039-06-45555443 - fax: 0039-06-45555444



partita iva 09107451008



partita iva 11165521003



partita iva 11332831004



## **Offerta Tecnica**

**Affidamento dei servizi di gestione e di manutenzione  
del sistema informativo "Helios"**



## Sommario

<b>1. Servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo "Helios" .....</b>	<b>3</b>
1.1. Introduzione.....	3
<b>2. Piano di lavoro .....</b>	<b>4</b>
2.1. Organizzazione generale delle attività .....	4
2.1.1. Help desk.....	6
2.1.2. Assistenza funzionale.....	8
2.1.3. Manutenzione correttiva e adeguativa (MAC).....	8
2.1.4. Attività di formazione ed affiancamento .....	10
2.2. Presa in carico del servizio all'inizio del contratto.....	11
2.3. Passaggio di consegne al termine del contratto .....	11
2.3.1. Attività aggiuntive di trasferimento del knowhow di fine fornitura.....	12
<b>3. Presidio Tecnico .....</b>	<b>12</b>
3.1. Elenco nominativo del team.....	12
3.2. Curricula.....	12
<b>4. Struttura organizzativa generale e MEV.....</b>	<b>22</b>
4.1. Manutenzione Evolutiva (MEV).....	22
4.1.1. Integrabilità delle attività di MEV.....	24
4.1.2. Accessibilità.....	25
4.2. Risorse umane e tecnologiche.....	26
4.3. Referenze.....	26
<b>5. Reportistica e monitoraggio.....</b>	<b>27</b>
5.1. Strumento gestione interventi.....	28
<b>6. Piano di qualità .....</b>	<b>29</b>
6.1. PIANO DELLA QUALITÀ (Progetto UNSC) rev. 0.....	29
6.1.1. Scopo E Campo Di Applicazione.....	29
6.1.2. Obiettivi Di Qualità.....	29
6.1.3. metriche per la misura della qualità effettivamente fornita.....	29
6.1.4. identificazione dei controlli per la qualità della fornitura.....	30
6.1.5. Specifiche Responsabilità .....	31
6.1.6. Misure per l'attuazione del Piano di Qualità.....	31
6.1.7. Strumenti operativi.....	33
6.1.8. Aspetti organizzativi della gestione.....	34
6.2. Picchi di lavoro.....	34
6.3. Standard documentali.....	34
6.3.1. Elenco documenti.....	34
<b>7. Livelli di servizio migliorativi.....</b>	<b>36</b>



# 1. Servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo "Helios"

## 1.1. Introduzione

La presente offerta si riferisce alle tipologie di servizio richieste, dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile del Consiglio dei Ministri (di seguito UNSC), per gestire e garantire il corretto funzionamento del Sistema Informativo "Helios".

I dati gestiti da tale Sistema e dei Sistemi ad esso connessi rappresentano il patrimonio di informazioni fondamentale dell'intero Servizio Civile Nazionale. Helios si configura come mezzo di archiviazione e consultazione dei dati operativi inerenti l'intera gestione del Servizio Civile Nazionale ma anche come centro di condivisione, normalizzazione e distribuzione delle informazioni verso gli altri attori e sistemi informatici in uso presso l'Ufficio. L'evoluzione del Sistema da semplice mezzo di archiviazione ad evoluto strumento di condivisione e scambio di informazioni tra le diverse componenti (UNSC, RPA, ENTI, VOLONTARI, COMPONENTI SOFTWARE) lo configura come vero e proprio punto di riferimento dell'intero processo e necessita, per la sua gestione, di approfondite competenze sia degli elementi puramente tecnici che delle procedure e degli aspetti normativi ad esso connessi.

I servizi oggetto di offerta sono:

- Help Desk;
- assistenza funzionale agli utenti;
- Manutenzione Adeguativa e Correttiva;
- Formazione/affiancamento all'utenza;
- Manutenzione Evolutiva.

Per quanto riguarda i servizi di MAC e MEV, oltre all'intero sistema Helios e al datawarehouse Business Objects, sono parte integrante dell'offerta:

- La manutenzione dei Web Services utilizzati dal Sito Internet dell'UNSC che consentono, in particolare, l'identificazione degli utenti, le funzionalità di modifica delle password e di alcuni dati dei volontari, il recupero dei dati inerenti l'accreditamento di enti, i volontari, i progetti, i pagamenti.
- La manutenzione nel database Helios delle viste e tabelle in cui sono tracciati gli aggiornamenti dei dati di interesse di NewMoney.
- La manutenzione del programma applicativo Windows "Gestione Banca" (codice, database e universo B.O.) e del Web Service che consente ai volontari di visualizzare nell'area riservata del sito Internet le informazioni sullo stato dei pagamenti.
- La manutenzione delle procedure di ETL (Extract, Transform, Load) utilizzate per alimentare la base dati dell'applicativo EVSC (Elezioni Volontari Servizio Civile).

Tutti i servizi offerti, apparentemente distinti fra di loro, come andremo a spiegare nei paragrafi successivi, sono strettamente correlati.

Il Gruppo SERAP presente sul mercato informatico dal 2004 ha per missione la fornitura di soluzioni e l'erogazione di servizi di natura informatica, attraverso lo sviluppo di sistemi informativi complessi, di servizi mirati all'assistenza software di livello specialistico e la consulenza specifica. Grazie ad un organico di tecnici esperti dei diversi ambienti, prodotti e problematiche dell'Information Communication Technology, le aziende del gruppo possono operare sinergicamente sui vari Clienti. Il Gruppo SERAP è costituito da un insieme di aziende private, tra queste la SERAP P.A., società di nuova costituzione che raggruppa al suo interno tutte le competenze relative ai clienti della Pubblica Amministrazione che ci consente di ottimizzare e focalizzare gli sforzi con l'obiettivo di fidelizzare i clienti già acquisiti attraverso il costante miglioramento della qualità offerta e di conseguenza cercare di ampliare la presenza del gruppo societario nella Pubblica Amministrazione ed incrementare il valore aggiunto attraverso sinergie, diversificazione del fatturato, flessibilità delle risorse tecniche a disposizione.





Il Gruppo SERAP è in possesso di un'approfondita conoscenza delle tematiche e normative applicate ed operative presso l'UNSC. Ha infatti fornito, dal 2004, con la Società controllante Servizi ED Applicazioni la propria collaborazione, in termini di:

- risorse specialistiche;
- realizzazione e successivi adeguamenti del Sistema Informativo Helios;
- continua formazione degli utenti interni ed esterni;
- automazione di tutti i processi del servizio Civile Nazionale;
- interazione con gli altri sistemi informatici connessi ad Helios.

Attraverso questa pluriennale collaborazione le risorse tecniche hanno acquisito una conoscenza approfondita dell'intero Sistema Informativo, delle problematiche e della complessità funzionale ed organizzativa.

Gli obiettivi che, negli anni, il Gruppo SERAP si è posto per risolvere le esigenze dell'UNSC sono state:

- Un efficiente supporto agli utenti dei sistemi Software sviluppati appositamente per la gestione del Servizio Civile Nazionale;
- Un continuo adeguamento del sistema informativo alle esigenze gestionali delle Direzioni che governano i processi, che sottendono all'erogazione dei servizi connessi ed alle convenzioni con gli enti e le associazioni convenzionate;
- Un miglioramento dei servizi prestati, con l'erogazione di un unico servizio integrato che comprenda il servizio di assistenza di 1° e 2° livello, assistenza funzionale, formazione/affiancamento, la MAC e la MEV avvalendosi di un team di progetto altamente qualificato, esperto delle problematiche dell'UNSC grazie alla formazione continua delle risorse attuata nel corso degli anni, in grado di adattarsi in tempi rapidi alle eventuali esigenze dell'UNSC.

## 2. Piano di lavoro

### 2.1. Organizzazione generale delle attività

L'intero servizio viene controllato direttamente dalla Direzione Tecnica del Gruppo SERAP secondo le tecniche di Project Management e seguito, on-site, direttamente dal Capo Progetto in modo che le criticità vengano tenute sotto controllo e monitorate al fine di prevenire dannose derive; ciò farà sì che il livello di qualità percepito dagli utenti non risulti inferiore alle attese.

#### Distribuzione delle attività

La volontà di realizzare con successo le attività richieste, ha portato il Gruppo SERAP ad individuare un modello di struttura organizzativa fortemente caratterizzata dai seguenti fattori:

- **Condivisione e comunicazione:** attivazione di un'organizzazione del servizio coordinata ed integrata che, mediante la tracciatura completa degli eventi, garantisca un controllo totale secondo meccanismi di condivisione continua, tra Committente e Fornitore;
- **Competenza tecnica:** verranno impiegate le stesse risorse che attualmente svolgono identico servizio presso l'Amministrazione. Tali risorse sono in possesso di skill tecnologici ed applicativi sicuramente in linea con quanto richiesto, ciò derivante dall'esperienza effettuata presso la stessa Amministrazione. In questo modo il Committente avrà la garanzia che la risoluzione di qualsiasi problema avvenga sempre al giusto livello di competenza;
- **Efficienza ed efficacia:** capacità di assicurare il raggiungimento di tutti gli obiettivi della fornitura eseguendo le attività in modo rapido e tempestivo; il Committente verrà fornito di tutti gli strumenti necessari a verificare il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli di servizio fissati;
- **Flessibilità:** capacità di gestire situazioni ad elevata criticità, di risolvere esigenze improvvise e improcrastinabili e di adattarsi a mutate esigenze operative senza impatti sui livelli di servizio della fornitura.

Il modello organizzativo proposto per il progetto vede coinvolti i seguenti organismi:

- **Coordinamento del Progetto;**
- **Gruppo di lavoro.**



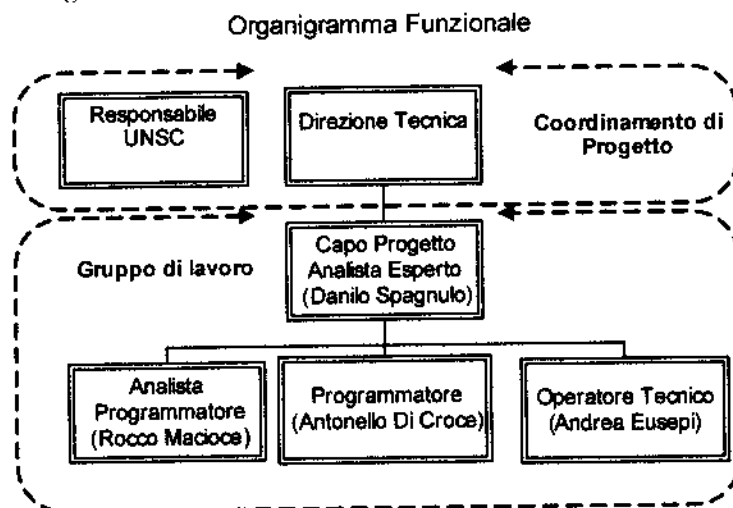
## Coordinamento del progetto

Fermo restando la responsabilità della SERAPP.A. sulle attività incluse nel servizio, si propone di rendere operativa un'attività di Coordinamento del Progetto la cui funzione fondamentale è quella di svolgere, in modo congiunto con l'Amministrazione, coerentemente con le esigenze e gli orientamenti indicati dai suoi Responsabili, attività di indirizzo, coordinamento e monitoraggio dei servizi.

In particolare, rientrano tra i compiti del Coordinamento:

- stabilire le linee generali di pianificazione delle attività a fronte delle quali il Fornitore predisporrà o aggiornerà coerentemente il piano di progetto;
- esaminare periodicamente l'avanzamento operativo ed economico del progetto in relazione a quanto pianificato, in base agli stati di avanzamento periodici forniti dal Fornitore;
- verificare i risultati conseguiti, i prodotti rilasciati e il rispetto dei livelli di servizio previsti;
- individuare le eventuali criticità, definire ed attivare le azioni correttive.

L'organismo si riunirà ordinariamente con periodicità mensile e, straordinariamente, al verificarsi di nuovi eventi o di situazioni impreviste. L'organigramma funzionale del team di progetto sarà composto da risorse, successivamente indicate, in possesso di una comprovata e pluriennale esperienza nei domini di competenza dei servizi oggetti della gara e sarà organizzato come segue:



## Gruppo di Lavoro

**Analista Esperto** svolgerà anche il ruolo di **Capo Progetto** e si occuperà di raccogliere le richieste del Committente, di analizzare e progettare le necessità del Committente, della stima dei tempi e pianificazione delle attività, del coordinamento dei gruppi di lavoro, dell'elaborazione della documentazione di progetto, della progettazione dei casi di test.

**Analista Programmatore** si occuperà del coordinamento di piccoli gruppi di lavoro, dello sviluppo di analisi di dettaglio, della preparazione e della esecuzione dei casi di test, aggiornamento manualistica pubblicazione sui server, backup dell'applicazione di esercizio per il mantenimento del versioning.

**Programmatore** si occuperà dello sviluppo del software, e della esecuzione dei casi di test,

**Operatore Tecnico** si occuperà dell'attività di help desk ed assistenza agli utenti, dell'utilizzo dei sistemi per la gestione degli interventi, e responsabile della documentazione dei riepiloghi generali e dettagliati degli interventi

Il servizio sarà attivo dalle ore 9,00 alle 18,00 di tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. Viene comunque garantita la copertura delle nove ore giornaliere strutturando la pausa pranzo (di un'ora) in modo tale che le risorse del presidio non ne usufruiscano contemporaneamente. In caso di esigenze particolari di servizio e su richiesta dell'Amministrazione, la SERAP P.A. si rende disponibile a consentire, ai propri tecnici del presidio di prolungare l'orario di lavoro oltre le 18:00 fino massimo alle ore 20:00 e di effettuare attività lavorativa in giornate festive. Il presidio tecnico include il servizio di Help Desk, il servizio di assistenza funzionale, il servizio di MAC e su richiesta esplicita del responsabile UNSC anche la MEV.



## 2.1.1. Help desk

Il servizio da erogare consiste in un'attività di help desk orientato alla fornitura di assistenza, agli utenti di Helios, relativamente ai seguenti argomenti:

- help desk funzionale per il corretto e buon utilizzo del sistema;
- un punto cui segnalare errori o malfunzionamenti del software applicativo;
- un punto cui indirizzare richieste informative o di assistenza che gli utenti non possono soddisfare tramite le funzionalità disponibili di Helios;
- un punto cui indirizzare le richieste di accesso al sistema per i nuovi accreditamenti.

Il servizio sarà disponibile agli utenti Helios sia interni all'Amministrazione che esterni e verrà attivato tramite telefonata ai numeri di assistenza previsti, oppure inviando direttamente una e-mail o un fax messi a disposizione dall'UNSC.

Il servizio di help desk deve essere visto come **"risorsa a disposizione"** e costituisce, pertanto, l'interfaccia degli utenti per tutti i problemi relativi a quanto sopra specificato, fornendo un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza. Da quanto esposto si evidenzia l'importanza e la criticità del servizio che per garantire una elevata qualità deve essere assicurato da personale in possesso di ottima conoscenza del "modus operandi" dell'Ufficio. Per la gestione degli interventi si propone di utilizzare il software Open Source "OTRS" (strumento di "Trouble Ticket System" già presente in UNSC e di seguito descritto dettagliatamente) che sarà il punto di raccolta unico di tutte le segnalazioni. Il servizio permetterà di:

- provvedere all'accoglienza ed alla registrazione delle richieste di assistenza;
- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
- risolvere con rapidità i problemi più ricorrenti (1° Livello);
- offrire supporto informativo sull'uso degli applicativi e dei servizi fruibili sul sistema;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- gestire le richieste di intervento mediante un sistema per fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste e per rendere disponibili dati di controllo e monitoraggio statistico del servizio (sistema di troubleticketing);
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di elaborare gli SLA, identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

Inoltre, grazie all'esperienza maturata nel corso degli anni in questo servizio, la società sarà in grado di monitorare il funzionamento e le problematiche frequenti degli utenti in maniera ottimale producendo report con l'analisi dettagliata, ottimizzando e migliorando così le fasi relative alla risoluzione delle problematiche.

Per ogni richiesta di intervento saranno registrate almeno le seguenti informazioni:

- identificativo dell'utente richiedente;
- l'identificativo dell'operatore dell'Help-desk;
- la data, e l'ora in cui è stata ricevuta la richiesta;
- il canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta di intervento;
- una descrizione della richiesta di intervento;
- le procedure avviate per la risoluzione del problema.

Verranno predisposte relazioni periodiche in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate. La chiusura formale della richiesta di intervento avverrà a cura della struttura dell'Help Desk.

### 2.1.1.1. Descrizione del Flusso

#### Contatto con l'Help Desk

L'apertura di una richiesta è una operazione eseguita da un operatore del Servizio di Help Desk, dopo che un utente ha attivato il contatto attraverso le vie definite precedentemente, e descritto l'inconveniente.

**Analisi della Richiesta di Intervento al 1° livello**

Il primo intervento è effettuato dall'Operatore Help Desk di 1° livello che inserisce nel sistema la richiesta e tutte le informazioni pervenute. In questa fase la richiesta assume gli stati di "Aperta" e "Non assegnata". L'operatore Help Desk apre la richiesta, definisce se stesso come assegnatario, e cambia lo stato in "Richiesta in esame".

Il personale preposto esegue la prima fase di analisi della richiesta, ne valuta la priorità insieme con l'utente, ed opera una prima classificazione del problema.

Si possono avere i seguenti casi:

- Risolve la richiesta, assegnandole lo stato Chiusa, dopo aver verificato immediatamente la correttezza della soluzione;
- Non è in grado di risolvere l'inconveniente. In questo caso, trasferisce la richiesta al 2° livello;
- Ritiene la richiesta non di competenza (richieste fatte da utenti diversi o relative a questioni diverse da quelle inizialmente specificate) imponendo lo stato di "Sospesa". Tale richiesta passa in carico al Capo Progetto che ne concorda il re-instradamento con il Responsabile UNSC.

**Analisi della Richiesta di Intervento al 2° livello**

L'operatore dell'Help Desk, appena riceve la richiesta, svolge immediatamente l'operazione di verifica di competenza e priorità, e assegna la richiesta al 2° livello.

Se la richiesta è di competenza, viene immediatamente eseguita la "problem determination" di 2° livello, con eventuale riclassificazione del problema.

L'esito della Problem Determination da parte del 2° livello darà luogo alla soluzione dell'inconveniente, con chiusura della richiesta

Per ogni richiesta di intervento viene aperto un ticket all'interno del sistema di trouble ticketing dell'Help Desk. Il ticket rimane aperto fino alla soluzione dell'anomalia o alla conclusione della richiesta di servizio. Il sistema provvede a monitorare le prestazioni del servizio, il periodo di tempo impiegato, le persone coinvolte, le soluzioni adottate ed i riferimenti della chiusura e provvede altresì ad archiviare i dati. Tutte le attività vengono registrate nello storico dei ticket, il quale costituisce quindi una traccia dettagliata di tutti i servizi forniti, del personale coinvolto e delle azioni compiute per arrivare alla soluzione. La funzione di monitoraggio chiamata identifica chiaramente ogni livello di supporto utilizzato.

**2.1.1.2. Fase operativa**

Al ricevimento della richiesta d'intervento, il tecnico di help-desk determina la tipologia della richiesta, del prodotto, e valuta se l'attività coinvolge il 2° livello specialistico interessato il cui tecnico prenderà in carico.

Il tecnico specialistico provvede, secondo le indicazioni dell'utente, a valutare l'entità del problema ed a fornire l'assistenza fino alla chiusura dell'intervento. Egli è "proprietario" della chiamata e ha quindi la responsabilità di monitorare con gli opportuni strumenti di gestione del ticket, dal momento dell'apertura fino alla chiusura secondo le specifiche del contratto.

Come evidenziato il tecnico è strettamente collegato al processo di gestione delle anomalie, che comprende i seguenti processi:

**Apertura e definizione ticket**

All'apertura del ticket, i campi di richiesta dell'applicativo vengono compilati automaticamente con i dati di default relativi alla chiamata (numero chiamata, data, ora). Il tecnico verifica le informazioni del cliente (sede, numero telefono, ecc.) e registra nel ticket l'anomalia dichiarata.

**Definizione preliminare del problema**

Facendo appello alle proprie conoscenze specialistiche e con l'ausilio di strumenti esperti, i tecnici cercano di risolvere la richiesta durante il contatto iniziale, in caso contrario faranno intervenire la figura professionale più idonea per la soluzione del problema. Fa parte di questa attività la corretta assegnazione delle priorità; infatti, assegnare priorità troppo basse quando non è necessario, comporta che problemi meno importanti vengano risolti prima di altri più critici. In generale, il livello di priorità è assegnato sulla base dell'impatto sul servizio reso all'Utente e dipende dai suoi requisiti specifici. E' proprio in questo che l'esperienza maturata presso importanti Clienti e presso la stessa Amministrazione da parte del personale della SERAP P.A. nell'erogazione di servizi fino ad oggi resi, consente un'attenta e puntuale valutazione nel riconoscere e dare la giusta priorità all'intervento.



## Monitoraggio dei ticket.

Viene effettuata la registrazione dei dati relativi alla storia della chiamata, al percorso di escalation, alle attività collegate, alla durata della chiamata e al tempo dedicato all'anomalia; nel caso di successivi solleciti, i dati sono resi disponibili per eventuali analisi statistiche. È così possibile un'attività articolata di reporting e di analisi degli andamenti per ogni aspetto del servizio fornito.

## Risoluzione e chiusura dei ticket.

Viene impiegato un modello circolare per la gestione delle anomalie. Lo specialista è "proprietario" dell'anomalia dal momento in cui riceve la chiamata fino alla sua risoluzione. Durante il processo di individuazione dell'anomalia, il ticket può attraversare tutti i livelli di supporto, secondo la complessità dello sforzo risolutivo. Il servizio e la soluzione possono risultare da uno qualsiasi dei livelli. Si registrano tutte le azioni intraprese per risolvere l'anomalia, in modo da rispondere velocemente e correttamente ad ogni richiesta di aggiornamento da parte del cliente. Una volta risolta l'anomalia, la risposta sarà fornita utilizzando di norma il mezzo (telefono, mail o fax) utilizzato dal richiedente e l'operatore verificherà con l'utente l'effettiva soluzione del problema.

## 2.1.2. Assistenza funzionale

È prevista anche la fornitura di un servizio di assistenza funzionale necessaria per la risoluzione di tutte le problematiche che l'utente non riesce a risolvere con le funzionalità che il sistema gli mette a disposizione. In particolare:

### Produzione di report ad hoc per esigenze direzionali e operative.

Queste tipologie di richieste possono avere natura di urgenza e la conoscenza maturata negli anni permette al gruppo di supporto di fornire elaborazioni dati complesse in tempi estremamente contenuti, nonché una competenza sulla natura delle informazioni che consente di interpretare ed eventualmente supportare il richiedente nella interpretazione dei dati forniti.

### Modifiche massive sui dati.

Capita che nel tempo sussistano condizioni tali che vengano richiesti interventi sui dati atti a normalizzare condizioni anomale o nuovi aspetti del processo. La capacità di analizzare tutti gli aspetti connessi direttamente ed indirettamente alle modifiche richieste è un elemento di eccellenza proprio del gruppo di supporto.

### Supporto a funzionalità non consentite sul sistema.

Alcune richieste sono relative alla possibilità di ripristinare processi irreversibili erroneamente attuati sul sistema. Il gruppo di supporto è in grado di ripristinare le condizioni iniziali rapidamente conoscendo approfonditamente le procedure di ripristino e le implicazioni ad esso connesse.

Le richieste di intervento possono pervenire dall'help desk, con le modalità specificate precedentemente, o da personale autorizzato dell'UNSC.

## 2.1.3. Manutenzione correttiva e adeguativa (MAC)

### 2.1.3.1. Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intendono tutti gli interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti del software applicativo a fronte di errori o incongruenze, ovvero l'eliminazione delle cause e degli effetti ed il conseguente ripristino delle funzionalità previste.

Il malfunzionamento del software sarà notificato con l'arrivo di una richiesta di intervento da parte di utente esterno o interno all'UNSC (telefonata, e-mail o fax) che genererà un foglio anomalia.

Il foglio anomalia conterrà:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- anomalia "bloccante" se impedisce all'utente l'uso dell'applicazione;
- anomalia "non bloccante" se comporta malfunzionamenti che non impediscono all'utente l'uso dell'applicazione.

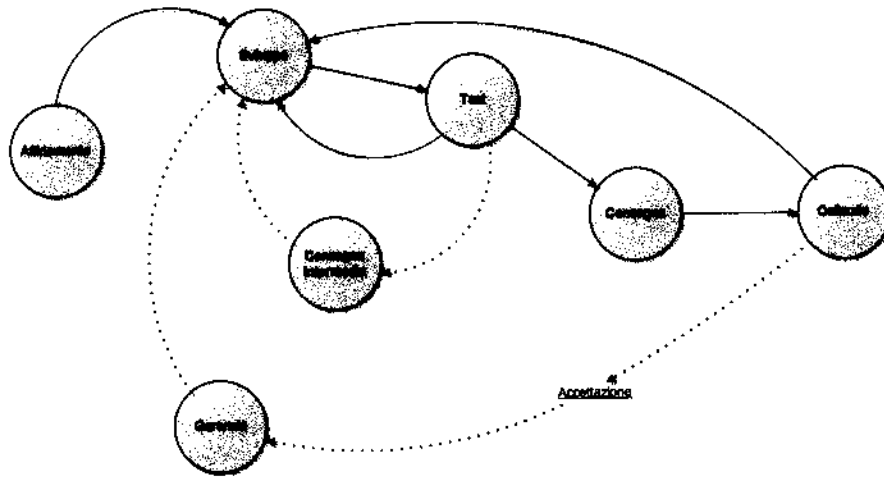


Il presidio farà pervenire al Responsabile dell'UNSC una comunicazione con l'indicazione dei tempi previsti per la risoluzione dell'anomalia (previsione di fine intervento). Procederà quindi alla rimozione dell'anomalia ed effettuato l'intervento farà pervenire la comunicazione di risoluzione anomalia, in cui saranno indicati:

- la data e l'ora di chiusura dell'intervento;
- la descrizione degli interventi effettuati nell'ambiente di sviluppo;
- la descrizione dell'intervento effettuato nell'ambiente di esercizio;
- le eventuali modifiche alla documentazione.

## 2.1.3.2. Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa, comprende tutte le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico quali cambiamenti di versione del software di base. L'attività si articolerà nelle seguenti fasi:



Per ognuna delle fasi illustrate in figura si dà nel seguito una breve descrizione.

### Affidamento

Il servizio di manutenzione adeguativa verrà fornito su richiesta formale da parte del Responsabile UNSC. La SERAP P.A. inizierà ad operare solo dopo la comunicazione formale di affidamento dell'attività.

L'incarico verrà formalizzato mediante un Verbale di Affidamento o documento da concordare nel quale si propone di indicare per l'attività richiesta:

- Il numero dei giorni/persona stimati;
- I requisiti funzionali e prestazionali richiesti;
- I deliverables che l'UNSC consegnerà alla SERAP P.A.;
- I deliverables (Piano di Collaudo, Manuali ecc.) che la SERAP P.A. dovrà consegnare all'UNSC al termine dell'attività;
- La data pianificata per l'inizio dell'intervento e la data stimata di termine dell'attività.

### Sviluppo

La fase di sviluppo è volta a tradurre tutte le caratteristiche della soluzione in specifiche tecniche di dettaglio necessarie alla generazione del prodotto finale.

Il disegno di dettaglio contiene una specifica in cui le funzionalità vengono trasformate ed organizzate in moduli elaborativi strutturati. È compresa, nel disegno di dettaglio, la documentazione del disegno logico finale e fisico dei dati.

Per ogni modulo saranno descritte:

- le funzioni svolte;
- tutti i dati trattati, raggruppati per insiemi logici
- la tipologia (on-line, batch, ecc);



- cenni sulla riusabilità del componente;
- le modalità di interconnessione con altri sistemi/applicazioni, i parametri scambiati con altri componenti;
- i parametri di attivazione;
- i criteri di accesso agli archivi.

I formalismi da adottare per le descrizioni saranno condivisi e concordati con il Responsabile UNSC.

## Test

Il codice sorgente sviluppato/modificato sarà testato a livello di oggetto/funzione elementare e successivamente validato sia a livello funzionale che di integrazione. L'insieme dei test unitari e funzionali e di integrazione è costituito dal Piano dei Test; in essi saranno descritti obiettivi, caratteristiche e risultati ottenuti. I fogli di test saranno raccolti ed archiviati; qualora un test avesse esito negativo sarà informato il team di sviluppo.

Il passaggio alle fasi di Consegna (finale o intermedia) è condizionato all'esito positivo di tutti i test effettuati.

## Consegna intermedia

Qualora si renda necessario, al fine di effettuare verifiche in corso d'opera, sarà possibile prevedere delle consegne intermedie definite nel Verbale di Affidamento. Tutti i prodotti intermedi saranno consegnati dal Gruppo SERAP entro le date stabilite nel Verbale stesso. La consegna di tali prodotti sarà formalizzata tramite l'apposito Verbale di Consegna intermedia.

Le modalità di consegna, salvo deroghe nel Verbale di Affidamento, saranno quelle descritte nel paragrafo successivo.

## Consegna

Le fasi e le modalità per la consegna finale dei deliverables sono di seguito elencate:

La SERAP P.A. consegnerà il software sviluppato/modificato, i codici sorgente, la documentazione operativa, i manuali d'uso e quant'altro previsto dal Verbale di affidamento, formalizzando la consegna con un "Verbale di consegna finale". Ciò costituirà il termine dell'attività produttiva relativamente all'attività assegnata.

## Collaudo

La fase di collaudo prevede la verifica da parte del personale preposto dall'UNSC che quanto realizzato sia conforme alle specifiche fornite nel verbale di Affidamento.

Il collaudo si svolgerà secondo le modalità definite nel Verbale di affidamento, essenzialmente :

- verifica della rispondenza ai requisiti;
- verifica della corretta applicazione dei parametri della qualità;
- verifica della documentazione consegnata.

La Serap P.A. dichiara sin d'ora la propria disponibilità a fornire supporto all'UNSC per l'esecuzione del collaudo.

Qualora il collaudo avesse esito negativo saranno documentate le anomalie o eventuali incongruenze riscontrate tramite il rapporto di collaudo; la SERAPP.A. provvederà tempestivamente ad apportare le modifiche necessarie. In caso di esito positivo del collaudo, sarà redatto il verbale di accettazione e a partire dalla sua data decorrerà il periodo di Garanzia.

## Garanzia

I prodotti consegnati godranno di una garanzia di 12 mesi a partire dalla data di accettazione del collaudo. Durante tale periodo l'UNSC avrà facoltà di richiedere l'esecuzione d'interventi volti all'eliminazione degli eventuali malfunzionamenti presenti nei prodotti forniti, ovvero al ripristino delle funzionalità previste, a fronte di errori e/o incongruenze.

Gli interventi in garanzia saranno erogati con le stesse modalità previste per gli interventi di manutenzione correttiva.

## 2.1.4. Attività di formazione ed affiancamento

La formazione agli utenti sarà erogata se ritenuto necessario dall'UNSC. Le modalità di attuazione possono essere:

- sistematiche, nei periodi che precedono le fasi di lavoro dell'Ufficio. Questo tipo di attività formativa è di particolare importanza per garantire l'efficienza degli utenti dell'Ufficio e delle Regioni/Province Autonome nelle varie fasi del processo (valutazione nuovi accreditamenti/adeguamenti, valutazione progetti, approvazione graduatorie, etc);



- su specifica richiesta, ad esempio nel caso di rilascio di nuove funzionalità intese come manutenzione evolutiva.

La formazione agli utenti riguarda sia il personale interno all'UNSC che gli utenti delle Regioni e Province Autonome che operano su Helios e sullo strumento di reportistica ed analisi dati Business Objects. La formazione potrà essere erogata o in aula, con personale esperto di "dominio", oppure attraverso la creazione di corsi multimediali, realizzati con il prodotto E-learning Campus, prodotto presente presso l'Amministrazione, ed usufruibili dagli utenti attraverso i canali messi a disposizione dall'UNSC.

L'affiancamento con il personale tecnico del Servizio Informatica dell'Ufficio Nazionale del Servizio Civile è costante nella fase di MAC e MEV, essendo previsti milestone di verifica e validazione nel ciclo di vita adottato.

## **2.2. Presa in carico del servizio all'inizio del contratto**

La presa in carico del servizio, viste le competenze dell'azienda, che già realizza servizi simili per altri enti pubblici, e svolge, per codesto spettabile Ufficio, lo stesso servizio richiesto, non necessita di alcun periodo temporale di affiancamento garantendo tempi immediati di presa in carico senza nessun degrado dei livelli di servizio attesi. Tutto ciò è possibile dal momento che, come evidenziato nei capitoli precedenti, la SERAPP.A. continuerà ad utilizzare le risorse attualmente impegnate, tecnologicamente allineate con le competenze professionali richieste dall'Amministrazione e per le quali non saranno necessari interventi formativi o affiancamento.

## **2.3. Passaggio di consegne al termine del contratto**

Così come indicato sul capitolato tecnico, la SERAPP.A. si impegna, a fine contratto, ad erogare il servizio di trasferimento del Know-how ad un eventuale fornitore entrante ed al personale dell'Amministrazione, attraverso le fasi di formazione e affiancamento. La formazione verrà effettuata attraverso giornate in aula ed esercitazioni pratiche sul sistema "Helios training" con l'ausilio del sistema di *E-learning Campus* che permette ai fruitori del corso di avere a disposizione lezioni da utilizzare anche a distanza. Questo avverrà nell'ultimo mese della durata contrattuale con l'utilizzo di un numero adeguato di Specialisti Tecnici e senza oneri aggiuntivi per l'UNSC. A tal proposito la SERAPP.A. redigerà un "*Piano di migrazione complessivo di tutte le attività*" che sarà consegnato ai responsabili dell'Amministrazione prima del termine delle attività contrattuali e sottoposto alla loro approvazione. Sarà cura della SERAPP.A. mantenere aggiornato il piano nel corso dell'ultimo trimestre. Il Piano sarà di supporto all'Amministrazione per stabilire tempi e modalità di trasferimento delle competenze sia al personale interno dell'Amministrazione, sia al fornitore entrante. Gli obiettivi che il Piano si pone sono i seguenti:

- definire l'organizzazione complessiva del servizio;
- stilare l'inventario aggiornato delle componenti del servizio, con il dettaglio della configurazione hardware e software di base e di sistema;
- decidere i dettagli operativi relativi agli affiancamenti e alle consegne;

Il rilascio del servizio prevede le seguenti fasi operative:

- Individuazione dei nuovi Responsabili del Coordinamento del Progetto (Amministrazione e/o Fornitore entrante,) con i quali condividere la gestione del piano di rilascio dei servizi;
- un gruppo appositamente designato di risorse del Fornitore uscente affiancherà un gruppo di risorse del Fornitore entrante per il trasferimento di competenze e per la descrizione del servizio e delle attività di gestione;
- Incontri per rilasci intermedi: settimanalmente sarà consegnato uno Stato Avanzamento Lavori che sarà visionato ed approvato dall'Amministrazione.

Il passaggio di consegne si baserà comunque sul presupposto che il personale messo a disposizione dal fornitore entrante abbia un profilo di conoscenze adeguato alle tecnologie utilizzate e delle logiche funzionali dei Servizi Civili per le mansioni da svolgere. Le fasi di formazione e di affiancamento riguarderanno cioè solo le problematiche specifiche del servizio, dando per scontata la conoscenza delle tecnologie richieste.





### 2.3.1. Attività aggiuntive di trasferimento del knowhow di fine fornitura

In aggiunta alle attività indicate nel paragrafo precedente, la SERAP P.A., si impegna a fornire, **oltre il termine di fine fornitura** ma comunque non oltre trenta giorni solari da tale data e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, uno specialista tecnico selezionato tra quelli che hanno partecipato all'erogazione dei servizi, per qualsiasi attività di supporto tecnico che si renda necessaria nella fase di avvio delle attività.

## 3. Presidio Tecnico

### 3.1. Elenco nominativo del team

Di seguito vengono elencate le risorse utilizzate nei servizi richiesti.

Nominativo	Mansioni ricopribili	Funzione svolta per il progetto	Titolarità	Esper. nella funzione	Esper. Totale	Esper. nella PA	Esper. sul SCN
Daniilo Spagnulo	Capo Progetto Analista esperto	Capo Progetto e Analista esperto	Dipendente	11 anni	17 anni	12 anni	7 anni
Rocco Macioce	Analista esperto Analista-Programm.	Analista/Programm.	Dipendente	12 anni	18 anni	9 anni	6 anni
Antonello Di Croce	Analista/Programm. Programmatore	Programmatore	Dipendente	10 anni	15 anni	7 anni	6 anni
Andrea Fusupi	Operatore Tecnico	Operatore Tecnico	Dipendente	7 anni	8 anni	7 anni	7 anni

Le risorse che compongono il gruppo di lavoro del Presidio Tecnico sono tutte in possesso di titolarità di rapporto di lavoro subordinato. Tali risorse, proposte per una specifica funzione, hanno una esperienza diversificata e superiore a quella effettivamente richiesta, di conseguenza, a fronte di situazioni critiche che si dovessero manifestare, potranno ricoprire anche altre mansioni all'interno del team, questa intercambiabilità, consentirà di mantenere inalterata la qualità del servizio.

### 3.2. Curricula

#### Capo Progetto – Analista Esperto

**NOME** SPAGNULO DANILO

#### ESPERIENZA LAVORATIVA

Dal 01/01/2004 ad oggi

• CAPOPROGETTO

Nella P.A. presso L'UFFICIO NAZIONALE DEL SERVIZIO CIVILE (Presidenza Del Consiglio)

Studio di Fattibilità e Pianificazione Progetto Helios per la gestione del Servizio Civile Nazionale. Analisi e Specifiche per le attività di gestione Accreditamento Enti, Progetti, Volontari, Formazione, Contenziosi, Monitoraggio, Sistema E-Learning, Interazione con altri sistemi (pagamento volontari Zucchetti e Protocollo informatico Siged). Assistenza al sistema ai fruitori del servizio (UNSC, Regioni e Province Autonome, Enti, Volontari). Migrazione modulo Progetti su architettura a 3 livelli utilizzando la .NET Framework 3.5

dal 01/09/1999 al 31/12/2003

• ANALISTA

INFOTEL – Azienda di Servizi Telecomunicazioni

Studio di Fattibilità e Pianificazione Progetto S.INFO.N.I. (Sistema Informativo Nazionale Infotel) per la gestione di un sistema ERP che curava tutte le attività di distribuzione dei dati informatici (repliche) del cliente le cui sedi erano dislocate in tutta Italia. Analisi e Specifiche delle relative funzionalità.

Dal 01/11/2000 al 30/11/2000

• ANALISTA

TIM - TELECOMUNCAZIONI

Stesura dei documenti di progettazione e ausilio tecnico al team di sviluppo per un sistema automatizzato ed asincrono di invio Fax



## OFFERTA TECNICA

13 gennaio 2011

pag. 13

Dal 01/04/1999 al 31/08/1999

• ANALISTA

Nella P.A. presso ENEA

Stesura dei documenti di progettazione e ausilio tecnico al team di sviluppo per un sistema gestionale per il monitoraggio e la schedulazione della manutenzione degli impianti

Dal 1994 - 1999

• PROGRAMMATTORE

Nella P.A. presso CAMERA DEI DEPUTATI

Realizzazione dei moduli che permettono la gestione del Sindacato Ispettivo e delle attività dei Deputati.

### ISTRUZIONE E FORMAZIONE

1988 - 1993

I.T.I.S. "Antonio Pacinotti" - Roma 988 - 1993

LINGUE CONOSCIUTE ITALIANO (Madrelingua) - INGLESE (Buono scritto e orale)

### CERTIFICAZIONI:

- Certificazione Microsoft Certified Professional Developer Windows Developer
- Certificazione Microsoft Certified Technology Specialist.Net Framework 2.0, Windows Applications
- Certificazione Microsoft Certified Professional Developer Web Developer
- Certificazione Microsoft Certified Technology Specialist.Net Framework 2.0, Web Applications
- Certificazione Microsoft Certified Technology Specialist SQL Server 2005
- Certificazione Microsoft MCP (Developing and implementing Windows-based Applications with Microsoft VB.NET and the Microsoft VS.NET) for Microsoft .NET
- Certificazione Microsoft MCP (XML Web Services and Server Components with Microsoft VB.NET and the Microsoft .NET Framework) for Microsoft .NET
- Certificazione Microsoft MCSD (Microsoft Certified Solution Developer)
- Certificazione Microsoft MCP (Microsoft Certified Professional)

### CORSI PROFESSIONALI:

- Corso ed Esame 70-552 UPGRADE: MCAD Skills to MCPD Windows® Developer by Using the Microsoft® .NET Framework
- Corso ed Esame 70-551 UPGRADE: MCAD Skills to MCPD Web Developer by Using the Microsoft® .NET Framework
- Corso ed Esame 70-431 TS: Microsoft® SQL Server™ 2005 - Implementation and Maintenance
- Corso "Visual Studio Team Edition for Software Architect" organizzato da Microsoft in collaborazione con ObjectWay
- Certificazione Microsoft MCSD (Microsoft Certified Solution Developer) for Microsoft .NET.
- Corso ed Esame 70-310 Developing XML Web Services and Server Components with Microsoft® Visual Basic® .NET and the Microsoft® .NET Framework
- Corso ed Esame 70-306 Developing and Implementing Windows®-based Applications with Microsoft® Visual Basic® .NET and Microsoft® Visual Studio® .NET
- Corso MICROSOFT VISUAL BASIC .NET "PROGRAMMING WITH .NET FRAMEWORK"
- Corso MICROSOFT VISUAL BASIC .NET "DEVELOPING .NET APPLICATION FOR WINDOWS"
- Corso MICROSOFT VISUAL BASIC .NET "PROGRAMMING"- Corso "INTRODUZIONE ALLA TECNOLOGIA .NET E MICROSOFT VISUAL STUDIO .NET
- Corso MICROSOFT PROGRAMMING SQL SERVER 2000
- Corso MICROSOFT ADMINISTERING SQL SERVER 2000

*Sam Squire*

*A*



## OFFERTA TECNICA

13 gennaio 2011

pag. 14

- Corso INTRODUCING TO .NET
- Corso MICROSOFT CERTIFIED TRAINING MCSD
- Corso MICROSOFT SQL SERVER 2000 – DATA BASE DESIGN
- Certificazione Microsoft MCSD (Microsoft Certified Solution Developer)
- Corso ed Esame 70-100 (MICROSOFT ARCHITETTURA) Analyzing Requirements and Defining Solution Architectures
- Corso ed Esame 70-029 (MICROSOFT SQL SERVER 7.0) – Designing and Implementing Databases with Microsoft® SQL Server 7.0
- Corso ed Esame 70-175 (MICROSOFT VISUAL BASIC 6.0 DITRIBUTED APPLICATION) Designing and Implementing Distributed Applications with Microsoft® Visual Basic 6.0
- Certificazione Microsoft MCP (Microsoft Certified Professional)
- Corso ed Esame 70-176 (MICROSOFT VISUAL BASIC 6.0 DESKTOP) Designing and Implementing Desktop Applications with Microsoft® Visual Basic 6.0
- Corso MICROSOFT SQL SERVER 7.0 – DATA BASE DESIGN
- Corso MICROSOFT SQL SERVER 7.0 – ADMINISTRATION
- Corso MICROSOFT WINDOWS NT 4.0 – CORE TECHNOLOGIES SUPPORTING
- Corso MICROSOFT WINDOWS NT 4.0 – ADMINISTRATION.
- Corso NETWORKING ESSENTIAL

### CONOSCENZE INFORMATICHE:

- Metodologie: Analisi Strutturata, Analisi Top Down, Analisi Bottom Up
- RDBMS: MICROSOFT SQL SERVER 2008; MICROSOFT SQL SERVER 2005; ORACLE; MICROSOFT SQL SERVER 7.0; MICROSOFT SQL SERVER 2000; PERVASIVE SQL 2000, ACCESS 2007
- Sistemi Operativi: WINDOWS XP/2000/NT/VISTA/WINDOWS 7/WINDOWS SERVER 2003/ WINDOWS SERVER 2008; DOS; OS/2.
- Linguaggi di programmazione: VISUAL STUDIO .NET per Windows e Web Application (FRAMEWORK 1.1, 2.0, 3.5); TRANSACT-SQL; COBOL, VISUAL BASIC 3.0, VISUAL BASIC 4.0 ENTERPRISE, VISUAL BASIC 5.0, VISUAL BASIC 6.0 ENTERPRISE, VBA.
- Tools di sviluppo: BUSINESS OBJECTS XI release2; MICROSOFT VISIO 2007; FORMULA ONE; FIRST IMPRESSION; CRESCENT QUICK PACK; VISUAL TOOLS; CRYSTAL REPORT; INSTALLSHIELD; MICROSOFT VISIO 2000; MICROSOFT TRANSACTION SERVER 2.0 MICROSOFT VISIO 2002; MICROSOFT VISIO 2003; Entity Framework 3.5
- Protocolli di comunicazione: Protocolli di comunicazione MICROSOFT.

Firma

### Dichiarazione di Disponibilità

Il sottoscritto, Spagnolo Danilo, nato a Roma (RM) il 10/11/1974 e residente a Roma (RM) in Via Salaria, n.1418, CF: SPGDNL74S10H501B, sotto la sua personale responsabilità (art. 76 D.P.R. 445/2000), manifesta la propria disponibilità ad essere impiegato nel team scelto per l'espletamento delle attività dell'appalto presso gli uffici dell'U.N.S.C.

Autorizzo, pertanto, il trattamento dei miei dati personali e la divulgazione dei medesimi ai sensi della legge 196/03.

Firma



## Analista Programmatore

**NOME MACIOCE ROCCO DAVIDE RICCARDO**

### ESPERIENZA LAVORATIVA

- Dal 01/03/2005 ad oggi
    - ANALISTA
  - ANALISTA PROGRAMMATORE
- Nella P.A. presso UFFICIO NAZIONALE DEL SERVIZIO CIVILE (Presidenza del Consiglio)  
Studio di Fattibilità, analisi, progettazione e supporto allo sviluppo del progetto Helios per la gestione del Servizio Civile Nazionale. Analisi e Specifiche per le attività di gestione Accreditemento Enti, Progetti, Volontari, Formazione, Contenziosi, Monitoraggio, Sistema E-Learning, Interazione con altri sistemi (pagamento volontari Zucchetti e Protocollo informatico Siged). Assistenza al sistema ai fruitori del servizio (UNSC, Regioni e Province Autonome, Enti, Volontari). Migrazione modulo Progetti su architettura a 3 livelli utilizzando la .NET Framework 3.5
- Dal 01/06/2004 al 28/02/2005
    - ANALISTA
  - ANALISTA PROGRAMMATORE
- Presso CIRCOLO SPORTIVO FUTBOLCLUB  
Studio di Fattibilità, analisi, progettazione e supporto allo sviluppo del progetto per la gestione del circolo sportivo e relativi servizi. Definizione dei requisiti ed analisi dei processi atti alla gestione dei Soci, delle prenotazioni, del rilevamento Accessi e Integrazione del sistema di contabilità Zucchetti
- Dal 01/09/1999 al 31/05/2004
    - ANALISTA
  - ANALISTA PROGRAMMATORE
- Presso INFOTEL Azienda di Servizi Telecomunicazioni  
Studio di Fattibilità, analisi, progettazione e supporto allo sviluppo del progetto S.INFO.N.I. (Sistema Informativo Nazionale Infotel) per la gestione di un sistema ERP che curava tutte le attività di distribuzione dei dati informatici (repliche) del cliente le cui sedi erano dislocate in tutta Italia.
- Dal 01/02/1999 al 31/08/1999
    - ANALISTA
  - ANALISTA PROGRAMMATORE
- Presso Casa Editrice SALERNO  
Analisi dell'architettura Client-Server. Analisi, progettazione e supporto allo sviluppo dei moduli che consentono la gestione di una Casa Editrice (Gestione Utenze; Gestione Clienti; Gestione Fatturazione; Gestione Abbonamenti; Gestione Ordini; Gestione Magazzino; Propaganda; Bigli Enterprise; Bigli Light; Installazione e Distribuzione Applicativi; Interazione con il Sistema di Contabilità Esafro 2000)
- Dal 01/10/1998 al 31/01/1999
  - ANALISTA PROGRAMMATORE
- Presso SAGIT - FINDUS  
Progettazione dell'architettura Client-Server con supporto di Microsoft Transaction Server 2.0. Realizzazione di moduli che consentono la gestione Amministrativa e della Sicurezza per le applicazioni presenti nell'Azienda Findus.
- Dal 01/05/1998 al 30/09/1998
  - ANALISTA PROGRAMMATORE
- INFOTEL - ERICSSON - TIM Azienda di Servizi Telecomunicazioni  
Progettazione e realizzazione di moduli che consentono la gestione di procedure di spengimento e migrazione delle centrali a rete mobile TACS commissionato ad ERICSSON/INFOTEL da TIM.
- Dal 01/03/1998 al 30/04/1998
  - ANALISTA PROGRAMMATORE
- INFOTEL - ERICSSON Azienda di Servizi Telecomunicazioni  
Progettazione e realizzazione di moduli che consentono la gestione di procedure di conversione del software IT25 in IT30 delle centrali a rete fissa TELECOM commissionato da ERICSSON relativa gestione dei dati di controllo.
- Dal 01/04/1996 al 05/02/1998
    - PROGRAMMATORE
- ENEL Azienda di Servizi Telecomunicazioni  
Realizzazione dei moduli che consentono la gestione del Budget e della procedura di Pianificazione e Controllo.



## OFFERTA TECNICA

13 gennaio 2011

pag. 16

• Dal 05/02/1993 al 31/03/1996

• PROGRAMMATTORE

Nella P.A. presso la CAMERA DEI DEPUTATI

Realizzazione dei moduli che permettono la gestione del Sindacato Ispettivo e delle attività dei Deputati.

### ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• Dal 1985 – 1989

I.T.C. per Programmatori "Carlo Levi" – Roma

LINGUE CONOSCIUTE

ITALIANO (Madrelingua) – INGLESE (Buono scritto e orale)

### CERTIFICAZIONI:

- Certificazione Microsoft .NET Framework 2.0 - Distributed Application Development
- Certificazione Microsoft Certified Professional Developer Windows Developer
- Certificazione Microsoft Certified Technology Specialist.Net Framework 2.0, Windows Applications
- Certificazione Microsoft Certified Professional Developer Web Developer
- Certificazione Microsoft Certified Technology Specialist.Net Framework 2.0, Web Applications
- Certificazione Microsoft Certified Technology Specialist SQL Server 2005
- Attestato della REGIONE LAZIO per Project Management per le PMI (cod. progetto 10164) eseguito da FORMARE – FEDERLAZIO – TELECOMITALIA
- Certificazione Microsoft MCSD (Microsoft Certified Solution Developer) for Microsoft .NET
- Certificazione Microsoft MCSD (Microsoft Certified Solution Developer)
- Certificazione Microsoft MCP (Microsoft Certified Professional)

### CORSI PROFESSIONALI:

- Corso ed Esame 70-529 Microsoft .NET Framework 2.0 - Windows® Distributed Application Development
- Corso ed Esame 70-552 UPGRADE: MCAD Skills to MCPD Windows® Developer by Using the Microsoft® .NET Framework
- Corso ed Esame 70-551 UPGRADE: MCAD Skills to MCPD Web Developer by Using the Microsoft® .NET Framework
- Corso ed Esame 70-431 TS: Microsoft® SQL Server™ 2005 - Implementation and Maintenance
- Corso "Visual Studio Team Edition for Software Architect" organizzato da Microsoft in collaborazione con ObjectWay
- Corso ed Esame della Regione Lazio (Federlazio-TelecomItalia) per Project Management per le PMI 200 ore (Cod. Progetto 10164)
- Certificazione Microsoft MCSD (Microsoft Certified Solution Developer) for Microsoft .NET
- Corso ed Esame 70-310 Developing XML Web Services and Server Components with Microsoft® Visual Basic® .NET and the Microsoft® .NET Framework
- Corso ed Esame 70-305 Developing and Implementing Web Applications with Microsoft® Visual Basic® .NET and Microsoft® Visual Studio® .NET
- Corso ed Esame 70-306 Developing and Implementing Windows®-based Applications with Microsoft® Visual Basic® .NET and Microsoft® Visual Studio® .NET
- Corso MICROSOFT VISUAL BASIC .NET "PROGRAMMING WITH .NET FRAMEWORK"
- Corso MICROSOFT VISUAL BASIC .NET "DEVELOPING .NET APPLICATION FOR WINDOWS"
- Corso MICROSOFT VISUAL BASIC .NET "PROGRAMMING"
- Corso "INTRODUZIONE ALLA TECNOLOGIA .NET E MICROSOFT VISUAL STUDIO .NET"



- Corso MICROSOFT PROGRAMMING SQL SERVER 2000
- Corso MICROSOFT ADMINISTERING SQL SERVER 2000
- Corso INTRODUCING TO .NET
- Corso MICROSOFT CERTIFIED TRAINING MCSD
- Corso MICROSOFT SQL SERVER 2000 – DATA BASE DESIGN
- Certificazione Microsoft MCSD (Microsoft Certified Solution Developer)
- Corso ed Esame 70-100 (MICROSOFT ARCHITETTURA) Analyzing Requirements and Defining Solution Architectures
- Corso ed Esame 70-029 (MICROSOFT SQL SERVER 7.0) – Designing and Implementing Databases with Microsoft® SQL Server 7.0
- Corso ed Esame 70-175 (MICROSOFT VISUAL BASIC 6.0 DITRIBUTED APPLICATION) Designing and Implementing Distributed Applications with Microsoft® Visual Basic 6.0
- Certificazione Microsoft MCP (Microsoft Certified Professional)
- Corso ed Esame 70-176 (MICROSOFT VISUAL BASIC 6.0 DESKTOP) Designing and Implementing Desktop Applications with Microsoft® Visual Basic 6.0
- Corso MICROSOFT SQL SERVER 7.0 – DATA BASE DESIGN
- Corso MICROSOFT SQL SERVER 7.0 – ADMINISTRATION
- Corso MICROSOFT WINDOWS NT 4.0 – CORE TECHNOLOGIES SUPPORTING
- Corso MICROSOFT WINDOWS NT 4.0 – ADMINISTRATION.
- Corso NETWORKING ESSENTIAL
- Corso VISUAL BASIC 6.0. ENTERPRISE AVANZATO

### CONOSCENZE INFORMATICHE:

- Metodologie: Analisi Strutturata, Analisi Top Down, Analisi Bottom Up
- RDBMS: MICROSOFT SQL SERVER 2008; MICROSOFT SQL SERVER 2005; ORACLE; MICROSOFT SQL SERVER 7.0; MICROSOFT SQL SERVER 2000; PERVASIVE SQL 2000, ACCESS 2007
- Sistemi Operativi: WINDOWS XP/2000/NT/VISTA/WINDOWS 7/WINDOWS SERVER 2003/ WINDOWS SERVER 2008; DOS; OS/2
- Linguaggi di programmazione: VISUAL STUDIO .NET per Windows e Web Application (FRAMEWORK 1.1, 2.0, 3.5); TRANSACT- SQL; COBOL, VISUAL BASIC 3.0, VISUAL BASIC 4.0 ENTERPRISE, VISUAL BASIC 5.0, VISUAL BASIC 6.0 ENTERPRISE, VBA.
- Tools di sviluppo: BUSINESS OBJECTS XI release2; MICROSOFT VISIO 2007; FORMULA ONE; FIRST IMPRESSION; CRESCENT QUICK PACK; VISUAL TOOLS; CRYSTAL REPORT 7.0; INSTALLSHIELD 5.5; MICROSOFT VISIO 2000; MICROSOFT TRANSACTION SERVER 2.0 MICROSOFT VISIO 2002; MICROSOFT VISIO 2003; Entity Framework 3.5
- Protocolli di comunicazione: Protocolli di comunicazione MICROSOFT.

Firma

### Dichiarazione di Disponibilità

Il sottoscritto Macioce Rocco Davide Riccardo, nato a Piedimonte San Germano (FR) il 05/06/1970 e residente a Roma (RM) in Via Luca Ghini, n.120, CF: MCCRCD70H05G5980, sotto la sua personale responsabilità (art. 76 D.P.R. 445/2000), manifesta la propria disponibilità ad essere impiegato nel team scelto per l'espletamento delle attività dell'appalto presso gli uffici dell'U.N.S.C.

Autorizzo, pertanto, il trattamento dei mie dati personali e la divulgazione dei medesimi ai sensi della legge 196/03.

Firma



## Programmatore

**NOME** DI CROCE ANTONELLO

### ESPERIENZA LAVORATIVA

- **Gennaio 2005 – ad oggi**  
• **ANALISTA PROGRAMMATORE**  
• **PROGRAMMATORE**  
Nella P. A. presso UFFICIO NAZIONALE PER IL SERVIZIO CIVILE (Presidenza del Consiglio) Progetto Helios per la gestione del Servizio Civile Nazionale, gestione accreditamento Enti, Progetti, Volontari, Formazione, Contenziosi, Monitoraggio, Sistema E-Learning, Interazione con altri sistemi (pagamento volontari Zucchetti e Protocollo informatico Siged). Assistenza al sistema ai fruitori del servizio (UNSC, Regioni e Province Autonome, Enti, Volontari). Sviluppo e implementazioni del sistema informatico Helios. Migrazione modulo Progetti su architettura a 3 livelli utilizzando la .NET Framework 3.5
- **Gennaio 2004 a Dicembre 2004**  
• **ANALISTA PROGRAMMATORE**  
• **PROGRAMMATORE**  
Nella P.A. presso CAMERA DEI DEPUTATI Stesura dei documenti di progettazione, sviluppo, implementazioni e manutenzione del sito della Camera Dei Deputati
- **Gennaio 2001 a Dicembre 2003**  
• **PROGRAMMATORE**  
INFOTEL - Azienda di Servizi Telecomunicazioni Sviluppo e manutenzione sul progetto S.INFO.N.I. (Sistema Informativo Nazionale Infotel) per la gestione di un sistema ERP che gestiva tutte le attività di distribuzione dei dati informatici (repliche) del cliente le cui sedi erano dislocate in tutta Italia.
- **Novembre 1995 – Dicembre 2001**  
• **OPERATORE HELP DESK**  
CONSORZIO NARITA – TRENITALIA SETTORE TRASPORTI Supporto telefonico Hardware e Software alle biglietterie di Trenitalia

### ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- **1984 - 1989** Maturità presso l'I.T. Commerciale e Geometri B. Tallini – Formia (LT)

LINGUE CONOSCIUTE ITALIANO (Madrelingua) – INGLESE (Buono scritto e orale)

### CERTIFICAZIONI:

- Certificazione Microsoft Certified Professional Developer Windows Developer
- Certificazione Microsoft Certified Technology Specialist .Net Framework 2.0, Windows Applications
- Certificazione Microsoft Certified Professional Developer Web Developer
- Certificazione Microsoft Certified Technology Specialist .Net Framework 2.0, Web Applications
- Certificazione Microsoft Certified Technology Specialist SQL Server 2005
- Certificazione Microsoft MCP 2.0 (Microsoft Certified Professional) for Microsoft .NET

### CORSI PROFESSIONALI:

- Corso ed Esame 70-552 UPGRADE: MCAD Skills to MCPD Windows® Developer by Using the Microsoft® .NET Framework
- Corso ed Esame 70-551 UPGRADE: MCAD Skills to MCPD Web Developer by Using the Microsoft® .NET Framework
- Corso ed Esame 70-431 TS: Microsoft® SQL Server™ 2005 - Implementation and Maintenance



- MCP Developing and implementing Web-Applications with Microsoft VB.NET and the Microsoft VS.NET Exam: 70-305
- TS: Microsoft® SQL Server™ 2005 - Implementation and Maintenance Exam: 70-431
- MCP Developing and implementing Web-Applications
- MCP XML Web Services and Server Components with Microsoft VB.NET and the Microsoft .NET Framework Exam: 70-310
- MCP XML Web Services
- Developing XML Web Services and Server Components with Microsoft® Visual Basic® .NET and the Microsoft® .NET Framework
- Developing and Implementing Web Applications with Microsoft® Visual Basic® .NET and Microsoft® Visual Studio® .NET
- Ambiente di Sviluppo MICROSOFT .NET
- Moc 2373 MS Visual Basic .NET Programming
- Moc 2415 MS Visual Basic .NET Programming with .NET Framework
- Moc 2565 MS Visual Basic .NET Developing .NET Applications for Windows
- Moc 2310 MS Visual Studio .NET Developing ASP.NET Web Applications
- Moc 2524 MS ASP.NET Developing XML Web Services
- Moc 2557 Developing Component – Based Applications Using MS.NET Enterprise Services
- DOT.NET
- ASP: NET 2.0 Preview
- JAVA ORACLE
- Programmazione e Sviluppo di Applicazioni Web-Based
- Introduction to ASP programming
- Oracle
- Introduction to SQL e PL/SQL
- VB.NET e ADO.NET VB 6.0, HTML, ASP-ADO SQL 7.0
- Fondamenti di programmazione

## CONOSCENZE INFORMATICHE:

- Metodologie: Analisi Strutturata, Analisi Top Down, Analisi Bottom Up
- RDBMS: MICROSOFT SQL SERVER 2008; MICROSOFT SQL SERVER 2005; ORACLE; MICROSOFT SQL SERVER 7.0; MICROSOFT SQL SERVER 2000; PERVASIVE SQL 2000, ACCESS 2007
- Sistemi Operativi: WINDOWS XP/2000/NT/VISTA/WINDOWS 7/WINDOWS SERVER 2003/ WINDOWS SERVER 2008; DOS; OS/2
- Linguaggi di programmazione: VISUAL STUDIO .NET per Windows e Web Application (FRAMEWORK 1.1, 2.0, 3.5); TRANSACT- SQL; VISUAL BASIC 5.0, VISUAL BASIC 6.0 ENTERPRISE, VBA.
- Tools di sviluppo: BUSINESS OBJECTS XI release2; MICROSOFT VISIO 2007; CRYSTAL REPORT 7.0; INSTALLSHIELD 5.5; MICROSOFT VISIO 2000; MICROSOFT TRANSACTION SERVER 2; Entity Framework 3.5; FLASH; PHOTOSHOP; VIDEO EDITING
- Protocolli di comunicazione: Protocolli di comunicazione MICROSOFT.

Firma





## OFFERTA TECNICA

13 gennaio 2011

pag. 20

### **Dichiarazione di Disponibilità**

Il sottoscritto Di Croce Antonello, nato a Formia (LT) il 12/12/1970 e residente a Roma (RM) in Via Renato Rascel, 22, CF: DCRNNL70T12D708H, sotto la sua personale responsabilità (art. 76 D.P.R. 445/2000), manifesta la propria disponibilità ad essere impiegato nel team scelto per l'espletamento delle attività dell'appalto presso gli uffici dell'U.N.S.C.

Autorizzo, pertanto, il trattamento dei miei dati personali e la divulgazione dei medesimi ai sensi della legge 196/03.

Firma

**Operatore Tecnico****NOME E USEPI ANDREA****ESPERIENZA LAVORATIVA**

- **Da Novembre 2003 ad oggi**  
• **OPERATORE HELP DESK**  
Nella P.A. presso UFFICIO NAZIONALE PER IL SERVIZIO CIVILE (Presidenza Del Consiglio)  
Risoluzione delle richieste di assistenza di 1° livello sul sistema informativo HELIOS, sistema informativo integrato per la gestione del Servizio Civile Nazionale, dall'accREDITAMENTO degli Enti di Servizio Civile alla valutazione e gestione dei volontari avviati al servizio. Servizio di assistenza e supporto al cliente. Utilizzo del software di troubleticketing OTRS per la gestione degli interventi. Manipolazione dati SQL Server 2005.
- **2003**  
• **Programmatore**  
SERVIZI D'AZIENDA SPA – SERVIZI INFORMATICI  
Progetto GESTIONE CURRICULA DIPENDENTI, sistema di archiviazione e gestione dei curricula dei dipendenti Servizi D'Azienda
- **2002**  
• **Programmatore**  
SERVIZI D'AZIENDA SPA – SERVIZI INFORMATICI  
Progetto GESTIONE COMMESSE

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

- **1994 - 1999**  
Diploma - Istituto Tecnico Commerciale e Periti Aziendali "Emanuela Loi"
- **2000**  
Attestato Informatica c/o Centro Formazione Professionale -IST. COLONNA - GATTI

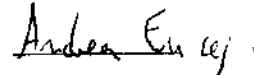
**LINGUE CONOSCIUTE**

ITALIANO (Madrelingua) - INGLESE (Buono) – FRANCESE (Buono)

**CAPACITÀ E COMPETENZE  
TECNICHE**

Sistemi Operativi: WINDOWS XP/2000/NT/VISTA/WINDOWS 7/WINDOWS SERVER 2003/  
WINDOWS SERVER 2008; Linguaggi programmazione: VB, VB.NET, SQL, HTML, ASP  
Tools: MS Office, Internet Explorer, Outlook, OTRS  
Database: SQL Server 2005

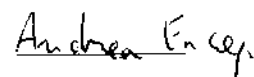
Firma

***Dichiarazione di Disponibilità***

Il sottoscritto, Eusepi Andrea, nato a Velletri (RM) il 22/03/1980 e residente ad Anzio (RM) in Viale Tito Livio, n. 25/A, CF: SPENDR80C22L719Y, sotto la sua personale responsabilità (art. 76 D.P.R. 445/2000), manifesta la propria disponibilità ad essere impiegato nel team scelto per l'espletamento delle attività dell'appalto presso gli uffici dell'U.N.S.C.

Autorizzo, pertanto, il trattamento dei miei dati personali e la divulgazione dei medesimi ai sensi della legge 196/03.

Firma



## 4. Struttura organizzativa generale e MEV

Le attività di manutenzione evolutiva saranno concordate fra il Responsabile UNSC e la Direzione Tecnica e pianificate dal Capo Progetto secondo le priorità definite dall'Ufficio.

### 4.1. Manutenzione Evolutiva (MEV)

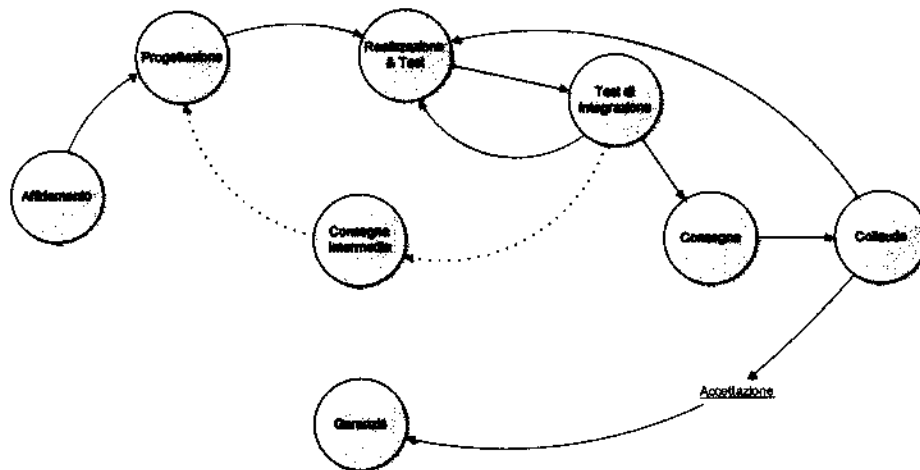
La Manutenzione evolutiva e/o adeguativa, comprende tutte le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione del contesto organizzativo, normativo e/o tecnologico o a specifici requisiti tecnico-normativi.

La Manutenzione Evolutiva potrà essere effettuata dalla SERAP P.A. presso la propria sede di via Francesco Antolisei, 25 utilizzando il proprio ambiente di sviluppo perfettamente allineato con quello utilizzato presso l'UNSC, oppure presso la sede dell'Amministrazione.

Il servizio viene attivato dall'UNSC con una richiesta riportante la descrizione ed i requisiti attesi per l'intervento. A fronte di tale richiesta la SERAP P.A. presenterà un'offerta tecnico-economica all'UNSC contenente:

- soluzione tecnica;
- il numero dei Function Point e/o giorni/persona stimati;
- i requisiti funzionali e prestazionali richiesti;
- la data pianificata per l'inizio dell'intervento e la data stimata di termine dell'attività.
- I deliverables che l'UNSC consegnerà alla SERAP P.A.;
- I deliverables (Piano di Collaudo, Manuali, ecc.) che la SERAP P.A. dovrà consegnare all'UNSC al termine dell'attività.

L'attività si articolerà nelle seguenti fasi:



Per ognuna delle fasi illustrate in figura si dà nel seguito una breve descrizione.

#### Affidamento

Il servizio di Manutenzione Evolutiva verrà fornito su richiesta formale da parte del Responsabile UNSC successiva alla presentazione dell'offerta tecnico-economica.

La SERAP P.A. inizierà ad operare solo dopo la comunicazione formale di affidamento dell'attività.

L'incarico verrà formalizzato mediante un Verbale di Affidamento o documento da concordare.

#### Progettazione

La fase di progettazione è volta a tradurre tutte le caratteristiche della soluzione in specifiche tecniche di dettaglio necessarie alla generazione del prodotto finale. Il disegno di dettaglio contiene una specifica in cui le funzionalità vengono trasformate ed organizzate in moduli elaborativi strutturati. E' compresa nel disegno di dettaglio la documentazione del disegno logico finale e fisico dei dati.

Per ogni modulo saranno descritte:





- le funzioni svolte;
- tutti i dati trattati raggruppati per insiemi logici;
- la tipologia (on-line, batch, ecc);
- cenni sulla riusabilità del componente;
- le modalità di interconnessione con altri sistemi/applicazioni, i parametri scambiati con altri componenti;
- i parametri di attivazione;
- i criteri di accesso agli archivi.

I formalismi da adottare per le descrizioni saranno concordati con il Committente.

## **Realizzazione & Test**

La fase di realizzazione è volta a tradurre in codice quanto riportato nella progettazione tecnica. Successivamente alla realizzazione il codice sorgente sviluppato/modificato sarà testato a livello di oggetto/funzione elementare. Gli standard realizzativi saranno concordati con il Responsabile UNSC e rispetteranno gli indici di manutenibilità e modificabilità richiesti in termini di complessità ciclomatica (COC) e livello di documentazione (IDO). Il conteggio dei punti funzione sviluppati, ove richiesto, sarà conforme alle regole del manuale IFPUG 4.2.

## **Test di Integrazione**

Il codice sorgente sviluppato/modificato sarà testato a livello funzionale e per esito positivo successivamente validato. L'insieme dei test funzionali è costituito dai Fogli di test; in essi saranno descritti obiettivi, caratteristiche e risultati ottenuti. I Fogli di test saranno raccolti ed archiviati; qualora un test avesse esito negativo sarà informato il team di sviluppo.

Il passaggio alle fasi di Consegna (finale) è condizionato all'esito positivo di tutti i test.

## **Consegna intermedia**

Qualora si renda necessario, al fine di effettuare verifiche in corso d'opera, sarà possibile prevedere delle consegne intermedie definite nel Verbale di Affidamento. Tutti i prodotti intermedi saranno consegnati dalla SERAPP.A. entro le date stabilite nel Verbale stesso. La consegna di tali prodotti sarà formalizzata tramite l'apposito Verbale di Consegna intermedia.

Le modalità di consegna, salvo deroghe nel Verbale di Affidamento, saranno quelle descritte nel paragrafo successivo.

## **Consegna**

Le fasi e le modalità per la consegna finale dei deliverables sono di seguito elencate:

La SERAP P.A. consegnerà il software sviluppato/modificato, i codici sorgente, la documentazione operativa, i manuali d'uso e quant'altro previsto dal Verbale di affidamento, formalizzando la consegna con un "Verbale di consegna finale". Ciò costituirà il termine dell'attività produttiva relativamente all'attività assegnata.

## **Collaudo**

La fase di collaudo prevede la verifica da parte del personale preposto dall'UNSC che quanto realizzato sia conforme alle specifiche fornite nel verbale di Affidamento.

Il collaudo si svolgerà secondo le modalità definite nel Verbale di affidamento, essenzialmente :

- esecuzione dei test funzionali;
- verifica della rispondenza ai requisiti;
- verifica della corretta applicazione dei parametri della qualità;
- verifica della documentazione consegnata.

La SERAP P.A. dichiara sin d'ora la propria disponibilità a fornire supporto all'UNSC per l'esecuzione del collaudo.

Qualora il collaudo avesse esito negativo saranno documentate le anomalie o eventuali incongruenze riscontrate tramite il rapporto di collaudo; la SERAP P.A. provvederà tempestivamente ad apportare le modifiche necessarie. In caso di esito positivo del collaudo, sarà redatto il verbale di accettazione e a partire dalla sua data decorrerà il periodo di Garanzia.

## **Garanzia**

I prodotti consegnati godranno di una garanzia di 12 mesi a partire dalla data di accettazione del collaudo. Durante tale periodo l'UNSC avrà facoltà di richiedere l'esecuzione d'interventi volti all'eliminazione degli eventuali malfunzionamenti presenti nei prodotti forniti, ovvero al ripristino delle funzionalità previste, a fronte di errori e/o incongruenze.



Gli interventi in garanzia saranno erogati con le stesse modalità previste per gli interventi di manutenzione correttiva.

### **4.1.1. Integrabilità delle attività di MEV**

Tutte le modifiche evolutive dovranno tenere in considerazione sia le attuali funzionalità dell'attuale sistema che le possibili ripercussioni sugli altri sistemi connessi:

- NewMoney (gestione paghe volontari);
- Sito UNSC (sito istituzionale del Servizio Civile Nazionale);
- SIGED (gestione documentale e protocollo);
- EVSC (gestione delle elezioni dei volontari di Servizio Civile);
- Gestione Banche;
- Datawarehouse B.O.

Di seguito si riporta una breve descrizione dei sistemi connessi.

#### **NewMoney (gestione paghe volontari)**

Nel caso in cui le attività di MEV o MAC producano ripercussioni sui dati di "dominio" di interesse del sistema pagamenti dei volontari di SCN, sarà necessario intervenire sulle viste predisposte sulla banca dati Helios che vengono utilizzate dal tool di alimentazione del sistema NewMoney.

Tali viste riguardano:

- Dati di Stato;
- Bandi;
- Anagrafiche Enti;
  - Sedi attuazioni
  - Personale enti
- Anagrafiche Volontari;
  - Assenze
  - Sanzioni
  - Sedi Servizio
- Progetti.

#### **Sito UNSC (sito istituzionale dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile)**

Nel caso in cui le attività di MEV o MAC producano ripercussioni sui dati di "dominio" di interesse del sito istituzionale dell'UNSC, sarà necessario intervenire sui Web Services (Privati e Pubblici), sulle viste e le funzioni predisposte sulla banca dati Helios che vengono utilizzate per l'alimentazione e la gestione di diverse aree del sito.

Tra i servizi messi a disposizione vanno ricordati:

- Consultazione Enti;
- Consultazione Bandi Volontari (geografico posti volontari finanziati);
- Area riservata ai volontari;
- Area riservata agli enti.

#### **Si.Ge.D.**

Nel caso in cui le attività di MEV o MAC producano ripercussioni sui dati di "dominio" di interesse del sistema Si.Ge.D., sarà necessario intervenire sulle viste predisposte sulla banca dati Helios che vengono utilizzate per la consultazione delle anagrafiche Enti e Volontari.

#### **EVSC (gestione delle elezioni dei volontari di Servizio Civile)**

Nel caso in cui le attività di MEV o MAC producano ripercussioni sui dati di "dominio" di interesse del sistema EVSC, sarà necessario intervenire sui programmi di FTL che si occupano di recuperare le anagrafiche dei volontari in servizio che possono partecipare alle fasi di candidatura ed elezione.

#### **Gestione Banche**

Nel caso in cui le attività di MEV o MAC producano ripercussioni sui dati di "dominio" di interesse del sistema Gestione Banche, sarà necessario intervenire sulle viste predisposte sulla banca dati Helios che vengono utilizzate per la gestione dei dati bancari e produzione dei file CBI per l'erogazione degli emolumenti mensili ai volontari.



## Datawarehouse / B.O.

Dalle varie fasi di MEV o MAC possono scaturire integrazioni anche sul datawarehouse e/o sull'universo B.O. Di seguito sono riportate, in forma essenziale, le fasi progettuali attese per implementare il sistema di "datawarehouse" dell'applicativo "Helios":

- Analisi dei requisiti utenti.
  - Individuazione dei "fatti".
  - Individuazione dell'intervallo di storicizzazione.
- Modellazione concettuale.
  - Analisi dei "fatti".
  - Definizione dei "fatti".
  - Modello concettuale dei "fatti".
- Modellazione logica.
  - Individuazione e rappresentazione dello schema.

Per ogni nuova esigenza informativa sarà sufficiente verificare se i "data mart" realizzati soddisfano la richiesta nel qual caso potrebbe risultare sufficiente intervenire sull'universo B.O. Diversamente l'implementazione è circoscritta alla realizzazione della nuova aggregazione dei dati ("data mart"). Il requisito d'informazione è quindi risolto a valle dell'architettura concettuale e fisica e non nella parte alta ("datawarehouse"); in questo modo il dato storicizzato resta, nel tempo, stabile e consolidato mentre è rapidamente soddisfatto il mutevole bisogno d'informazione.

Quanto appena descritto, sia pure nella brevità imposta dalla natura del documento, dimostra la validità dell'approccio metodologico proposto per l'implementazione dell'analisi del sistema "datawarehouse".

## 4.1.2. Accessibilità

Nel Capitolato Tecnico, relativamente all'attività di Manutenzione Evolutiva, emerge la necessità da parte dell'UNSC di adeguare il sistema Helios a tutti i requisiti di accessibilità prescritti dalla normativa in vigore.

Si possono individuare due principi generali su cui basare la progettazione di un sito accessibile:

- assicurare una trasformazione gradevole della pagina;
- rendere i contenuti comprensibili e navigabili.

I metodi suggeriti dalle WCAG per il conseguimento del primo obiettivo riguardano soprattutto interventi sul codice, mirati a rendere la struttura della pagina il più possibile flessibile, in modo che i suoi contenuti possano essere fruiti senza perdita d'informazioni per mezzo dei più diversi dispositivi di navigazione.

Ecco alcuni dei metodi raccomandati per raggiungere questa necessaria flessibilità:

- separare la struttura dalla presentazione del documento;
- fornire equivalenti testuali per i contenuti grafici e multimediali;
- non progettare per uno specifico tipo di hardware;
- non affidare le informazioni esclusivamente al colore.

I metodi raccomandati per il raggiungimento del secondo obiettivo - cioè rendere i contenuti comprensibili e navigabili - sono invece i seguenti:

- fornire informazioni contestuali e di orientamento;
- fornire chiari meccanismi di navigazione;
- rendere i documenti più possibile chiari e semplici;

Tutte le maschere attualmente in funzione sul sistema Helios dovranno essere riprogettate secondo i criteri e le regole tecniche dettagliate dalla normativa sull'accessibilità vigente in quanto progettate secondo standard grafici e implementativi, concordati con il Responsabile UNSC, che non rispettano detti criteri.

I principali elementi che dovranno essere modificati sulle interfacce esistenti sono:

- Utilizzo dei fogli di stile;
- Rimozione dei frame;
- Rimozione degli eventi client degli oggetti Visual Studio 2003 utilizzati;
  - Option Button
  - Check Box
  - Drop Down List



- Text Box
- Image Button
- Sostituzione degli eventi di validazione client con validazione lato server;
- Introduzione degli equivalenti testuali ai contenuti grafici;
- Modifica procedura di navigazione (menu non accessibile);
- Sostituzione oggetti Image Button con oggetti Button.

## 4.2. Risorse umane e tecnologiche

Il turn-over formativo effettuato, negli anni precedenti, presso l'Amministrazione consente alla SERAP P.A. di disporre, tra i propri dipendenti, di personale competente in misura superiore alle necessità del servizio richiesto. Questo ci consentirà, in caso di richieste di Manutenzione Evolutiva o di esigenze particolari, di inserire, per il tempo necessario e comunque concordato e condiviso con l'Amministrazione ulteriori risorse in tempi immediati senza alcun bisogno di formazione preventiva e senza degrado della qualità del servizio.

Di seguito riportiamo i nominativi e gli anni di esperienza di alcune delle risorse supplementari a disposizione della SERAP P.A. e che possono essere utilizzate per questo specifico incarico.

Nominativo	Figura Professionale	Titolarietà	Esper. nella funzione	Esper. Totale	Esper. nella PA	Esper. sul SCN
Federico Cecchinelli	Analista Esperto	Dipendente	7	11	2	1
	Analista Progr.		4			
Alessandra Taballione	Analista-Progr.	Dipendente	8	10	6	3
	Programmatore		2			
Simona Cordella	Analista-Progr.	Dipendente	7	10	5	5
	Programmatore		3			

## 4.3. Referenze

Di seguito vengono riportate le principali esperienze e referenze maturate dal Gruppo Serape di conseguenza patrimonio comune delle aziende che formano il gruppo, nella realizzazione di applicazioni in ambienti software in cui è realizzato il sistema oggetto di fornitura.

### Cliente: Camera dei Deputati

Anno	Oggetto
2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenzione straordinaria digitalizzazione atti parlamentari del periodo repubblicano - legis dalla III alla X;</li> <li>• Realizzazione di moduli e pagine web per il sito istituzionale;</li> <li>• Presidio per Help desk, assistenza applicativa e funzionale per i siti Internet - Intranet;</li> <li>• Realizzazione di un Motore di Ricerca relativo al data base "Dibattiti"</li> <li>• Realizzazione del Fascicolo legislativo per "Sottosistema Commissioni"</li> <li>• Servizio di assistenza tecnico-applicativa per la realizzazione della parte gestionale del "Fascicolo legislativo" relativa alle funzioni del "Sottosistema Assemblea"</li> <li>• Software di gestione per corrispondenza e-mail dell'Ufficio Pubblicazioni e relazioni con il pubblico</li> </ul>
2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software di gestione per corrispondenza e-mail dell'Ufficio Pubblicazioni e relazioni con il pubblico;</li> <li>• Manutenzione software realizzato per Motore di Ricerca relativo al data base "Dibattiti";</li> <li>• Realizzazione di moduli e pagine web per il sito istituzionale</li> <li>• Realizzazione del Fascicolo legislativo per Sottosistema Commissioni</li> <li>• Per il servizio testi Normativi - Realizzazione banche dati</li> <li>• Presidio per Help desk, assistenza applicativa e funzionale per i siti Internet - Intranet;</li> <li>• Supporto applicativo siti Internet -Intranet</li> <li>• Manutenzione straordinaria digitalizzazione atti parlamentari del periodo repubblicano - legislature dalla III alla X</li> </ul>



# OFFERTA TECNICA

13 gennaio 2011

pag. 27

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento dei dati delle serie storiche relativi alle legislature dalla XI alla XIV del periodo repubblicano</li> <li>• Servizio di assistenza tecnico-applicativa per la realizzazione della parte gestionale del "Fascicolo legislativo" relativa alle funzioni del "Sottosistema Assemblea"</li> </ul>
2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software di gestione per corrispondenza e-mail dell'Ufficio Pubblicazioni e relazioni con il pubblico;</li> <li>• Realizzazione di moduli e pagine web per il sito istituzionale</li> <li>• Presidio per Help desk, assistenza applicativa e funzionale per i siti Internet – Intranet;</li> <li>• Realizzazione del Fascicolo legislativo per Sottosistema Commissioni</li> <li>• Supporto applicativo siti Internet -Intranet</li> <li>• Manutenzione straordinaria digitalizzazione atti parlamentari del periodo repubblicano - legislature dalla III alla X</li> <li>• Per il servizio testi Normativi - Realizzazione nuove banche dati e manutenzione conservativa ed evolutiva delle banche dati già realizzate</li> <li>• Completamento dei dati delle serie storiche relativi alle legislature dalla XI alla XIV del periodo repubblicano</li> </ul>
2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software di gestione per corrispondenza e-mail dell'Ufficio Pubblicazioni e relazioni con il pubblico;</li> <li>• realizzazione di moduli e pagine web per il sito istituzionale</li> <li>• Presidio per Help desk, assistenza applicativa e funzionale per i siti Internet – Intranet;</li> <li>• Supporto applicativo siti Internet -Intranet</li> <li>• Manutenzione straordinaria digitalizzazione atti parlamentari del periodo repubblicano - legislature dalla III alla X</li> <li>• Per il servizio testi Normativi - Realizzazione nuove banche dati e manutenzione conservativa ed evolutiva delle banche dati già realizzate</li> <li>• Completamento dei dati delle serie storiche relativi alle legislature dalla XI alla XIV del periodo repubblicano</li> </ul>

### Cliente: Presidenza del Consiglio

Periodo	Oggetto
2004 - oggi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementazione, sviluppo e manutenzione evolutiva del sistema Helios</li> </ul>
2004 - oggi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisizione dei servizi di assistenza sistemistica</li> </ul>

### Cliente: Ministero dei Beni Culturali

Periodo	Oggetto
2004 - 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenzione ed implementazione GIS-Beni Culturali. Progetto Astra. Rilievo e verifica Arce Archeologiche del territorio di competenza"</li> </ul>

### Cliente: INPS

Anno	Oggetto
2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi di consulenza applicativa per cliente INPS per l'implementazione di nuove funzionalità nell'ambito del progetto di reingegnerizzazione delle applicazioni</li> </ul>
2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornitura di servizi per la realizzazione di iniziative al fine di abilitare l'Istituto al nuovo ruolo nel sistema del Welfare e nel sostegno al reddito dei lavoratori nell'attuale crisi</li> </ul>

## 5. Reportistica e monitoraggio

Sarà cura della SERAPP.A. predisporre un repository su cui archiviare e consultare tutta la documentazione tecnica a supporto di tutte le attività richieste per la corretta gestione ed utilizzo delle componenti software del Sistema Informativo UNSC. A titolo esemplificativo viene indicato un breve elenco della documentazione che verrà prodotta: Il Presidio Tecnico, per le attività di Help Desk, Assistenza funzionale e MAC, fornirà mensilmente all'Amministrazione il Rapporto sull'Attività Erogata, contenente:

- informazioni su tutti gli interventi gestiti, tra cui:





- identificativo e data del contatto;
- modalità di ricezione;
- identificativo e riferimenti dell'utente;
- qualifica e percorso di determinazione del problema;
- descrizione del problema;
- soluzione del problema;
- elementi documentali consultati (on-line o su carta);
- storia dei gruppi/persone che hanno avuto in carico il caso;
- lista delle azioni intraprese con tempi ed esiti;
- data/ora e tipologia dell'esito definitivo;
- lista dei contatti con l'utente durante la trattazione della richiesta;
- descrizione del problema, gravità e priorità di intervento assegnata.
- la rendicontazione di consuntivo sull'operatività dell'Help Desk ed Assistenza funzionale, che riporterà le seguenti statistiche:
  - numero di richieste ricevute nel periodo di osservazione;
  - distribuzione delle richieste per modalità di accesso al servizio;
  - distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento;
  - durata media degli interventi;
  - durata minima e massima degli interventi;
  - trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione;
  - indici di soddisfazione dell'Utente, quali risultano sia agli operatori all'atto della chiusura di ciascun caso, sia attraverso lo specifico indicatore.

In aggiunta a quanto esposto per la MAC e specificatamente per la MEV si prevede di gestire la documentazione riportata nel capitolo "Standard Documentali". Durante le fasi di definizione di ogni intervento verranno definiti e concordati con l'Amministrazione i documenti interessati.

## 5.1. Strumento gestione interventi

Il servizio di assistenza verrà gestito tramite Ticket System con il software Open Source "OTRS" (strumento di "Trouble Ticket System" per la gestione degli "incident") che sarà il punto di raccolta unico delle segnalazioni telefoniche o altre vie di comunicazione (Fax, e-mail) relative alle richieste di intervento.

Tramite "OTRS", che il personale del Gruppo SERAP conosce approfonditamente, sarà possibile effettuare in maniera efficiente ed efficace le seguenti attività:

- call tracking attraverso la registrazione d'ogni passo effettuato dall'help desk sulla singola chiamata/richiesta, tenendo traccia anche delle persone intervenute e del tempo necessario a risolvere la chiamata;
- problem solving in base alla storia delle chiamate presenti nel data base dei dati storici;
- generazione del database per la registrazione delle chiamate e relative soluzioni.

Le caratteristiche dello strumento sono così sintetizzate:

- Disponibilità dell'intero iter dell'incident, dal momento della sua creazione al momento in cui viene archiviato definitivamente;
- Raccogliere più segnalazioni in un'unica pratica, consentendo di avere la reale storia di qualsiasi problema ricevuto;
- Più operatori possono lavorare simultaneamente sulle segnalazioni inserite nel sistema leggendo, catalogando e rispondendo ai messaggi in arrivo;
- Un'ottima scalabilità che consente di gestire migliaia di segnalazioni al giorno e un numero praticamente illimitato di operatori attivi contemporaneamente;
- Nel sistema siano integrate le funzionalità per creare, rielaborare e ricercare testi con le domande più frequenti che vengono poste e, di conseguenza, i testi così realizzati possono essere inseriti automaticamente nelle risposte degli operatori alle segnalazioni;
- Il sistema sia dotato di una interfaccia web multilingue ed è quindi indipendente dal sistema operativo utilizzato dall'utente: la sua consultazione avviene tramite un browser web;
- Nessun costo aggiuntivo in licenze o per l'acquisto del pacchetto;
- Possibilità di personalizzarlo e di renderlo proprietario da parte dell'UNSC;



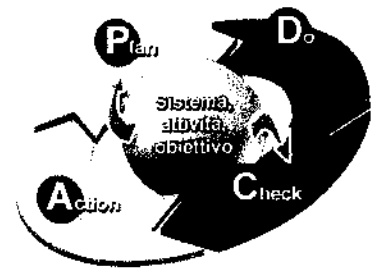
- Conforme allo standard *ITIL ISO/IEC 20000 (Information Technology Infrastructure Library)*;
- *Single sign on*;
- Gestione dei *ticket* in code, per utente e per prodotto;
- Assegnazione di uno o più *agenti* ad ogni coda.

## 6. Piano di qualità

Essendo la Serap P.A. una società certificata UNI EN ISO 9001, le modalità di svolgimento del servizio consentono di raggiungere risultati in grado di soddisfare adeguatamente le esigenze, le aspettative ed i requisiti del cliente, attraverso un processo di miglioramento continuo.

Oltre al riferimento ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001: 2008, il management della SERAP PA fa riferimento ai requisiti specifici della norma ISO IEC 90003: 2004 (Linea guida per lo sviluppo del software) e la ISO 9004-2 (per il controllo dei livelli di servizio)

Il processo di miglioramento è attivato attraverso l'applicazione del "ciclo di Deming", -PDCA (Plan-Do-Check-Act), che prevede la pianificazione, lo sviluppo, la gestione e la misurazione degli obiettivi del servizio, su base continuativa e migliorativa attraverso il PIANO DELLA QUALITÀ.



### 6.1. PIANO DELLA QUALITÀ (Progetto UNSC) rev. 0

#### 6.1.1. Scopo e Campo Di Applicazione

Il Piano di Qualità costituisce la linea guida per l'analisi, la progettazione e la realizzazione del software nonché per l'erogazione del servizio di assistenza e di Help Desk. Il Piano di Qualità contiene la definizione e la pianificazione delle azioni necessarie per ottenere la corretta esecuzione del servizio a seguito dell'analisi del rischio finalizzata al:

- il rispetto dei requisiti contrattuali (SLA);
- la conformità del servizio ai requisiti tecnici, funzionali e prestazionali;
- la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cliente, nel rispetto degli obiettivi e degli standard di qualità;
- il contenimento dei costi di sviluppo per le manutenzioni evolutive.

#### 6.1.2. Obiettivi Di Qualità

Gli obiettivi di qualità per il management della SERAP PA coincidono con il rispetto dei livelli di servizio prescritti al punto 11 del capitolato tecnico e vincolati ai livelli di miglioramento che la SERAP PA propone al successivo punto 7. Il Capo Progetto misurerà settimanalmente i livelli di servizio erogati all'utenza e svilupperà un report interno per la direzione tecnica comprensivo dell'analisi delle deviazioni e delle relative azioni correttive di rientro nei parametri definiti dall'UNSC.

#### 6.1.3. Metriche per la misura della qualità effettivamente fornita

Per l'approccio al risk management verranno utilizzate le seguenti scale probabilistiche di gravità

**Impatto****Definizione**

Il verificarsi del rischio comporta:

- ALTO: 3
- un impatto sulle date chiave di Progetto tale da richiedere un nuovo piano globale; (slittamento di date significative nel piano di progetto)
  - inaccettabili incrementi delle spese di progetto;
  - inaccettabile riduzione di qualità;
  - inaccettabile esposizione finanziaria.

**Impatto****Definizione**

Il verificarsi del rischio comporta:

- MEDIO: 2
- impatto su molti task e contenuto ritardo delle date chiave;
  - incremento elevato delle spese di progetto;
  - rilevante ma accettabile riduzione di qualità;
  - ulteriore ma accettabile esposizione finanziaria.

Il verificarsi del rischio comporta:

- BASSO: 1
- impatto sui piani per un limitato numero di task senza ritardi sulle date chiave;
  - leggero incremento sulle spese del progetto;
  - nessuna riduzione evidente di qualità;
  - nessuna significativa variazione di esposizione finanziaria.

**Probabilità****Definizione**

ALTA: 0,3 Alta probabilità che l'evento indesiderato si verifichi (l'evento cioè possiede una sorta di "ineluttabilità"; ad esempio è pressoché inevitabile che il rilascio di nuove applicazioni in settori non automatizzati creino resistenze al cambiamento da parte dei utenti destinatari)

MEDIA: 0,2 Media probabilità che l'evento indesiderato si verifichi (l'evento cioè possiede una "normale" possibilità di accadere; ad esempio lo sviluppo di applicazioni in ambienti molto diversificati può impedire un'adeguata pianificazione degli interventi)

BASSA: 0,1 Bassa probabilità che l'evento indesiderato si verifichi (tali eventi rientrano nella categoria di quelli di tipo estemporaneo e poco prevedibile proprio perché legati a circostanze molto singolari)

Per la valutazione da parte dell'UNSC valgono tutti i livelli di servizio definiti nel capitolato tecnico al punto 11 e dove applicabili i livelli migliorativi prospettato da SERAP P.A.

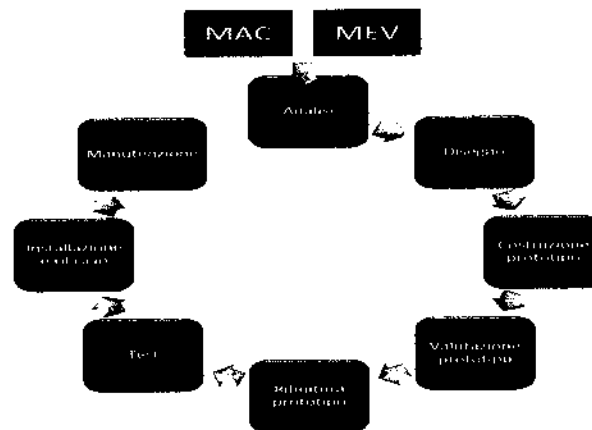
Per l'approccio preventivo e di gestione delle deviazioni dagli standard di processo saranno considerate deviazioni oggetto dell'attenzione del Capo Progetto

<b>SOTTOPROCESSO</b>	<b>AZIONE PREVENTIVA</b>	<b>(NC) E AZIONE CORRETTIVA</b>
HELP DESK 1° LIVELLO	TFR >80% Valori std	TFR >90% Valori std
HELP DESK 2° LIVELLO	TCI >80% Valori std	TCI >90% Valori std
MANUTENZIONE MAC	TRB >80% Valori std	TRB >90% Valori std
	TRNB >80% Valori std	TRNB >90% Valori std
MANUTENZIONE MEV	TCO* >5% TCO previsti	TCO* >10% TCO previsti
	ANO** >2% dei Requisiti	ANO** >5% dei Requisiti

Nota: (\*): Tempo di consegna previsto; (\*\*): Anomalie contestate.

#### 6.1.4. Identificazione dei controlli per la qualità della fornitura

Il tipo di test o i review meeting (verifiche, riesami e validazioni) che il Capo Progetto svolgerà internamente per assicurare la qualità del software MAC e MEV sono cadenzate e definite dal Ciclo di vita adottato per lo sviluppo. Le attività di sviluppo, MAC e MEV saranno sviluppate secondo il ciclo di vita, RAD (Rapid Application Development) con la presentazione di prototipi al Responsabile UNSC. Le verifiche tecniche saranno condotte al termine di ogni completamento di un modulo, i riesami saranno condotti con il Responsabile UNSC secondo il piano di sviluppo e la validazione avverrà al termine dell'accettazione del software da parte del Responsabile UNSC.



## OBIETTIVI:

**Tempi brevi:** il modello di sviluppo sequenziale lineare permette di concludere il progetto in tempi brevi,

**Riuso del software:** grazie alla scomposizione delle applicazioni in moduli elementari, avverrà il riutilizzo di componenti (già collaudate) ed il lavoro sarà eseguito da più team in parallelo.

**Tangibilità dei requisiti:** Grazie all'utilizzo di linguaggi di 4th gen., tools CASE, i requisiti utente verranno formalizzati con la creazione di prototipi funzionali intorno ai quali avverrà lo sviluppo tecnico.

## 6.1.5. Specifiche Responsabilità

Riguardo ai controlli da svolgere durante lo sviluppo del software MAC e MEV, i due soggetti che hanno piena responsabilità sono:

- Il Capo Progetto SERAP P.A.;
- Il Responsabile UNSC.

La gestione della configurazione del software verrà gestita dal team di progetto con l'ausilio del sistema di versioning automatico Source Safe che assicura la rintracciabilità dei moduli e l'eventuale regressione della configurazione.

Per la gestione delle deviazioni del processo di sviluppo e di erogazione del servizio viene proposta la procedura operativa interna PO08, relativa al sistema di qualità adottato dalla SERAP P.A., per la gestione delle non conformità.

## 6.1.6. Misure per l'attuazione del Piano di Qualità

- **Risorse Umane:** sono quelle già descritte nei precedenti paragrafi dell'offerta;
- **Responsabilità:** come al punto precedente;
- **Strumenti:** SERAP P.A. mette a disposizione del team di sviluppo e di assistenza on line la struttura informatica che non è a carico dell'UNSC compatibile con i requisiti della struttura IT dell'ambiente.
- **Metodologie:** Risk Management, Quality Management;

**Risk Management:** In considerazione dell'importanza e delle caratteristiche del progetto la SERAP P.A. metterà in atto tutte le misure necessarie per prevenire i rischi ed attuerà tutte le azioni necessarie per massimizzare l'affidabilità della fornitura.

Nel presente paragrafo sono descritte la metodologia e le classi di rischio attese, sarà necessario, in ogni fase di analisi, descrivere in modo dettagliato i rischi della fase operativa dell'UNSC.

In particolare, per minimizzare il livello di rischio progettuale, SERAP P.A., attuerà la propria metodologia di Risk Management. Il progetto in esame rappresenta un insieme complesso per il quale è necessaria una seria analisi/valutazione dei rischi connessi, allo scopo di prevedere le migliori soluzioni.

In base alla conoscenza dell'ambiente in riferimento, esperita sul campo, si può dire che:

- l'attività di controllo continua ed efficiente ed il rilevamento dei rischi latenti governati da una adeguata Metodologia, sono alla base del successo;
- la proposizione delle contromisure deve essere sempre coerente con la Metodologia approvata e deve comunque fare sempre riferimento ad una attività informativa esaustiva e precisa verso il Responsabile dell'Amministrazione;
- l'obiettivo finale della gestione del rischio consiste nella prevenzione completa dell'accadere di eventi sistematici e quindi nella sola gestione degli eventi casuali.



Obiettivo del Risk Management è l'utilizzo di un approccio sistematico per l'identificazione e la riduzione dei potenziali fattori di rischio che avrebbero un impatto rilevante sugli obiettivi del Progetto, sui corrispondenti costi e sulla pianificazione prevista. Le attività di Risk Management sono suddivise in quattro fasi principali:



L'analisi dei rischi viene effettuata sia durante le fasi iniziali di progetto, nelle quali costituisce un elemento di guida per finalizzare il progetto verso le migliori soluzioni sin dall'inizio del programma/progetto, sia nel corso della realizzazione dello stesso, per identificare tutte le possibili criticità ed attuare le necessarie azioni di contenimento. I passi fondamentali della metodologia sono descritti sinteticamente nel seguito del paragrafo.

La valutazione dei rischi è generalmente eseguita basandosi su due elementi:

- Livello di Impatto (Basso/Medio/Alto): grado di rilevanza del rischio per il progetto complessivo;
- Livello di Probabilità (Basso/Medio/Alto): probabilità che l'evento non desiderato si verifichi.

L'utilizzo della matrice è utile per definire il livello di minaccia generale del rischio ed aiuta a focalizzare i rischi più importanti per il progetto.

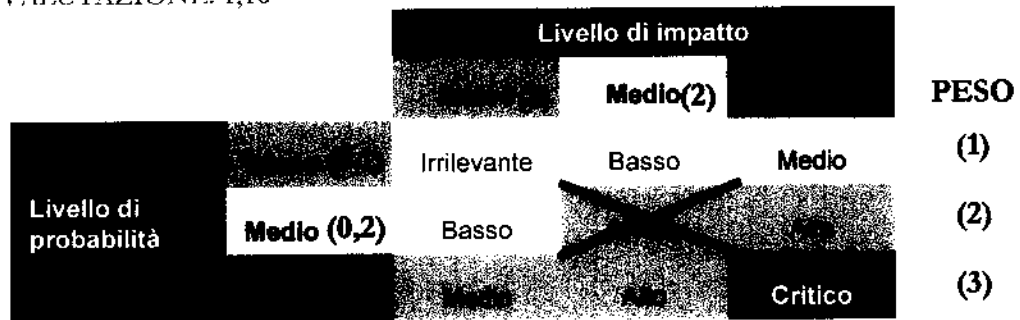
### 6.1.6.1. Identificazione categorie e fonti di Rischio

In tabella sono riportati degli esempi delle tipologie di rischio con i rischi associati:

Tipo di rischio	Fattore di Rischio	Peso (1÷3)	Prob. (0,1÷0,3)	Imp. (1÷3)
Project Management	Variatione strutture organizzative	1	0,1	2
	Improvvisa indisponibilità delle risorse previste	3	0,3	3
	Mancato rispetto dei tempi di progetto, dovute alle necessarie approvazioni dei risultati intermedi da parte del Cliente	3	0,3	3
Immagine	Conseguenze del mancato rispetto delle scadenze in relazione ai vincoli imposti dal contesto normativo	3	0,1	3
Logistica	Non tempestiva disponibilità delle infrastrutture necessarie al dispiegamento del sistema	1	0,1	2
	Inagibilità Struttura del presidio	3	0,1	3
Normativa	Emanazione di nuove disposizioni e regolamentazioni aventi impatto sulle attività progettuali	3	0,2	1
Ambito	Difficoltà di interconnessione con altri progetti del Cliente	1	0,1	1
Tecnologico	Difficoltà di integrazione con altri sistemi già attivi	1	0,1	1
Sicurezza	Eccessiva complessità e dimensione del progetto da realizzare	1	0,1	3
	Violazione della riservatezza delle informazioni trattate	1	0,1	3
Gestione del cambiamento	Rilevante impatto sulla "cultura" e conseguente necessità di adeguate azioni atte a facilitare la comprensione e l'accettazione del "nuovo" modello	3	0,2	2
	Difficoltà di coinvolgimento del personale del Cliente	1	0,2	1
	Inefficace formazione per un sistema ad elevata complessità	3	0,3	3
Pianificazione	Insufficiente disponibilità delle risorse interne previste nel piano sia in termini di numero che di competenze	3	0,2	3
	Mancata pianificazione dei fabbisogni del personale	3	0,1	2
	Errori di stima dei tempi di realizzazione	3	0,2	3
Servizi	Inefficacia delle strutture di assistenza preposte	2	0,2	3
	Sottovalutazione dell'entità e dei picchi degli interventi di manutenzione	3	0,3	3
Economico	Aumento dei costi realizzativi per variazioni del contesto del progetto	2	0,3	2
	Aumento dei costi del progetto derivanti dall'aumento della sua complessità	2	0,3	2



SINTESI DELLA VALUTAZIONE: 1,16



Nel punto di intersezione fra i vari Livelli di Probabilità ed i Livelli di Impatto, è indicata la Valutazione del Rischio. Le crescenti tonalità del blu indicano le aree di rischio su cui concentrarsi. A livello sintetico il rischio iniziale risultante del progetto è **Medio**.

### 6.1.6.2. Fase 3 - Supporto alla definizione di piani di risoluzione

Una volta individuati i principali rischi di progetto, è necessario procedere alla identificazione delle azioni più opportune utili a mitigare gli stessi.

In base all'esperienza della SERAP P.A. le azioni di contenimento del rischio più efficaci, possono essere:

- **Investigare:** analizzare e qualificare al meglio il rischio;
- **Anticipare:** intraprendere azioni prima che la criticità si verifichi, per evitarla o ridurne l'impatto;
- **Evitare:** evitare il rischio prendendo una strada alternativa;
- **Controllare:** porre in essere delle azioni per controllare il rischio;
- **Accettare:** accettare il rischio senza attivare alcuna azione.

In questa fase vengono definite le specifiche azioni da intraprendere (che confluiranno in un Piano di Contingency) per mitigare un certo rischio. Le azioni identificate ed attuate possono variare nel tempo in funzione delle condizioni di contorno o del grado di controllabilità del progetto.

### 6.1.6.3. Fase 4 - Monitoraggio rientro dei rischi

La fase conclusiva del processo di Risk Management consiste nelle esecuzione delle azioni individuate e nella verifica degli effetti delle azioni intraprese sul livello di rischio. In accordo con quanto specificato nel Piano, ognuna delle azioni di contingency sarà oggetto di un controllo di avanzamento finalizzato a:

- Il Capo Progetto verifica lo stato dell'azione (ad esempio, pianificata, in corso, conclusa);
- Il Capo Progetto individua gli effetti dell'azione sul livello di rischio; ciò consiste nell'analizzare impatto e probabilità analogamente a quanto descritto nella Fase 2;
- Il Capo Progetto definisce le eventuali ulteriori azioni in base al nuovo livello assunto dal rischio;
- Il Capo Progetto aggiorna il Piano di Contingency.

### 6.1.7. Strumenti operativi

Il Capo Progetto della SERAP P.A. utilizza abitualmente i seguenti strumenti di ausilio alla gestione del rischio:

- Documento di gestione del rischio - Documento guida che riassume contenuti, responsabilità e strategie;
- Checklist categorie di rischio - Strumento di supporto per l'identificazione dei rischi;
- Griglie Analisi Rischio - Strumento per l'analisi e la valutazione dei rischi legati al progetto;
- Griglie Analisi di dettaglio - Tabelle di analisi e gestione di dettaglio.

È in grado così di effettuare un'analisi strutturata dei rischi e consentono di dimensionare in modo semiautomatico e controllato la criticità dei rischi legati al progetto.



## 6.1.8. Aspetti organizzativi della gestione

Le responsabilità di gestione del rischio e delle Non Conformità / Azioni Correttive sono gestite direttamente dal Responsabile del Progetto quando si verificano, ad esempio, le seguenti condizioni:

- il rischio implica l'impegno di risorse non disponibili o non contemplate;
- il rischio ha alta probabilità di "escalation" (necessità di salire ai livelli superiori dell'organizzazione affinché possa essere presa una decisione sul piano di azione da seguire).

L'alto livello delle professionalità messe in campo dalla SERAPP.A. farà sì che ogni risorsa operativa sul progetto, abbia la responsabilità di identificare i rischi associati alle attività di propria responsabilità. Naturalmente, in base al tipo di criticità, i livelli decisionali rappresentati possono essere interni a Serap P.A., ovvero possono comprendere l'omologa figura presente nell'organizzazione del committente.

## 6.2. Picchi di lavoro

I picchi di lavoro possono essere originati da:

- richieste da parte dell'Amministrazione improvvise e non pianificate;
- importanti cambiamenti di contesto, amministrativi, organizzativi, funzionali o tecnici;
- eventi istituzionali che richiedano un aumento del carico di lavoro;
- variazioni significative (in ambito tecnico) nella configurazione hardware o software di base.

In ciascuna di queste circostanze è necessario reagire con prontezza in modo da rendere minimi, e possibilmente eliminare, i disagi per l'UNSC. Ciò è ottenibile abbastanza facilmente quando i picchi di lavoro sono noti in anticipo e quindi, in qualche misura, pianificabili.

In caso di eventi non pianificabili la SERAP P.A. si attiverà per costruire una task force dedicata, individuando per essa un responsabile incaricato di gestire la criticità che avrà il compito di concordare con il Responsabile Tecnico dell'Amministrazione la ripianificazione delle attività in corso.

Inoltre il responsabile della task force si attiverà per:

- inserire nel gruppo di lavoro nuove risorse;
- acquisire nel gruppo, se necessario, risorse con particolari skill per tutta la durata del periodo critico;

Questo sarà possibile in quanto la SERAP P.A.:

- ha un'ampia disponibilità di risorse adeguate, per esperienza e competenza tecnica/applicativa, in grado di coprire tutte le esigenze che si dovessero presentare;
- le risorse impiegate hanno caratteristiche di professionalità tali da rendere possibile un impiego "flessibile" rispetto alle esigenze di progetto;
- dispone all'interno dei Centri di Competenza di un vasto insieme di professionalità con elevate e diversificate competenze dal quale attingere in caso di necessità.

## 6.3. Standard documentali

Di seguito vengono elencati i documenti da produrre per ogni Modulo da realizzare. Le revisioni successive dei documenti di analisi saranno prodotte solo nell'eventualità che la validazione del Modulo da parte dell'utente porti a schede di modifica che influenzino gli stessi. Test e verbali saranno prodotti invece ad ogni rilascio del Modulo.

### 6.3.1. Elenco documenti

#### Analisi Requisiti/Funzionale

Descrizione in linguaggio naturale con ausilio di schemi per la definizione dei requisiti inerenti il Modulo in oggetto. Potranno essere generate versioni successive all'accettazione del Modulo in funzione di modifiche emerse nella validazione di Moduli successivi. E' il documento di partenza per l'implementazione di ogni singolo Modulo.

**Analisi Tecnica**

Documento tecnico relativo al processo in esame. Avrà paragrafi specifici per le singole funzioni all'interno del Modulo e, anch'esso, potrà essere revisionato successivamente al rilascio del Modulo. Ha come input il documento d'analisi funzionale.

**Dizionario Dati**

Tiene traccia degli aggiornamenti sulla base dati con la descrizione degli oggetti che nella loro definizione non sono autoesplicativi. Sarà implementato in funzione dell'analisi Requisiti/Funzionale e dell'analisi Tecnica.

**Manuali**

Descrivono in linguaggio naturale e con l'utilizzo di immagini le funzionalità del modulo.

**Piano dei test**

Questo documento ha lo scopo di rappresentare i casi di test previsti per le modifiche correttive, migliorative ed implementative.

**Test di pre-rilascio Modulo**

Verifica della funzionalità prevista. Maggiore sarà la revisione, maggiore sarà l'accuratezza del documento. E' prodotto al momento della conclusione dello sviluppo del Modulo.

**Test di Verifica moduli esistenti**

Dove "A" è il Modulo in fase di rilascio e "B" è uno dei Moduli già rilasciati. Test orientati all'integrazione tra i moduli esistenti.

**Verbali**

I verbali saranno prodotti dopo ogni fase di verifica dei Moduli rilasciati da parte dell'utente. Potranno essere di accettazione, nel caso in cui il Modulo sia validato, o di segnalazione anomalie. In questo caso sarà l'input per la generazione delle schede-modifiche necessarie per risolvere i problemi segnalati.

**Moduli di Satisfactionlevel**

I moduli di satisfaction level saranno compilati in forma anonima dai partecipanti ai corsi di formazione erogati, fornendo giudizi relativi al corso sostenuto, al materiale messo a disposizione, al livello professionale del formatore e sull'utilità del corso.

**Schede Modifica**

Generate dopo la verifica da parte dell'utente del Modulo rilasciato. Saranno la base per la revisione dei documenti d'analisi generati e dovranno tenere in considerazione anche gli eventuali Moduli già rilasciati.

**Registro delle Modifiche**

Registra l'elenco delle modifiche subite dal prodotto

**Registro dei Documenti**

Registra l'elenco e lo stato dei documenti da produrre

**Registro degli Oggetti Software**

Registra l'elenco e lo stato degli oggetti software da produrre

**Pianificazione delle attività**

Documento di pianificazione delle attività da svolgere. Sarà revisionato in funzione dei Moduli rilasciati e delle attività di verifica svolte da parte dell'utente.

**Standard Realizzativi**

Definisce gli standard grafici e di programmazione che si intendono seguire nello sviluppo del progetto.



**Rapporto Attività Erogata**

Questo documento contiene informazioni su tutti gli interventi gestiti e la rendicontazione di consuntivo sull'operatività Presidio Tecnico.

**Foglio anomalia**

Documento utilizzato per la MAC con il quale sarà notificato il malfunzionamento software riscontrato

**7. Livelli di servizio migliorativi**

La SERAP P.A. grazie alle conoscenze tecnologiche ed applicative acquisite nell'erogazione delle attività previste nella presente offerta propone i seguenti livelli di servizio migliorativi rispetto a quelli prescritti dal punto 11 del capitolato tecnico di riferimento:

Oggetto	Valori di Soglia
Richieste di 1° livello	Calcolando l'indicatore con l'esclusione, nella misura del 2%, dei casi peggiori: - Tempo fornitura risposte esaurienti $\leq 40$ minuti per l'90% dei casi; - Tempo fornitura risposte esaurienti $\leq 4$ ore per il 10% dei casi restanti.
Interventi di 2° livello	Calcolando l'indicatore con l'esclusione, nella misura del 2%, dei casi peggiori: - Tempo Chiusura Intervento $\leq 8$ ore per l'90% dei casi; - Tempo Chiusura Intervento $\leq 16$ ore per il 10% dei casi restanti.
Manutenzione correttiva	<b>Guasti bloccanti</b> - Tempo Ripristino $\leq 4$ ore solari per il 96% dei casi - Tempo Ripristino $\leq 12$ ore solari per il restante 4% dei casi  <b>Guasti non bloccanti</b> - Tempo Ripristino $\leq 8$ ore per il 96% dei casi - Tempo Ripristino $\leq 16$ ore per il restante 4% dei casi

**SERAP P.A. srl**  
L'Amministratore Unico  
Gian Luca Pardi