

**PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 63 D.LGS. 50/2016 E S.M.I.,
PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO
ARCHIVI E SUPPORTO SPECIALISTICO PER I PRODOTTI DELLA SUITE DNA DI
INAIL - ID 1817**

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1. DEFINIZIONI	4
2. INTRODUZIONE	6
3. CONTESTO DI RIFERIMENTO	6
3.1. L'Anagrafica Unica di INAIL	7
3.2. La soluzione in uso per l'aggiornamento dei dati territoriali e anagrafici	8
3.3. I fabbisogni di INAIL per la fornitura	11
3.3.1. Integrazione con i sistemi INAIL	15
4. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA	15
4.1. Oggetto	15
4.2. Durata	17
4.3. Definizione della fornitura	17
4.3.1. Servizio di Manutenzione	17
4.3.2. Servizio di Aggiornamento	20
4.3.3. Servizio di Supporto Specialistico	20
4.4. Garanzia	21
4.5. Requisiti tecnici	22
4.5.1. Compatibilità'	22
4.5.2. Qualità del software	22
4.5.3. Supporto Sistemistico	22
4.5.4. Installazione delle licenze	23
4.5.5. Consegna in gestione	23
4.6. Requisiti organizzativi	24
4.7. Requisiti di qualità	24
4.8. Ruoli richiesti	25
4.8.1. Responsabile della Fornitura	25
4.9. Obbligo specifico di riservatezza	26
5. ESECUZIONE DELLA FORNITURA	26
5.1. Modalità di esecuzione della fornitura	26
5.1.1. Modalità di erogazione continuativa	26
5.1.2. Modalità di erogazione a consumo	27
5.2. Pianificazione e Consuntivazione	27
5.3. Attivazione della Fornitura	29
5.4. Luogo di lavoro	29
5.5. Verifica di conformità	30
5.6. Azioni contrattuali	30

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



5.6.1.	Rilievi	31
5.6.2.	Penali	31
5.7.	Indicatori di qualità	32
5.7.1.	TPC -Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento	33
5.7.2.	TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in Esercizio	34
5.7.3.	RSSS - Rilievi sul Servizio di Supporto Specialistico	35
5.7.4.	RLFN - Rilievi sulla Fornitura	36



1. DEFINIZIONI

Nel presente capitolato, i seguenti termini hanno il significato di seguito specificato.

Accettazione	Accettazione dei servizi oggetto della fornitura, previa verifica di conformità (l'accettazione è l'ultima approvazione del ciclo di sviluppo).
Assistenza	Supporto da parte di risorse professionali del Fornitore ad attività di gestione dell'esercizio e di assistenza agli utenti.
Attivazione della Fornitura	Momento in cui INAIL approva il Piano Operativo proposto dal Fornitore e dal quale decorrono il termine di durata del Contratto (cfr. paragrafo 5.3).
Attività	Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, per la quale è stabilita una specifica modalità di esecuzione.
Autorizzazione	Assenso a procedere con le attività sul singolo task, secondo la stima e la pianificazione proposte dal Fornitore.
Committente / Istituto	Istituto nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro o INAIL.
Consegna	Rilascio dei servizi oggetto della fornitura.
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
Contratto	Il contratto, di cui il presente capitolato costituisce allegato, definisce le condizioni in base alle quali dovrà essere erogata la fornitura.
Difetto	Errore presente sull'applicazione, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione correttiva.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



Effort progettuale	Impegno complessivo per realizzare un task (misurato in Giorno Persona, come infra definito).
Figura professionale	Classificazione contrattuale delle risorse impiegate dal Fornitore, a cui corrisponde un certo profilo di capacità professionale ed un tariffa.
Fornitura	Il complesso dei servizi offerti e descritti nel presente documento tecnico.
Giorno Persona (GP)	Unità di misura dell'impegno nella prestazione di servizi professionali.
Impresa o Fornitore	La società affidataria della presente procedura negoziata.
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.
Modalità di esecuzione	Complesso di regole e clausole che regolano la prestazione dei servizi e le attività oggetto della fornitura.
Responsabile della Fornitura	Il soggetto individuato dall'Impresa quale interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Tariffa giornaliera	Costo contrattuale in euro per un GP di una data figura professionale.
Task	Una o più attività o interventi volti a soddisfare specifiche esigenze dell'Amministrazione.



2. INTRODUZIONE

Il presente capitolato definisce le caratteristiche ed i requisiti richiesti per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Il presente capitolato detta i requisiti e le condizioni minime della Fornitura.

3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'INAIL ha intrapreso da alcuni anni un percorso per la costituzione di una Anagrafica Unica (AU) all'interno del proprio Sistema Informativo; tale percorso è stato caratterizzato da diverse fasi:

- studio iniziale della fattibilità tecnica e degli ambiti applicativi ed informativi da coinvolgere,
- implementazione dell'impianto iniziale (che ha coinvolto le banche dati istituzionali più importanti dell'Istituto),
- gestione dell'alimentazione continua e corrente delle nuove anagrafiche e delle sue variazioni,
- presa in carico di ulteriori informazioni anagrafiche, derivanti dalla stipula di accordi e convenzioni di cooperazione applicativa con altri Enti e Soggetti della PA,
- apertura dei propri servizi per consentire al mondo applicativo dell'Istituto di fruire delle informazioni di Anagrafica Unica, usufruendo dei vantaggi di razionalizzazione dei processi di alimentazione, normalizzazione, unicità e certificazione del dato.

L'istituzione dell'Anagrafica Unica assume un fondamentale valore strategico nell'ambito degli obiettivi dell'Istituto in quanto supporta una complessiva riprogettazione del sistema informativo dell'INAIL, abilitando taluni programmi e obiettivi all'interno del piano strategico (il fascicolo elettronico del lavoratore, il sistema informativo sanitario, la cooperazione applicativa G2G-G2B, ecc.), che hanno come prerequisito fondamentale la disponibilità di un'anagrafica centralizzata, unitaria e certificata.

L'Anagrafica Unica è finalizzata infatti, oltre che ad accelerare il processo di automazione amministrativa e migliorare i servizi per i cittadini, le imprese e le pubbliche amministrazioni, riducendone i costi connessi, anche a favorire la razionalizzazione e l'ottimizzazione delle infrastrutture ICT e il processo di digitalizzazione dell'Istituto.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



3.1. L'Anagrafica Unica di INAIL

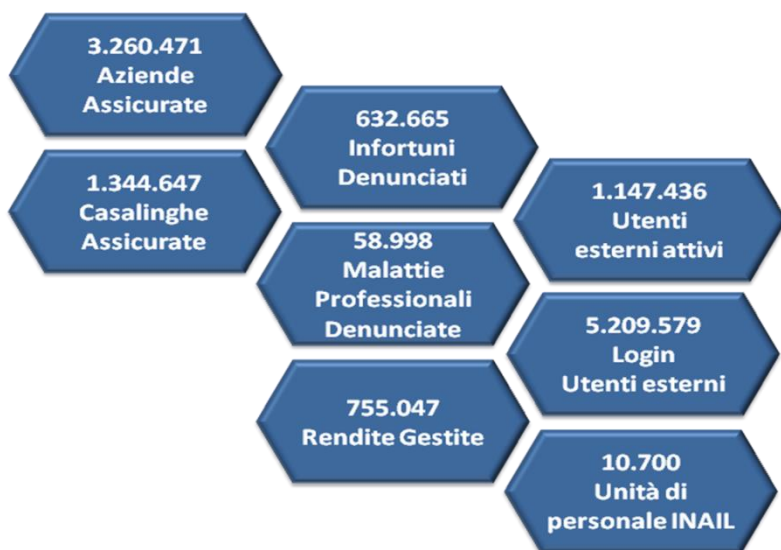
L'Anagrafica Unica di INAIL rappresenta l'applicazione di riferimento per il censimento e la visualizzazione dei dati anagrafici, di recapito e dei ruoli di organizzazioni e persone fisiche in contatto con l'Istituto.

Il progetto di Anagrafica Unica utilizza il prodotto "Suite DNA" (di seguito anche **"Suite"**), offerto da DW Informatica S.p.A. (di seguito, **"DWI"**), a supporto dei processi relativi alla normalizzazione, validazione e bonifica di dati territoriali ed anagrafici. I moduli applicativi di tale Suite sono utilizzati anche nella fase d'identificazione delle anagrafiche doppie nell'ambito del processo di deduplica.

L'Anagrafica Unica si avvale di un BUS SOA per dialogare con le applicazioni di Front End, al fine di disaccoppiare il layer dei dati territoriali/anagrafici dal layer applicativo.

Di seguito si riportano i "volumi di attività" dell'Istituto gestiti nel 2015.

FIGURA 1 - PRINCIPALI VOLUMI DI ATTIVITA' DELL'ISTITUTO NEL 2015



Di seguito si riportano le principali caratteristiche funzionali e tecniche dell'Anagrafica Unica.

PRINCIPALI FUNZIONALITÀ:

- servizi web per l'aggiornamento e l'inserimento dei dati anagrafici di organizzazioni e persone fisiche;

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



- servizi web per la consultazione dei dati anagrafici di organizzazioni e persone fisiche;
- servizi web per il controllo e la normalizzazione di dati anagrafici e di recapito;
- servizi web per la consultazione di tipologie centralizzate;
- cruscotto per la gestione dei dati degli enti in conto Stato.

CARATTERISTICHE ARCHITETTURALI:

- Tipologia di Servizio: Web Application;
- Linguaggio di Programmazione Principale: Java;
- Software di Base: Linux;
- Presentation Layer: Jsf;
- Business Layer: Red Hat JBoss;
- Persistence Layer: Oracle DB.

CARATTERISTICHE APPLICAZIONE:

- Tipologia applicazione: Custom;
- Classe di rischio: A (MASSIMA);
- Numero di utenti interni: 7.000;
- Dimensione (function point): 4.400;
- Accessibilità: NO.

3.2. La soluzione in uso per l'aggiornamento dei dati territoriali e anagrafici

Le licenze della Suite DNA in possesso di INAIL sono relative a:

- Ambiente Mainframe (Sistema MVS), con database DB2 (UDB) e linguaggio Cobol;
- Ambiente Dipartimentale, con database Oracle e linguaggio Java.

Oggetto della Fornitura è esclusivamente la soluzione relativa all'ambiente dipartimentale.

La Suite DNA si compone di:

- un database territoriale proprietario (stradari, comuni, regioni, province, nazioni) aggiornato ogni trimestre tramite procedure di caricamento dati da file.
- un insieme di web service esposti su piattaforma JBoss 5 per operazioni di:
 - normalizzazione indirizzi;

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



- estrazioni dei dati territoriali;
- normalizzazione dei soggetti fisici e giuridici;
- un batch per l'elaborazione massiva, multithread, di file contenenti indirizzi da normalizzare.

La Suite DNA consente inoltre l'export su database normalizzato dei seguenti livelli territoriali: comune, provincia, regione, nazione.

La lista dei servizi disponibili nella Suite DNA è la seguente:

- **DeterminaCFPersonaFisica:** calcola il Codice Fiscale di una persona fisica partendo dai dati anagrafici Nome, Cognome, Data di Nascita, Sesso, Provincia di nascita e Località di Nascita.
- **VerificaPIVAPersonaGiuridica:** effettua il controllo formale di una Partita Iva applicando lo specifico algoritmo.
- **VerificaCFPersonaGiuridica:** effettua il controllo formale di un Codice Fiscale di una persona giuridica applicando lo specifico algoritmo.
- **DeterminaNaturaSoggetto:** partendo dai dati anagrafici di una persona il servizio effettua la normalizzazione e la validazione dei dati e ritorna i dati specificando anche la natura del soggetto: Persona Fisica o Giuridica.
- **NormalizzaIndirizzoCampiMultipli:** consente la ricerca e normalizzazione dell'indirizzo postale specificato in input composto da provincia, nome comune e nome via, frazione, CAP, numero civico e toponimo.
- **NormalizzaIndirizzoSingoloCampo:** consente la ricerca e normalizzazione dell'indirizzo postale specificato in input composto da provincia, nome comune e nome via, frazione e CAP.
- **ListaSinonimiLocalita:** partendo dal nome corretto di una località ritrova tutti i possibili sinonimi disponibili che vengono utilizzati nella normalizzazione delle località (Es.: "ROMA"= "CASILINO", "ITALIA ROMA", "RM ROMA"). Per sinonimi si intendono nomi località incompleti o digitati male, CAP incompleti o digitati male, ecc.
- **ListaSinonimiVie:** partendo dal nome corretto di una via ritrova tutti i possibili sinonimi disponibili che vengono utilizzati nella normalizzazione delle vie. Per sinonimi si intendono nomi di strade incompleti o digitati male, DUG incompleti, errati o digitati male, ecc..
- **ListaRegioni:** servizio che ritrova le regioni d'Italia in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, Descrizione regione, data di riferimento ed altro. Il servizio, opzionalmente, può ritornare anche l'elenco delle province della Regione.
- **ListaProvince:** servizio che ritrova le province d'Italia in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, Descrizione provincia, data di riferimento ed altro.
- **ListaLocalita:** servizio che ritrova il dettaglio delle località in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, codice Belfiore, Descrizione comune, data di riferimento ed altro.

Classificazione del documento: Consip Public

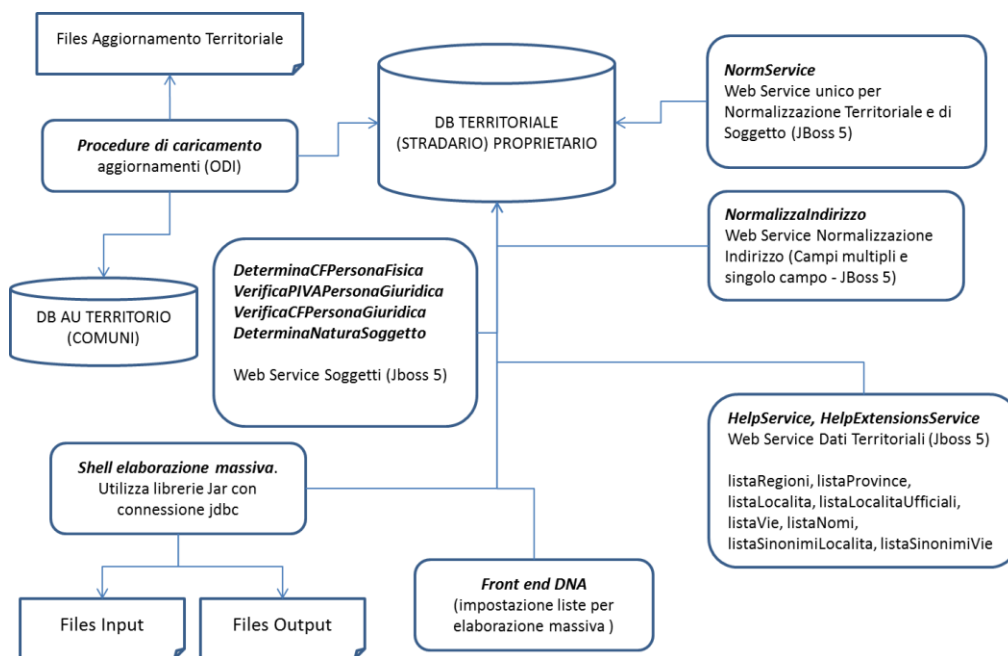
Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



- **ListaLocalitaUfficiali**: servizio che ritrova il dettaglio delle località ufficiali (es.: COMUNE AMMINISTRATIVO) in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, codice Belfiore, Descrizione comune, data di riferimento ed altro.
- **ListaVie**: servizio che ritrova il dettaglio delle vie in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, codice Belfiore, Descrizione comune, data di riferimento ed altro.
- **ListaNomi**: il servizio riceve in input un nome di persona e altre informazioni come, ad esempio, la nazionalità e la lingua e ritorna tutti gli eventuali sinonimi.
- **Normalizza**: servizio nativo che effettua la normalizzazione di un indirizzo o di una persona fisica partendo dai dati di input anche incompleti. Il servizio ritorna l'indirizzo normalizzato o quello di input con una segnalazione di dati non validati.

Di seguito si riportano due figure, relative rispettivamente all'architettura della suite DNA (Figura 2) e alle modalità di interfacciamento della suite DNA con Anagrafica Unica e con il front end applicativo (Figura 3).

FIGURA 2 - ARCHITETTURA DELLA SUITE DNA

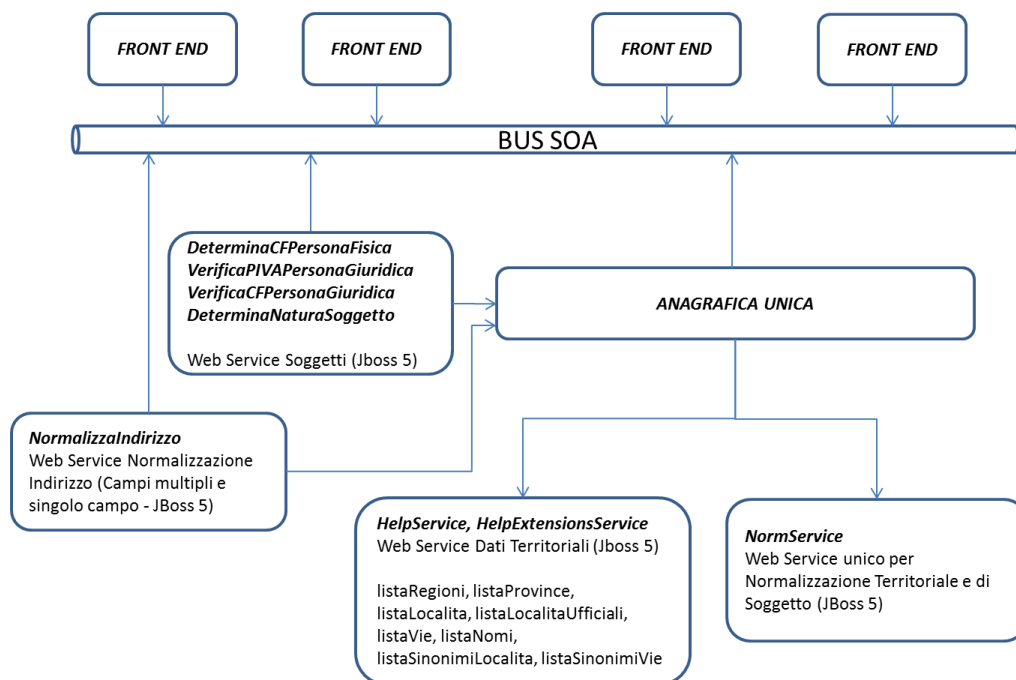


Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



FIGURA 3 - MODALITA' DI INTERFACCIAMENTO DELLA SUITE DNA CON ANAGRAFICA UNICA E CON IL FRONT END APPLICATIVO



La quasi totalità dei servizi della Suite DNA viene veicolata alle applicazioni di Front End attraverso Anagrafica Unica che li espone attraverso il BUS SOA. In alcuni casi residuali i servizi della Suite DNA vengono esposti verso le applicazioni di front end direttamente attraverso il BUS SOA.

Il BUS SOA utilizzato dall'Istituto è quello Oracle versione 12.

3.3. I fabbisogni di INAIL per la fornitura

I fabbisogni più ricorrenti che dovranno essere soddisfatti nell'ambito della presente fornitura riguardano i seguenti ambiti:

- Normalizzazione degli indirizzi,
- Autocomplete in termini di assistenza alla compilazione dei campi di input,

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



- Geocodifica per l'esatta individuazione geografica,
- Correzione scarti,
- Deduplica dei dati,
- Controllo e calcolo codice fiscale e Partita Iva,
- Possibilità di gestire Servizi (web services) per l'apertura del patrimonio informativo di Anagrafica Unica ai Sistemi Informativi dell'Istituto e del mondo esterno.

Di seguito si riporta una descrizione dei diversi servizi richiesti.

Normalizzazione indirizzi

Il servizio di normalizzazione indirizzi deve consentire l'analisi e la correzione delle inesattezze e delle incoerenze riscontrate in un indirizzo o in un insieme di indirizzi (ad esempio è possibile normalizzare indirizzi presenti in un archivio anagrafico), al fine di ridurre ogni singolo recapito ad una sola forma rintracciabile dai diversi sistemi informativi dell'Istituto.

Il servizio deve poter effettuare il controllo, correggere gli errori, completare le informazioni mancanti e recuperare i codici postali di ciascun record affinché gli indirizzi utilizzati siano corretti. La normalizzazione può avvenire su tipologie diverse di banche dati relative anche a persone fisiche o giuridiche (es. CAP Poste Italiane, Codici Istat, Stradari dei Comuni).

Inoltre deve essere possibile attribuire univocamente i diversi codici territoriali (es.: sigle nazioni, codici belfiore, date validità, ecc.).

Più in dettaglio, la normalizzazione deve consistere almeno nelle seguenti attività:

- pulizia del campo (ad esempio trasformazione da minuscolo a maiuscolo, eliminazione di caratteri speciali e spazi superflui);
- riconoscimento parole speciali;
- separazione degli elementi dell'indirizzo (DUG, nome strada, numero civico, CAP, ecc.);
- riconoscimento del toponimo - processo mediante il quale con degli algoritmi viene ricercato, all'interno della banca dati, l'indirizzo "uguale o più somigliante" a quello specificato in input;



- indicazione della tipologia di correzione del dato di input effettuata rispetto al dato normalizzato di output (es.: DUG corretto, nome strada modificato, cap variato, ecc.).

Indicativamente, i processi di riconoscimento devono poter essere attivati tramite i seguenti parametri:

- indirizzo (toponimo) - obbligatorio;
- località (comune o località) - opzionale;
- sigla provincia - nel caso sia necessario discriminare eventuali ambiguità di località;
- CAP - nel caso sia necessario discriminare località e/o strade con lo stesso nome.

L'attribuzione del CAP deve essere effettuata secondo lo standard richiesto dal servizio di posta utilizzato dall'Istituto a livello località e, per le città che hanno più CAP, a livello di strada.

Normalizzazione Batch

La soluzione deve fornire le funzionalità di normalizzazione degli indirizzi in modalità batch. Prendere in carico qualsiasi indirizzo, anche incompleto, validarlo e restituire in output un indirizzo valido, completo e già perfettamente formattato per l'aggiornamento della base dati se riconosciuto altrimenti l'informazione di non riconoscimento con le motivazioni opportune.

Autocomplete

Assistenza alla digitazione con auto-completamento dei campi e funzione suggest a disposizione degli operatori che effettuano il data entry per consentire la riduzione degli errori ortografici e di formattazione. Inoltre deve effettuare la normalizzazione o l'aggiunta delle informazioni mancanti in modalità automatica (CAP, ISTAT, Provincia, ecc.).

Geocodifica indirizzi

Individuazione e assegnazione di coordinate geografiche precise all'indirizzo in esame, in modo da garantirne la corretta ed inequivocabile collocazione in una mappa. Queste informazioni devono consentire, ad esempio, di localizzare il punto esatto di un evento infortunistico, di un sito produttivo o tracciare un percorso tra due luoghi.

Correzione Scarti

La soluzione deve rendere disponibile delle funzionalità di correzione manuale degli scarti, per consentire agli amministratori dei sistemi anagrafici la bonifica dei dati. La correzione dovrà essere guidata utilizzando gli stessi servizi di normalizzazione resi disponibili dalla soluzione.



Deduplica

La deduplica (o deduplicazione dei dati) consiste nell'identificazione di dati doppi, o presunti tali, all'interno di un database, a causa di inesattezze o incoerenze di vario tipo, con successiva possibilità di ridurre i "doppioni" alla loro forma univoca. I casi più frequenti sono, ad esempio, informazioni anagrafiche della stessa persona provenienti da più fonti dati.

La deduplica, inoltre, deve consentire la gestione delle priorità in funzione della fonte dati alimentante e delle specifiche informazioni (Es.: Codice Fiscale e PIVA da Agenzia Entrate, dati anagrafici da ANPR, ecc.).

Ogni persona fisica presente in Anagrafica Unica è caratterizzata almeno dalle seguenti 6 informazioni: Cognome, Nome, Sesso, Data Nascita, Comune Nascita, Codice Fiscale. Vengono poi gestite le ulteriori informazioni tipiche della persona fisica (es. residenza, domicilio, recapiti telefonici, indirizzi mail, pec, ecc.).

Analogamente, ogni persona giuridica presente in Anagrafica Unica è caratterizzata almeno dalle seguenti informazioni: Codice Fiscale, Ragione Sociale, Sede Legale.

Non sempre le informazioni sono tutte disponibili su Anagrafica Unica, principalmente per la presenza di record importati da archivi storici, ed è necessario integrarle (es. calcolo CF) o inserirle se reperite da altre fonti (es. flussi da Agenzia Entrate, Registro Imprese).

La soluzione, sia in modalità on line sia in modalità batch, quando un utente effettua il salvataggio relativo all'inserimento/modifica di dati Anagrafica Unica, confronta i dati immessi con i dati presenti nei record di Anagrafica Unica e restituisce una percentuale di abbinamento per le casistiche di sospetta duplicazione (0% per assenza di abbinamento, 100% per una casistica di totale corrispondenza).

Sulla base della percentuale di abbinamento, Anagrafica Unica restituisce all'utente appositi messaggi, la cui logica tiene conto della gerarchia attribuita da INAIL alle diverse fonti di dati disponibili.

Controllo Codice Fiscale e Partita IVA

La soluzione deve rendere disponibili dei servizi di controllo formale e calcolo dei Codici Fiscali e di controllo formale delle Partite Iva. In particolare, per il controllo formale dei Codici Fiscali deve tener conto della validità dei luoghi di nascita in funzione della data nascita presente nel codice e dei casi di omocodia.

Web services

La Committente potrà richiedere la realizzazione di web services, per consentire l'accesso al patrimonio informativo di Anagrafica Unica ad ulteriori Sistemi Informativi dell'Istituto e

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



al mondo esterno.

3.3.1. Integrazione con i sistemi INAIL

Le funzionalità di normalizzazione dei dati territoriali, escluse le modalità batch, devono essere erogate tramite servizi implementati in modalità SOAP e REST, scalabili orizzontalmente in funzione delle esigenze di utilizzo per garantire gli SLA richiesti dall'Istituto.

La soluzione deve consentire la continuità di tali servizi in modo trasparente, cioè senza la necessità di effettuare sviluppi adeguativi sulle applicazioni esistenti.

Sempre nell'ambito dell'integrazione, la soluzione deve garantire l'aggiornamento di tabelle territoriali presenti nei sistemi INAIL, in particolare l'elenco dei Comuni, delle Province e degli stati esteri con i relativi attributi (Es.: Codice ISTAT, Codice Belfiore, Sigla) e relazioni.

La soluzione deve inoltre integrarsi nell'infrastruttura standard INAIL e seguire le sue evoluzioni.

4. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA

4.1. Oggetto

L'oggetto della fornitura, come di seguito meglio specificato, è costituito da:

- a) manutenzione della Suite DNA (Ambiente Dipartimentale) da erogare per un periodo complessivo di 36 mesi decorrenti dalla Data di Attivazione della Fornitura, come *infra* definita al paragrafo 5.3 (di seguito, il “**Servizio di Manutenzione**”);
- b) aggiornamento degli archivi territoriali della Suite DNA, da svolgere almeno trimestralmente per un periodo complessivo di 36 mesi decorrenti dalla Data di Attivazione della Fornitura, come *infra* definita al paragrafo 5.3 (di seguito, il “**Servizio di Aggiornamento**”);
- c) supporto specialistico da erogare a consumo per complessivi 40 giorni/persona (il “**Servizio di Supporto Specialistico**”).

INAIL utilizza attualmente e intende continuare a utilizzare, con la fornitura in oggetto, le licenze della Suite DNA in proprio possesso esclusivamente per la parte UNIX (dipartimentale). Pertanto, non si intende rinnovare alcuna manutenzione software per le licenze relative all'ambiente Mainframe.

Pertanto, rispetto ai prodotti software della Suite DNA in possesso di INAIL, di seguito

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



riportati, la manutenzione triennale oggetto della presente procedura riguarderà unicamente la parte UNIX.

Configurazione della Suite DNA di INAIL	
Normalizzatore	
Batch	
On-line	
Codice Fiscale	
Gestione archivi	
Archivi territoriali	Archivio nazionale
	Archivio postale
EDM	Motore
	Dizionario dati
	Archivi esterni
Join	Motore
	Riconoscimento archivi
	Regole semplici
	Regole complesse

Il Servizio di Manutenzione comprende anche il rilascio di eventuali nuove release della Suite DNA, comprensive delle funzionalità aggiuntive. In particolare il Fornitore, per tutta la durata della fornitura, dovrà assicurare anche l'aggiornamento dei prodotti della Suite DNA, nel caso in cui ne vengano commercializzati di nuovi ovvero gli esistenti vengano sostituiti da versioni successive. In ogni caso, l'integrazione/sostituzione dovrà essere approvata dalla Committente ed i nuovi prodotti dovranno presentare caratteristiche migliorative rispetto a quelli esistenti, senza aggravio di costi per la Committente.

In relazione al Servizio di Supporto Specialistico, il Fornitore metterà a disposizione dell'Istituto, per tutto il periodo di validità della Fornitura, 40 giornate persona di servizi professionali di uno **specialista della Suite DNA**, che supporterà l'Istituto nella valutazione degli impatti dei nuovi scenari evolutivi (es. integrazione con Anagrafica Unica della Popolazione Residente, sperimentazione di soluzioni di georeferenziazione).

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



Il Servizio di Supporto Specialistico sarà erogato su specifica richiesta dell'Istituto, sulla base di eventuali esigenze di quest'ultimo. La richiesta verrà effettuata dall'Istituto via email o via fax, utilizzando i riferimenti che dovranno essere indicati dal Fornitore. Nel caso di iniziative di tipo progettuale, il Fornitore dovrà presentare preliminarmente il piano delle attività, corredato dalla stima dell'effort necessario (in termini di giorni/persona), che sarà sottoposto all'approvazione dell'Istituto per l'autorizzazione a procedere con l'erogazione.

4.2. Durata

La Fornitura avrà una durata di 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla **“Data di Attivazione della Fornitura”**, come infra definita al paragrafo 5.3.

In particolare:

1. il Servizio di Manutenzione sarà erogato in modalità continuativa, nei 36 (trentasei) mesi di durata contrattuale;
2. il Servizio di Aggiornamento sarà erogato, con cadenza almeno trimestrale, nei 36 (trentasei) mesi di durata contrattuale;
3. il Servizio di Supporto Specialistico sarà erogato, su richiesta dell'Amministrazione, nel corso dei 36 (trentasei) mesi di durata contrattuale, per un massimo di 40 giorni/persona.

4.3. Definizione della fornitura

Nei paragrafi che seguono sono descritte in termini generali le esigenze dell'Amministrazione per i servizi oggetto della Fornitura.

4.3.1. Servizio di Manutenzione

Il Servizio di Manutenzione conterà di manutenzione correttiva e adeguativa, inclusi i servizi di consulenza per gli aggiornamenti del sistema (es. per patch, nuove release, ecc.).

Le comunicazioni e le richieste dell'Istituto al Fornitore potranno essere effettuate tramite email, numero telefonico, fax o anche attraverso un sito web messo a disposizione dallo stesso. Indirizzo email, numero telefonico, numero fax o indirizzo del sito web dovranno essere comunicati all'Istituto entro 15 giorni dalla stipula del contratto.

Il Servizio di **Manutenzione Correttiva** consiste nella diagnosi e rimozione delle cause dei malfunzionamenti dei prodotti della Suite DNA per il trattamento dei dati. Il servizio comprende le correzioni di errori (patch), necessarie al corretto funzionamento del sistema, senza alcun costo aggiuntivo, a partire dal ricevimento della segnalazione dell'errore da parte dell'Istituto, dal lunedì al venerdì (escluso i festivi), nei seguenti orari:

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



dalle ore 9,00 alle ore 18,00.

Si precisa che l'intervento di correttiva può riguardare anche il disallineamento della documentazione utente.

Più in generale, il Servizio di Manutenzione Correttiva comprende tutte le attività volte ad assicurare la piena operatività della soluzione, sia a fronte di difetti del codice, malfunzionamenti od anomalie, sia in caso di problemi, potenziali o manifesti, derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica della infrastruttura sulla quale è basato (di seguito, complessivamente, il/i **"Malfunzionamento/i"**).

Per quanto riguarda la rimozione dei Malfunzionamenti, INAIL dovrà avere un unico "referente" dell'Impresa (di norma il Responsabile della Fornitura) per la comunicazione e per la gestione dei problemi riscontrati.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del Malfunzionamento, l'Impresa è tenuta ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a propria disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del Malfunzionamento; il tutto, comunque, secondo le modalità e con la tempistica di seguito specificate.

I livelli di Malfunzionamento, con conseguente attribuzione di una specifica categoria di anomalia, sono:

Severità 1 - Anomalia Bloccante: errore di programmazione, di schedulazione e di operatività che implichi l'impossibilità di utilizzare compiutamente un programma software impedendo le attività della gestione corrente;

Severità 2 - Anomalia Grave: errore di programmazione che rende necessari interventi lavorativi onerosi di correzione e/o controllo;

Severità 3 - Anomalia Lieve: imperfezione che non influisce sulla corretta operatività.

I Tempi di presa in carico e risoluzione saranno i seguenti:

1. Anomalia Bloccante: risoluzione entro 16 ore lavorative dalla segnalazione del Malfunzionamento; l'Impresa prenderà in carico l'intervento e comunicherà i tempi previsti per la soluzione entro 2 ore dalla segnalazione dell'anomalia;

2. Anomalia Grave: risoluzione entro 24 ore lavorative dalla segnalazione del Malfunzionamento; l'Impresa prenderà in carico l'intervento e comunicherà i tempi previsti per la soluzione entro 4 ore dalla segnalazione dell'anomalia;

3. Anomalia Lieve: i tempi di presa in carico e risoluzione del Malfunzionamento saranno concordati con l'Istituto.



Il Fornitore avrà la responsabilità della esecuzione dell'attività di risoluzione del Malfunzionamento e sarà tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema fino alla soluzione del Malfunzionamento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Nel caso in cui non vengano rispettati i tempi di risoluzione sopra indicati, l'Impresa sarà soggetta al pagamento di penali, come specificato nel Contratto.

Nel caso di anomalie lievi (Severità 3), i tempi concordati con l'Istituto diverranno i parametri rispetto ai quali valutare gli indicatori previsti (**TPC** - Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento e **TROI** - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio; cfr. successivo par. 5.7).

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del Malfunzionamento sia necessario un tempo superiore a quello sopra indicato, le Parti concorderanno in buona fede il termine per la correzione del Malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine per la correzione stessa. Nell'ipotesi sopra formulata, e comunque nei casi di Malfunzionamento di severità 1 o 2 (anomalia bloccante o grave), l'Impresa dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (*workaround*) al malfunzionamento e mantenere costantemente informato l'Istituto circa l'avanzamento delle azioni intraprese e i risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del Malfunzionamento.

Il Servizio di **Manutenzione Adeguativa** comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico di INAIL ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi e d'ambiente). Tale tipologia di manutenzione verrà attivata a fronte della manifestata esigenza di adeguamenti della Suite DNA divenuti necessari a seguito di evoluzione di versioni del software di base. Al riguardo, gli aggiornamenti della Suite DNA rilasciati dall'Impresa dovranno essere disponibili per l'Istituto entro 30 giorni dal loro rilascio; sarà cura di INAIL valutarne l'applicabilità.

Nell'ambito del Servizio di Manutenzione Adeguativa, inoltre, saranno compresi gli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti, quali ad esempio:

- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, all'applicazione (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.);
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni del numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- ogni altra tipologia di intervento finalizzata ad una migliore fruizione del software in esercizio.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



Ad esito degli interventi connaturati al Servizio di Manutenzione (correttiva o adeguativa), i prodotti aggiornati e la relativa documentazione, se aggiornata, dovranno essere consegnati all'Istituto. Sarà cura dell'Impresa fornire alla Committente tutti i prodotti attraverso supporti informatici esenti da virus.

La consegna degli aggiornamenti sarà formalizzata tramite un apposito verbale di consegna.

La Committente effettuerà in proprio la verifica formale della consegna; le eventuali incongruenze formali riscontrate durante tale fase determineranno la non accettazione di tutti i prodotti/documenti consegnati e saranno trasposte nel Verbale di consegna.

4.3.2. Servizio di Aggiornamento

Le versioni degli archivi territoriali di supporto dovranno essere aggiornate, nel corso dei 36 mesi decorrenti dalla Data di Attivazione della Fornitura, con cadenza almeno trimestrale.

A seguito di eventi straordinari, quali per esempio “zonature” di nuove città effettuate da Poste Italiane, gli aggiornamenti dovranno essere seguiti entro un mese dal verificarsi dell'evento.

4.3.3. Servizio di Supporto Specialistico

Il Servizio di Supporto Specialistico comprende un insieme integrato di attività che garantisca supporto per tutte le esigenze specifiche di INAIL legate alla gestione e evoluzione della Suite DNA.

Il Fornitore metterà a disposizione un plafond di **40 (quaranta) giorni/persona**, da erogare su richiesta dell'Istituto, della figura di Specialista Suite DNA.

La suddetta figura professionale è equiparabile a quella dello Specialista di Prodotto/Tecnologia ed assicura una approfondita conoscenza ed esperienza della Suite DNA, per garantire l'ottimizzazione delle performance del sistema, il raggiungimento degli obiettivi di INAIL in questo ambito ed il trasferimento di competenze per fornire autonomia gestionale e operativa all'Istituto.

La stima complessiva in giorni/uomo sopra riportata rappresenta un valore di riferimento per il Fornitore. **In nessun caso tale valore stimato potrà essere considerato un vincolo per la Committente.**

INAIL attiverà il Servizio di Supporto Specialistico, previo concerto tra il Direttore dell'Esecuzione ed il Responsabile della Fornitura, indicando gli impieghi presunti (in giorni/uomo), come della figura professionale, mediante apposita comunicazione all'Impresa, la quale procederà all'erogazione entro **3 (tre) giorni lavorativi** rispetto alla data di ricevimento della comunicazione, pena l'applicazione delle penali contrattuali. A valle dell'attivazione il Fornitore, su richiesta di INAIL, dovrà presentare un Piano di lavoro.



Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante apposito documento, denominato **Nota d'Intervento**, che riporterà le giornate erogate da ciascuna risorsa impiegata, il periodo di riferimento e l'attività eseguita e sarà sottoposto all'approvazione di INAIL.

Il Servizio di Supporto Specialistico, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- la configurazione ed integrazione dei prodotti software;
- il test di funzionamento sistemistico ed applicativo del sistema;
- supporto alle scelte architetture inerenti i prodotti;
- il supporto all'evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
- il tuning del software.

Le attività oggetto del Servizio di Supporto Specialistico dovranno essere:

- richieste secondo le modalità sopra descritte,
- erogate dal Fornitore nel corso del periodo di efficacia contrattuale, su richiesta dell'Istituto e dunque in maniera non continuativa, e
- essere svolte a Roma, presso le sedi dell'Istituto, dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 9:00 alle 18:00.

Il dimensionamento delle attività (i.e. task/progetti), in termini di *effort*, dovrà essere effettuato in giorni/persona, sia a preventivo (stima) che a consuntivo.

Per la specifica delle diverse modalità di esecuzione della fornitura previste si rinvia al successivo paragrafo 5.1. "Modalità di esecuzione della fornitura".

Nel caso in cui, durante lo svolgimento delle attività, la Committente richieda modifiche all'ambito di intervento richiesto, si potrà procedere ad una variazione della stima dell'*effort*, che dovrà comunque essere approvata dalla Committente stessa.

4.4. Garanzia

Ogni prodotto software deve essere pienamente rispondente alle caratteristiche funzionali e tecniche specificate nella documentazione di cui alla presente procedura, relativamente ai requisiti espressi e condivisi, alle normative vigenti, ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, ecc.), nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Ne discende che eventuali anomalie e difettosità non intercettate durante le fasi di test del Fornitore e di collaudo della Committente, riscontrabili sulle nuove funzionalità abilitate durante l'intera fornitura devono essere rimosse a totale carico del Fornitore.

Pertanto, l'Impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del nuovo software installato, nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come



ripercussione dei difetti.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo consegnata.

Per tutto il nuovo software rilasciato, inoltre, il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità.

Pertanto deve essere garantita la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software installati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione a corredo al software.

La garanzia opera per 12 (dodici) mesi relativamente a tutto il software della Suite DNA installato e configurato durante la fornitura.

4.5. Requisiti tecnici

Di seguito si specificano i principali requisiti tecnici previsti per la fornitura.

4.5.1. Compatibilità'

Tutto il software installato dovrà essere compatibile con la release/il livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato.

I prodotti software di cui al presente capitolato, nel corso della fornitura, potranno subire variazioni di release/livello o potranno essere oggetto di sostituzione con altri prodotti.

4.5.2. Qualità del software

Ogni prodotto software installato deve essere esente da difetti e pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti, ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, ecc.), agli standard/linee guida di INAIL, nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

4.5.3. Supporto Sistemistico

Il Fornitore deve prevedere, compreso nel corrispettivo della fornitura, il supporto sistemistico alle proprie risorse al fine di assicurare, in particolare:

- la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.



Inoltre, il supporto sistemistico deve comprendere l'assistenza, rivolta a personale della Committente, per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire appropriato supporto sistemistico alle strutture tecniche della Committente per quanto attiene le caratteristiche tecniche della piattaforma.

4.5.4. Installazione delle licenze

Qualora, in adempimento del Servizio di Manutenzione, occorra installare nuovi software, le operazioni di installazione saranno effettuate dal Fornitore e dovranno concludersi **entro e non oltre 10 giorni** dalla positiva valutazione di INAIL in merito all'applicabilità di tali software o licenze. Ultimata l'installazione, l'Impresa dovrà consegnare all'Istituto un "Rapporto di Fine Installazione" recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software installati e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

Contestualmente al "Rapporto di fine installazione", l'Impresa dovrà, altresì, consegnare un "Piano di Verifica", contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

La verifica di conformità verrà quindi condotta entro e non **oltre 15 giorni** dalla data di fine installazione.

L'intervento si intende chiuso solo quando le attività di predisposizione e verifica si sono concluse con esito positivo.

Nel corso della verifica di conformità, il Fornitore dovrà garantire, senza alcun onere aggiuntivo, pieno supporto all'Istituto.

In particolare dovrà garantire:

- passaggio di conoscenza sulle funzionalità della soluzione all'Istituto o a terzi indicati da quest'ultimo;
- training-on-the-job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
- supporto all'esecuzione dei test;
- altre eventuali attività richieste dall'Istituto per ottimizzare la verifica.

4.5.5. Consegna in gestione

E' compresa nella Fornitura la consegna in gestione del software installato e configurato. L'attività sarà formalizzata nel Piano Operativo; in particolare dovranno essere previste almeno le seguenti attività:

- illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



4.6. Requisiti organizzativi

È richiesto al Fornitore che le risorse impiegate nella fornitura abbiano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

È essenziale da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

Eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione della Fornitura dovranno essere preventivamente concordate con INAIL. Ad ogni buon conto, in caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni. Le nuove risorse professionali indicate, inoltre, dovranno avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori a quelle in possesso delle risorse da sostituire.

Si precisa, inoltre, che i titoli e le certificazioni richiesti/offerti, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale.

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito dei diversi servizi, provveda alla verbalizzazione degli incontri con la Committente, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri.

Il Fornitore è tenuto ad impiegare, quali referente nei confronti della Committente, il Responsabile della Fornitura (rif. Par. 4.8.1). Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, il referente dovrà essere immediatamente sostituito e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio per ferie o malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto dalla Committente.

I referenti dovranno dare piena visibilità alla Committente su tutte le attività di propria competenza.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

4.7. Requisiti di qualità

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi.

Su richiesta della Committente, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti sugli indicatori di qualità della fornitura, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

4.8. Ruoli richiesti

La Committente si riserva la facoltà di esaminare le risorse messe a disposizione dall'Impresa, per verificarne i livelli di conoscenza e la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste. Nel caso in cui la Committente non fornisca l'approvazione delle risorse proposte, il Fornitore si obbliga a procedere alla sostituzione delle risorse umane entro il termine di **7 (sette) giorni** dalla comunicazione da parte dell'Istituto e a garantire la continuità del team di lavoro.

Qualora la sostituzione venga effettuata in ritardo o la nuova risorsa risulti ancora inadeguata con necessità di un'ulteriore sostituzione, verranno applicate le penali secondo le modalità previste dallo schema di contratto.

L'Impresa dovrà curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, per garantire il pieno svolgimento delle attività di supporto per l'evoluzione tecnologica e di attuazione dell'eventuale adeguamento della Suite a nuove versioni.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione le risorse in conformità con la tipologia richiesta, con la quantità richiesta e con le date previste per l'inizio delle singole attività.

Il personale utilizzato per le attività contrattuali, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con INAIL, opererà senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tale personale svolgerà nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

4.8.1. Responsabile della Fornitura

Entro **5 (cinque) giorni** lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa dovrà comunicare all'Istituto il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della Fornitura**. In particolare, tale responsabile sarà, per tutti gli aspetti amministrativi, contrattuali e tecnici, l'interlocutore unico di INAIL.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di **3 giorni lavorativi**.

Il Responsabile della fornitura non svolgerà alcun ruolo operativo in relazione ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;

- fornire i risultati sugli indicatori di qualità;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti.

4.9. Obbligo specifico di riservatezza

L'Impresa, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato, non potrà utilizzare, a nessun titolo, i moduli software forniti da INAIL nell'ambito dei servizi della fornitura, la documentazione e qualunque informazione della Committente di cui dovesse venire al corrente o entrare in possesso.

5. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Nello svolgimento della Fornitura, il Fornitore rispetterà i processi, gli standard e le linee guida adottate dalla Committente; il Fornitore dovrà assicurare di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività dell'Impresa siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza. È inoltre fatto divieto all'Impresa di utilizzare il presente affidamento quale referencia per altri incarichi, salvo esplicita autorizzazione da parte dell'Istituto.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti di INAIL, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

INAIL si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

INAIL si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di INAIL nello svolgimento di tali attività.

5.1. Modalità di esecuzione della fornitura

5.1.1. Modalità di erogazione continuativa

Il Servizio di Manutenzione Correttiva e Adeguativa sarà erogato in modalità continuativa.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



L'aggiornamento degli archivi territoriali dovrà essere gestito con cadenza almeno trimestrale.

L'attivazione dei servizi di cui sopra è prevista a partire dalla Data di Attivazione della Fornitura e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

In particolare, il servizio di Manutenzione Correttiva, anche se attivato su uno specifico evento, è erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

Dal momento in cui una richiesta per malfunzionamento è registrata nel sistema della Committente, o nel sistema del Fornitore in assenza dello stesso, decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel presente capitolato tecnico.

Per gli interventi di Manutenzione Adeguativa, il Fornitore dovrà presentare un piano di attività da sottoporre alla valutazione della Committente, al fine di garantire gli obiettivi prefissati (upgrade di release, installazione patch, ecc.).

5.1.2. Modalità di erogazione a consumo

Il Servizio di Supporto Specialistico verrà erogato in modalità a consumo.

L'impresa si impegna a garantire, a fronte di una richiesta da parte di INAIL, la disponibilità delle proprie risorse specializzate.

Il servizio potrà essere erogato tutti i giorni feriali, nell'orario lavorativo 9:00-18:00.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare "on site", presso le sedi INAIL, in accordo con la comunicazione concertata tra il Direttore dell'Esecuzione ed il Responsabile della Fornitura di cui al precedente paragrafo 4.3.3.

5.2. Pianificazione e Consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività oggetto della Fornitura.

PIANIFICAZIONE

L'Impresa, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del Contratto, dovrà sottoporre al Direttore dell'Esecuzione un documento contenente le modalità di attivazione della Fornitura individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione (di seguito, il "**Piano Operativo**"). Il Piano Operativo sarà suddiviso in due sezioni: una per i servizi continuativi (Servizio di Manutenzione e Servizio di Aggiornamento), una per il Servizio di Supporto Specialistico.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



Il Fornitore è tenuto tenere il Piano Operativo costantemente aggiornato in modo da rifletta, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività. Il Fornitore dovrà altresì comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il Piano Operativo e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente, per approvazione, il Piano Operativo.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dalla Committente, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano operativo.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano Operativo per inadempimenti da parte del Fornitore.

Il Piano Operativo e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali/email, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati dalla Committente, su stime e tempi di esecuzione delle attività.

STATO AVANZAMENTO LAVORI

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata la sezione di stato di avanzamento prevista nel Piano Operativo, fornendo indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, descrivendo eventuali criticità/ritardi e le relative azioni di recupero.

CONSUNTIVAZIONE

Per le attività previste nel presente capitolato, l'Impresa dovrà **consuntivare mensilmente** le attività svolte entro cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, riepilogando il numero di giorni-persona effettivamente erogati in adempimento del Servizio di Supporto Specialistico in misura non superiore al numero massimo di giorni validato da INAIL attraverso l'approvazione delle singole Note di Intervento.

La consuntivazione avverrà mediante la compilazione di appositi moduli secondo lo standard richiesto dalla Committente nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e che attesteranno le attività effettivamente prestate dalla Società:

- "Rilevazione delle Attività" per le attività svolte nel periodo di riferimento;
- "Dichiarazione Mensile delle Prestazioni Rese", specificamente previsto per il Servizio di Supporto Specialistico e contenente l'indicazione nominativa e quantitativa delle risorse impiegate.

I moduli di cui sopra dovranno fare riferimento agli specifici Ordini di lavoro emessi dalla Committente e dovranno essere sottoscritti dal responsabile della Società.

STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti di Project Portfolio Management (PPM) in dotazione presso l'INAIL per pianificare e consuntivare le attività, giorni ed ore di supporto

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



erogate, secondo le modalità comunicate dall'Istituto stesso.

5.3. Attivazione della Fornitura

L'Impresa, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del Contratto, dovrà sottoporre al Direttore dell'esecuzione un **"Piano Operativo"** contenente le modalità di attivazione della Fornitura individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione. INAIL approverà il Piano Operativo entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso, salvo che ritenga necessario apportarvi modifiche.

INAIL potrà infatti richiedere, secondo la procedura che segue e per non più di due volte, delle modifiche al Piano Operativo. Le modifiche dovranno essere richieste entro il termine sopra indicato per l'approvazione (15 giorni) e l'Impresa avrà 5 (cinque) giorni dalla richiesta per sottoporre ad INAIL il Piano Operativo modificato.

L'approvazione, da parte di INAIL, del Piano Operativo determinerà l'attivazione della Fornitura (di seguito, la **"Data di Attivazione della Fornitura"**). Salve eventuali modifiche al Piano Operativo divenute necessarie nel corso della Fornitura, i termini previsti nel Piano Operativo approvato debbano intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali.

5.4. Luogo di lavoro

Le attività oggetto dei servizi della fornitura saranno svolte, salvo diversa indicazione della Committente, presso le sedi di INAIL in Roma.

I costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso la Committente saranno a carico dell'Impresa.

Il Fornitore dovrà garantire, a richiesta, la presenza presso l'Istituto per l'erogazione dei servizi e/o per riunioni e/o per qualsiasi esigenza connessa alla fornitura, senza oneri aggiuntivi rispetto a quanto offerto.

Le attività di correzione di eventuali malfunzioni potranno essere svolte presso le sedi del Fornitore.

Gli ambienti messi a disposizione saranno disponibili nel normale orario di lavoro dell'Istituto e comunque potranno essere congiuntamente definiti diversi orari per esigenze straordinarie.

Per le attività della fornitura, in particolare per il servizio di manutenzione correttiva, il personale dell'Impresa dovrà garantire una copertura tra le 9:00 e le 18:00 nei giorni dal lunedì al venerdì.

Altre necessità di presenza di risorse in orari e/o giorni diversi, verranno pianificate e concordate tra le parti.



5.5. Verifica di conformità

All'avvio della fornitura e in corso di contratto INAIL effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni consuntivate dalla società attraverso i moduli di cui al precedente par. 5.2 (Rilevazione delle Attività e Dichiarazione Mensile delle Prestazioni Rese) risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente capitolato.

L'Impresa è tenuta a prestare a INAIL, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione dell'Istituto le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

La verifica di conformità, per tutti i servizi oggetto della fornitura descritti nel par. 4.1, è effettuata con cadenza trimestrale, viene avviata entro 5 giorni dalla scadenza del trimestre di riferimento e conclusa entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale **"Data di accettazione del Servizio"**.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato da INAIL. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta, con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, INAIL, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno dell'Impresa.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

5.6. Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore che della Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

Segue un approfondimento degli istituti a tutela della qualità dell'erogazione della fornitura.

5.6.1. Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti al non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualsiasi inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e/o accumulati, determineranno l'applicazione di penali, secondo quanto previsto nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

5.6.2. Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) da INAIL al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo, in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione



degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

5.7. Indicatori di qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti di seguito.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici.

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore proporrà ad INAIL l'utilizzo di uno specifico strumento.

INAIL si riserva la possibilità di valutare l'adeguatezza dello strumento proposto e, laddove non ritenuto adeguato, di richiedere le necessarie modifiche al Fornitore, che sarà tenuto a recepirle. Sino alla condivisione dello strumento di cui sopra tra INAIL e il Fornitore, quest'ultimo si impegna ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Nei successivi paragrafi sono descritti gli indicatori di qualità della fornitura. Ogni indicatore di qualità è descritto, in modo privo di ambiguità, con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui procedere alle misurazioni,
- l'indicatore, i dati elementari da rilevare per la misura,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi (azioni correttive, procedure di escalation, penali, ecc.),
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un servizio).



Di seguito sono elencati gli indicatori di qualità scelti per la fornitura, evidenziando l'applicabilità ai servizi contrattuali.

	MAC	SSP	Gestione Fornitura
TPC -Tempestività della presa in carico della segnalazione del Malfunzionamento	X		
TROI - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio	X		
RSSS - Rilievi sul Servizio di Supporto Specialistico		X	
RLFN - Rilievi sulla Fornitura			X

5.7.1. TPC -Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento

Per “presa in carico” si intende il riscontro del Fornitore a fronte della segnalazione di un Malfunzionamento.

La misurazione decorre dalla data/ora della segnalazione effettuata secondo una delle modalità di cui al precedente paragrafo 4.3.1.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti, dipendenti dalla severità attribuita alla segnalazione stessa, prese in carico dal Fornitore entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (Data_assegnaz) Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della segnalazione (Data_presaincarico) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento		
Formule	$TPC_Sev1 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$ $TPC_Sev2 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$ $TPC_Sev3 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia		Severità 1	Severità 2	Severità 3
	TPC	≤ 2 ore lavorative	≤ 4 ore lavorative	≤ tempistica concordata con la Committente
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l'applicazione della penale <i>“Intempestività nella presa in carico del servizio di Manutenzione Correttiva”</i> .			
Eccezioni	Nessuna			

5.7.2. TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in Esercizio

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino della soluzione in esercizio eseguito durante l'erogazione della Fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività della soluzione software Suite DNA in esercizio a seguito di un malfunzionamento		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione](inizio) Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (termine) Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u>(TRO) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROI = termine - inizio - TRO \text{ (ore, minuti)}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



Valore di soglia	TROI	Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3
		≤ 16 ore lavorative	≤ 24 ore lavorative	≤ tempistica concordata con la Committente
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l'applicazione della penale "Intempestività nel ripristino del servizio di Manutenzione Correttiva" .			
Eccezioni	Nessuna			

5.7.3. RSSS - Rilievi sul Servizio di Supporto Specialistico

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati:

- Il mancato rispetto della data di consegna di un prodotto del servizio di Supporto Specialistico;
- la mancata approvazione di un prodotto del servizio di Supporto Specialistico.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul Servizio di Supporto Specialistico (<i>Nrilievi_Cons</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul Servizio di Supporto Specialistico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSSS = Nrilievi_SuppSpec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSSS ≤ 2		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico" .		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di manutenzione, aggiornamento archivi e supporto specialistico per i prodotti della suite DNA di INAIL - ID 1817 - Capitolato Tecnico



5.7.4. RLFN - Rilievi sulla Fornitura

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono essere notificati al Fornitore tramite nota/e:

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla qualità, sulla documentazione prodotta, ecc.);
- rilievi afferenti i servizi oggetto della Fornitura (quali ad esempio: installazione di nuove release della Suite DNA, aggiornamento degli archivi territoriali);
- rilievi per inadempimenti afferenti alle obbligazioni contrattuali non eseguiti nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o definiti nel Piano Operativo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti sulla fornitura		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Nota/e di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale “Eccesso di rilievi sulla fornitura” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	In questo indicatore non sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione dell'indicatore RSSS		