

ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MONITORAGGIO
SULL’ESECUZIONE DEI CONTRATTI ICT PER INAIL - ED. 3 - ID 2358**



INDICE

1. PREMESSA	4
1.1. Glossario	4
1.2. Acronimi	5
2. CONTESTO	6
2.1. Quadro Normativo	6
2.2. Il ruolo di Inail	6
2.3. La Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD)	7
2.4. Piano Triennale DCOD 2020-2022	9
3. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA	10
3.1. Oggetto	10
3.2. Durata	11
3.3. Ambito della fornitura	11
4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	14
4.1. Servizi previsti per la fornitura	14
4.1.1. Servizio di Supporto alle fasi di "Esecuzione" ed "Ex post"	14
4.1.2. Servizio di Supporto Specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT	15
4.1.3. Servizio di Supporto Specialistico alla DCOD per il governo dei contratti	18
4.2. Strumenti a supporto dell'operatività	18
4.3. Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi	19
4.3.1. Pianificazione iniziale	19
4.3.2. Fase di subentro	19
4.3.3. Assessment preliminare dei contratti	20
4.3.4. Base Informativa del Monitoraggio (BIM)	20
4.3.5. Presentazione CV	21
4.4. Orario di erogazione dei servizi	22
4.4.1. Estensione programmata dell'orario di erogazione dei servizi	22
4.5. Luogo di erogazione dei servizi	23
5. METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO	24
5.1. Metriche e dimensionamento	24
5.2. Composizione dei gruppi di lavoro	24
6. REQUISITI ORGANIZZATIVI	26
6.1. Requisiti di qualità della fornitura	26
6.1.1. Assicurazione di qualità	26
6.1.2. Piano della Qualità Generale	27
6.1.3. Revisione degli indicatori di qualità	28
6.2. Requisiti Temporalì	28
6.3. Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)	29
7. ESECUZIONE DELLA FORNITURA	31
7.1. Modalità di esecuzione della fornitura	31
7.1.1. Modalità continuativa a canone	31



7.1.2.	Modalità a consumo	32
7.2.	Pianificazione e Consuntivazione	33
7.2.1.	Piano di Lavoro Generale	34
7.2.2.	Piano di Lavoro di intervento	34
7.2.3.	Consuntivazione	35
7.3.	Attività di fine fornitura (trasferimento di know-how)	35
7.4.	Modalità di Consegna	36
7.4.1.	Documentazione	36
7.4.2.	Assenza di virus	37
8.	GOVERNO DELLA FORNITURA	38
8.1.	Modalità di Approvazione dei Prodotti	38
8.1.1.	Approvazione del Piano della Qualità Generale	38
8.1.2.	Approvazione del Rapporto Indicatori di qualità	38
8.2.	Verifica di conformità	38
8.3.	Valutazione risorse	39
8.4.	Customer Satisfaction	39
8.5.	Azioni contrattuali	39
8.5.1.	Rilievi	40
8.5.2.	Penali	40



1. PREMESSA

Il presente documento descrive le caratteristiche e i requisiti per la fornitura dei servizi professionali volti a supportare la **Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD)**, funzione responsabile del sistema informatico e di telecomunicazione dell'INAIL, del governo unitario del percorso di analisi e innovazione organizzativa, della progettazione del modello del servizio digitale dell'Istituto e dell'evoluzione degli strumenti tecnologici per la reingegnerizzazione dei processi produttivi, nell'attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti ICT.

Con la presente iniziativa la DCOD intende individuare un soggetto terzo che sia in grado di soddisfare due macro esigenze:

- fornire supporto all'Istituto nell'applicazione della **Circolare Agid n. 1 del 20 gennaio 2021 "Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti"**;
- effettuare un monitoraggio completo di tutto il portafoglio contratti della DCOD, al fine di fornire supporto ai RUP e DEC e ai referenti della DCOD in generale, nella gestione operativa dei contratti, anche su aspetti giuridici e amministrativi, e affiancare gli uffici DCOD, con prevalenza l'Ufficio I (Acquisti IT e Servizi Amministrativi), nella redazione periodica di report sull'andamento dei contratti, utili anche ai fini della redazione dei rapporti richiesti dall'Agenzia.

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente capitolato tecnico e nelle relative appendici rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- in fase di offerta, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico costituisce inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle apposite azioni contrattuali.

La fornitura è articolata in un unico lotto.

Le seguenti appendici rappresentano parte integrante del capitolato tecnico:

- Appendice 1 Indicatori di qualità: contenente gli indicatori di qualità richiesti per la presente fornitura;
- Appendice 2 Profili Professionali: contenente i requisiti minimi delle risorse richieste per l'erogazione della fornitura;
- Appendice 3 Prodotti della fornitura: contenente la descrizione dei requisiti minimi relativi ai prodotti della fornitura;

1.1. Glossario

Nel corpo del presente capitolato tecnico, si intende con il termine:

- **Circolare Agid**: si intende la Circolare Agid n. 1 del 20 gennaio 2021 "Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti", approvata con Determinazione n. 79/2021 del 20 gennaio 2021 - Approvazione della Circolare riguardante criteri e modalità per il monitoraggio sull'esecuzione dei contratti, ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 e s.m.i.), ex art. 14-bis, comma



2, lettera h.

- **Amministrazione/Istituto:** l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro o l'Inail;
- **Fornitore/Impresa:** l'Impresa fornitrice aggiudicataria;
- **Fornitura:** il complesso delle attività e dei servizi che Inail richiede nel presente Capitolato Tecnico;
- **Deliverable:** risultato verificabile di un'attività progettuale; indica un oggetto materiale o immateriale prodotto come risultato di una attività del progetto;
- **Effort:** Quantità di lavoro necessaria a completare un'attività progettuale, normalmente espressa in giorni persona;
- **Intervento:** unità organica di lavoro, affidabile al Fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità a consumo. Dal punto di vista del Fornitore l'intervento è assimilabile a un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi che richiedono la realizzazione di specifici contenuti e/o prodotti.

1.2. Acronimi

- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale;
- **BIM:** Base Informativa di Monitoraggio;
- **CAD:** Codice dell'Amministrazione Digitale;
- **DCOD:** Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale;
- **DEC:** Direttore dell'Esecuzione del Contratto;
- **RUP:** Responsabile Unico del Procedimento;
- **FP:** Function Point;
- **GP:** Giorno Persona;
- **ICT:** Information & Communication Technology;
- **IFPUG:** International Function Point Users Group;
- **IQ:** Indice di Qualità;
- **PF:** Punto Funzione;
- **RAC:** Rapporto di Avanzamento Contrattuale;
- **SLA:** Service Level Agreement.



2. CONTESTO

2.1. Quadro Normativo

La Riforma del CAD (D.Lgs. 26 agosto 2016, n.179) ha previsto l'abrogazione dell'art. 13, commi 2 e 3 del D.Lgs. 39/93 che definiva il monitoraggio dei cosiddetti contratti di «grande rilievo», determinando pertanto l'invalidità delle circolari attuative emesse dall'AIPA sull'argomento. Lo stesso CAD prevede che l'AgID definisca *«criteri e modalità per il monitoraggio sull'esecuzione dei contratti da parte dell'Amministrazione interessata»*. In applicazione a quanto indicato, con la **Circolare Agid**, l'Agenzia ha regolamentato il monitoraggio sull'esecuzione dei contratti da parte delle Amministrazioni. In tale contesto INAIL, in quanto Amministrazione Centrale dello Stato (come individuate dall'Istituto nazionale di statistica - ISTAT ai sensi dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 196), è fra le amministrazioni tenute ad applicare la suddetta circolare.

2.2. Il ruolo di Inail

L'INAIL, Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un ente pubblico non economico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali. Gli obiettivi dell'INAIL sono:

- ridurre il fenomeno infortunistico e promuovere la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- assicurare i datori di lavoro e i lavoratori che svolgono attività a rischio;
- garantire il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro;
- realizzare attività di ricerca e sviluppare metodologie di controllo e di verifica in materia di prevenzione e sicurezza.

La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle recenti innovazioni normative, ha assunto sempre più le caratteristiche di un sistema integrato di presa in carico della persona del lavoratore e di promozione della sicurezza nei luoghi di lavoro, dallo studio delle situazioni di rischio, agli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alla cura, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale. L'assicurazione, obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose, oltre che per gli artigiani e i lavoratori agricoli autonomi e dipendenti, tutela il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dalla attività lavorativa. L'assicurazione esonera il datore di lavoro dalla responsabilità civile conseguente ai danni subiti dai propri dipendenti. Allo scopo di contribuire a ridurre il fenomeno infortunistico, l'INAIL realizza iniziative e interventi di:

- monitoraggio continuo dell'andamento degli infortuni dei lavoratori appartenenti ai vari settori di attività (agricoltura, industria, commercio, artigianato, pubblici servizi, navigazione, ...);
- indirizzo, formazione e consulenza in materia di prevenzione alle piccole e medie imprese e agli organi di controllo;
- finanziamento alle imprese che investono in sicurezza;
- ricerca finalizzata alla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il ruolo dell'Istituto si è progressivamente ampliato nel corso degli anni, estendendo la copertura assicurativa ad altri soggetti e arricchendo le proprie funzioni. Attualmente, pertanto, all'INAIL fanno riferimento le seguenti



missioni istituzionali:

- politiche previdenziali: copertura assicurativa obbligatoria dei datori di lavoro e dei lavoratori che svolgono attività a rischio per la loro salute;
- tutela della salute: garanzia, in favore degli infortunati e dei tecnopatici, delle prestazioni sanitarie, protesiche ed economiche, delle cure riabilitative e dell'assistenza per il reinserimento nella vita lavorativa e di relazione;
- politiche per il lavoro: sviluppo della cultura della prevenzione per ridurre il fenomeno degli infortuni e delle malattie professionali;
- ricerca e innovazione: attività di ricerca in ambito tecnico-scientifico e definizione di metodologie di controllo e di verifica in materia di prevenzione e sicurezza.

Per informazioni di maggior dettaglio si rimanda al sito istituzionale dell'INAIL (<https://www.inail.it/>).

2.3. La Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD)

Nell'ultimo triennio la strategia dell'Istituto ha visto nell'IT non solo lo strumento di supporto per automatizzare singoli processi organizzativi ma anche la variabile di tipo strategico per migliorare le prestazioni dell'Istituto e soddisfare al meglio i bisogni e le aspettative di maggiore qualità, efficienza e efficacia espresse dagli utenti. Alla base di tale principi, sottende un importante cambiamento culturale del modus operandi della struttura informatica, che è chiamata ad operare secondo una logica per processi, con un forte orientamento al governo e alla qualità dei servizi erogati.

La DCOD è responsabile del governo del percorso di analisi e innovazione organizzativa che, partendo dalla rilevazione dei bisogni dell'utenza, esterna e interna, sviluppa la progettazione del modello di servizio dell'Istituto, definisce il modello organizzativo e ne cura la manutenzione.

É altresì responsabile del Sistema Informatico e di telecomunicazione aziendale, dei rapporti telematici e dell'evoluzione degli strumenti tecnologici per la reingegnerizzazione dei processi produttivi, del sistema di Qualità IT e delle attività di analisi dei rischi e audit dei processi IT. Garantisce l'integrazione del sistema informativo con gli altri sistemi della Pubblica Amministrazione, realizza la progettazione e lo sviluppo del sistema informativo avvalendosi, per lo svolgimento delle attività programmate, anche della Consulenza per l'innovazione tecnologica, operante in posizione di staff della DCOD e chiamata a svolgere attività progettuali in materia informatica/tecnologica.

L'Organizzazione prevede l'articolazione in tredici Uffici con l'obiettivo di rafforzare l'integrazione e la sinergia tra organizzazione e tecnologie:

- Ufficio I – Acquisti IT e Servizi Amministrativi;
- Ufficio II – Qualità, performance e rischi;
- Ufficio III - Strategie Digitali, Architetture e Sicurezza;
- Ufficio IV – Soluzioni IT per le PPAA;
- Ufficio V – Processi e customer experience;
- Ufficio VI – Organizzazione per la transizione digitale;



- Ufficio VII – Qualificazione esigenze, programmi, portfolio e servizi;
- Ufficio VIII – Sviluppo ed esercizio dei servizi digitali;
- Ufficio IX – Soluzioni per la gestione dei dati e del patrimonio informativo;
- Ufficio X - Supporto al processo di produzione e certificazione;
- Ufficio XI – Monitoraggio tecnologico e assistenza all’utenza;
- Ufficio XII – Infrastrutture ICT;
- Ufficio XIII - Governance della Sicurezza e della Protezione dei Dati

La DCOD eroga il proprio servizio all’Istituto integrando i processi organizzativi ai processi definiti dallo standard ITIL v3. Per un dettaglio delle attività svolte e delle modalità con cui opera la DCOD, di seguito è rappresentata la catena del valore della DCOD che fornisce, a livello macro, una visione sulle attività finalizzate alla produzione di valore e si compone di un insieme di “aree di processo” mediante le quali l’intera organizzazione svolge il suo ruolo di supporto a tutte le altre unità organizzative di INAIL, garantendo l’erogazione di servizi IT costantemente allineati con le esigenze di business e nel rispetto dei livelli di servizio concordati.

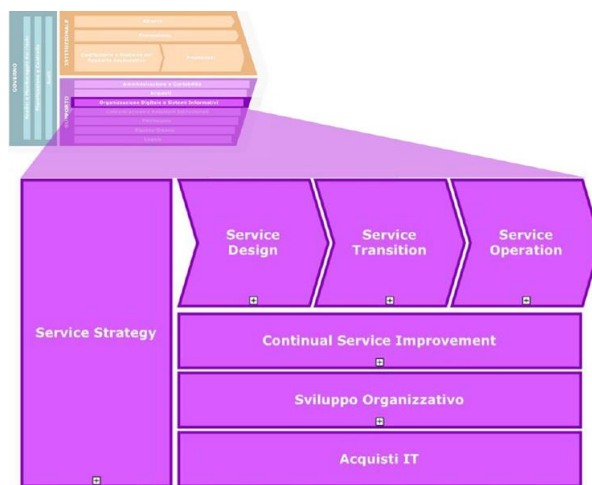


Figura 1 - Catena del valore della DCOD

Le aree “Service Strategy”, “Service Design”, “Service Transition” e “Service Operation” sovrintendono in modo diretto all’intero ciclo di vita dei servizi IT, dalla loro genesi come parte integrante di un piano strategico pluriennale, alla loro progettazione, realizzazione ed erogazione in esercizio, con relativo monitoraggio e gestione delle eccezioni, e, se del caso, fino alla loro dismissione. Le aree “Continual Service Improvement”, “Sviluppo Organizzativo” e “Acquisti IT” svolgono, invece, un ruolo “indiretto” di supporto alle varie fasi del ciclo di vita dei servizi IT, con particolare attenzione al miglioramento continuo dei processi adottati e al funzionamento di tutti gli elementi essenziali all’intera organizzazione.

Le suddette aree che forniscono una visione complessiva delle macro attività della DCOD sono esplose in processi di maggior dettaglio su due livelli sottostanti, rappresentati dai macro processi e dai processi. La documentazione di dettaglio relativa ai macro processi e ai processi, pubblicata e archiviata all’interno del Sistema di Qualità della DCOD, sarà resa disponibile all’Aggiudicatario nella fase di avvio della fornitura.



2.4. Piano Triennale DCOD 2020-2022

Il Piano Triennale DCOD (consultabile al link <https://www.inail.it/cs/internet/istituto/innovazione-digitale/piani-strategici-triennali-it.html>), che riguarda il periodo 2020-2022, fonda la sua strategia su 4 Programmi:

1. Evoluzione digitale del modello di business

Obiettivo del programma è quello di guidare l'evoluzione del modello operativo di erogazione dei servizi di business, al fine di garantire agli utenti dell'Istituto crescenti livelli di qualità, affidabilità e tempestività, anche anticipando le esigenze degli stessi utenti.

2. Organizzazione orientata ai dati

Obiettivo del programma è quello di valorizzare il patrimonio informativo dell'Inail, al fine di indirizzare le politiche dell'Istituto, e di fornire un supporto efficace e sistematico ai processi decisionali e operativi, anche sviluppando opportune interazioni con altre pubbliche amministrazioni allo scopo di rendere più efficace ed efficiente il data quality management.

3. Evoluzione IT service oriented

Obiettivo del programma è quello di guidare l'evoluzione del modello operativo di erogazione dei servizi IT sia nei confronti delle strutture interne dell'INAIL, sia verso altre Pubbliche Amministrazioni, in linea con i migliori IT Service Provider della Pubblica Amministrazione.

4. Tecnologie innovative.

Obiettivo del programma è quello di puntare al miglioramento continuo della qualità dei servizi, attraverso soluzioni tecnologiche innovative, in linea con le aspettative degli utenti e i più alti standard di sicurezza.

Il piano strategico si pone pertanto l'obiettivo di delineare i **percorsi organizzativi, tecnologici e culturali** che l'Istituto, nell'ambito dell'organizzazione digitale, intende avviare in risposta alle esigenze rilevate e funzionali ad ottenere:

- **servizi di sempre maggior valore, qualità e di facile fruizione**, anche attraverso il rafforzamento delle interazioni e delle modalità di coinvolgimento degli utenti;
- **un'organizzazione flessibile, trasparente e aperta al cambiamento**, che punta sulle persone, stimola l'apprendimento continuo e rafforza le competenze digitali;
- **un ruolo chiave e proattivo**, insieme agli altri partner degli ecosistemi di appartenenza, nella crescita digitale del paese;
- **la valorizzazione dei dati**, da considerare un asset fondamentale per indirizzare le politiche dell'Istituto, nel supporto strategico, nei processi decisionali e operativi.



3. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA

3.1. Oggetto

Il presente affidamento è relativo a servizi professionali specialistici e di supporto per lo svolgimento dell'attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti ICT in conformità a quanto previsto dalla **Circolare Agid** per i contratti di grande rilievo, nonché, con riferimento all'intero parco di contratti ICT esistenti in DCOD, per il controllo, la verifica ed il monitoraggio continuo, anche amministrativo-contabile, delle dinamiche contrattuali, con riferimento, in particolare, allo svolgimento dei ruoli di RUP, DEC e direttori operativi ed all'andamento delle attività. A tal fine, l'aggiudicatario dovrà assicurare, per i due rispettivi ambiti di attività, l'utilizzo di professionalità con competenze specifiche per l'erogazione dei servizi.

Tutte le attività saranno eseguite in affiancamento agli Uffici della DCOD coinvolti, in particolare all'Ufficio I "Acquisti IT e Servizi Amministrativi" a cui è affidata la direzione in qualità di Responsabile di monitoraggio INAIL, delle attività di monitoraggio in generale e che agirà come unica interfaccia verso l'AgID e il Fornitore per i contratti di grande rilievo. Inoltre, per i diversi profili di attività di monitoraggio, dovranno essere predisposti, su base periodica trimestrale o a richiesta in casi particolari, appositi report relativi all'andamento contrattuale.

Di seguito vengono elencati i servizi previsti nella presente iniziativa:

- a) Servizio di monitoraggio sui contratti in base a quanto disposto dalla **Circolare Agid**, che comprende il Servizio di supporto nella fase di "Esecuzione ed ex-post";
- b) Servizio di Supporto Specialistico che comprende:
 - 1. Servizio di Supporto alla gestione operativa dei contratti;
 - 2. Servizio di Supporto alla DCOD per il governo dei contratti.

Inoltre il Fornitore dovrà curare la predisposizione e la gestione di un ambiente tecnologico adeguato a svolgere le attività di monitoraggio, la creazione di una Base Informativa di Monitoraggio (BIM), contenente la documentazione dei contratti, le rilevazioni e le elaborazioni effettuate durante il monitoraggio, inclusi tutti gli indicatori misurati. Al Fornitore sarà chiesto di utilizzare e/o integrarsi con gli strumenti già in uso presso l'Istituto (cfr. paragrafo 4.2), senza creare, ove possibile, ulteriori sistemi e/o base dati esterne.

A tal proposito si segnala che la DCOD, per la pianificazione e consuntivazione di tutti gli interventi relativi ai contratti IT, utilizza uno strumento di supporto alle attività di Project Portfolio Management e, nell'ambito del processo ITIL di verifica e garanzia dei livelli di servizio, utilizza una piattaforma di Business Intelligence per il calcolo dei livelli di servizio di alcuni indicatori. L'accesso alle informazioni gestite con l'utilizzo dei suddetti strumenti saranno rese disponibili al Fornitore sin dal periodo di subentro e dovranno essere integrate con le informazioni relative al monitoraggio dei contratti, presenti nella Base Informativa di Monitoraggio, per tutta la durata del contratto. Si rappresenta, inoltre, che la DCOD sta evolvendo il suo modello di governance ICT e potrà adottare nel prossimo futuro altri strumenti a supporto; in tal caso sarà richiesto al fornitore di utilizzare tali strumenti nell'esecuzione delle sue attività di monitoraggio.

I Referenti della DCOD dovranno avere accesso, per tutta la durata del contratto, alle informazioni raccolte dal Fornitore sul monitoraggio dei contratti e su tutta la documentazione prodotta ed utilizzata dal monitoraggio.

Si precisa inoltre che tutti i documenti/deliverable prodotti dal Fornitore nell'ambito dei servizi in affidamento dovranno essere conformi a quanto specificato nell'Appendice 3 al presente Capitolato Tecnico "Prodotti della fornitura", ferma restando la facoltà dell'Istituto di richiedere, nel corso del contratto, modifiche e/o integrazioni



relative al contenuto e alla struttura di tali documenti o di sostituirli mediante l'utilizzo di uno strumento informatico.

3.2. Durata

Il contratto avrà la **durata massima di 36 mesi** a decorrere dalla "data di avvio" delle attività, che sarà comunicata al Fornitore successivamente alla stipula del contratto e comunque al termine del periodo di "subentro".

Pertanto, a partire dalla stipula del contratto si avranno 2 periodi:

- **subentro** per una durata di 2 mesi dalla stipula (non incluso nella durata dei servizi);
- **erogazione** dei servizi per un periodo di 36 mesi;

In considerazione dei fondamentali ed imprescindibili requisiti di qualità della fornitura, il periodo di 36 mesi potrà essere fruito interamente solo in caso di assenza di disservizi ritenuti gravi, a discrezione dell'Inail, come meglio declinati nel resto del documento.

3.3. Ambito della fornitura

L'ambito di intervento del Fornitore aggiudicatario della presente iniziativa è costituito da tutti i contratti ICT della DCOD, con particolare riferimento alle seguenti tipologie di contratto:

- 1) Contratti di grande rilievo da monitorare ai sensi della **Circolare Agid**;
- 2) Contratti ritenuti critici dalla DCOD, diversi dai precedenti, in termini di complessità gestionale, strategicità dei progetti, ecc.;
- 3) Totalità dei contratti ICT della DCOD.

Tutti i servizi acquisiti di monitoraggio e supporto specialistico dovranno contribuire, attraverso l'esplicazione di servizi professionalmente dedicati, a massimizzare il valore creato dalle iniziative della DCOD, anche attraverso l'identificazione tempestiva e la gestione dei possibili rischi nel raggiungimento degli obiettivi contrattuali. Le attività svolte dalle diverse figure professionali individuate secondo le competenze che saranno di seguito specificate saranno quindi dedicate:

- a) ad assicurare, su tutti i contratti ICT della DCOD, con un coinvolgimento e un impegno diverso a seconda della complessità del contratto, un Supporto Specialistico in affiancamento agli Uffici DCOD, ai RUP e ai DEC dei contratti, ai responsabili degli interventi, per monitorare l'andamento delle attività da un punto di vista tecnico, amministrativo, finanziario e intercettare situazioni di criticità, al fine di monitorare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi e dei risultati attesi, anche in termini di utilizzo delle risorse finanziarie, all'atto della sottoscrizione dei contratti stessi;
- b) al monitoraggio dei contratti di grande rilievo e agli adempimenti previsti, secondo le indicazioni di Agid più volte richiamate.

Per quanto riguarda i **contratti di grande rilievo**, di seguito si riporto l'elenco dei contratti oggetto di monitoraggio alla data del 30/09/2020 (sono riportati sia i valori iniziali dei contratti sia i valori delle eventuali proroghe):

#	Contratto	Importo contrattuale	Durata in mesi	Data scadenza
1	Servizi per lo sviluppo e l'evoluzione dei sistemi a supporto delle attività istituzionali dell'INAIL – Lotto 1 Rapporto assicurativo e rischio	€ 25.532.947,09	36	31/08/2019
		€ 9.238.512,00	12	30/08/2020
		€ 6.159.008,00	8	30/04/2021
2	CQ: Servizi Cloud Computing, Sicurezza, Portali, Servizi on-	€ 16.534.966,72	36	03/08/2022



#	Contratto	Importo contrattuale	Durata in mesi	Data scadenza
	line, Cooperazione Applicativa			
3	Servizi per lo sviluppo e l'evoluzione dei sistemi a supporto delle attività istituzionali dell'INAIL - LOTTO 3 Prevenzione e ricerca	€ 9.355.556,90	36	30/09/2019
		€ 3.118.518,97	12	30/09/2020
		in corso	7	30/04/2021
4	Servizi per lo sviluppo e l'evoluzione dei sistemi a supporto delle attività istituzionali dell'INAIL – LOTTO 4 Area Sanitaria	€ 4.064.537,09	36	30/09/2019
		€ 1.354.845,68	12	30/09/2020
		in corso	7	30/04/2021
5	Servizi per lo sviluppo, manutenzione e supporto specialistico del sistema EIM	€ 5.008.409,00	36	30/10/2022
6	CQ. Sistemi Gestionali Integrati. Il adesione. Strumentale	€ 36.785.000,00	36	28/02/2022
7	Fornitura di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL	€ 26.028.314,76	36	15/05/2022
8	Servizi di conduzione dell'infrastruttura ICT, di sviluppo di progetti IT Innovation, gestione e manutenzione impianti	€ 56.586.561,07	48	30/06/2021
9	Fornitura di prodotti e servizi IBM per INAIL	€ 31.951.200,00	36	30/06/2022
10	SW Oracle Enterprise e servizi connessi	€ 22.147.255,25	36	23/02/2020
	ORACLE - acquisto licenze, servizi di supporto tecnico (manutenzione), servizi cloud at customer	€ 8.909.080,61	17	14/07/2021
11	Desktop Outsourcing	€ 23.806.943,52	48	30/09/2021
12	SPC 2 LOTTO 3 - Servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa, Open Data e Big Data Il ADES	€ 3.319.474,00	15	31/12/2020

Di seguito l'elenco di alcune delle principali iniziative pubblicate alla data di redazione del presente documento. Si precisa che tale elenco è da considerarsi **meramente indicativo**, tali procedure di acquisto potranno essere prese in carico, per la quota temporale rimanente, nel momento in cui si avvierà il contratto della presente iniziativa, se rispondenti ai requisiti posti dalla **Circolare Agid** e, inoltre, che il corrispettivo sarà calcolato in funzione degli importi aggiudicati nel frattempo:

- Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi postali di raccolta e recapito e servizi di consegna pichi e pacchi tramite corriere per Inail;
- Gara a procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di web publishing redazionale e di supporto all'attività di media relation per Inail (ed. 2);
- Gara a procedura aperta per l'affidamento di servizi di monitoraggio per la Service Control Room di Inail;
- Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi professionali a supporto della governance e business operations di Inail;
- Gara per l'acquisizione di una soluzione per la gestione integrata del patrimonio immobiliare dell'Inail;
- Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi per lo sviluppo e l'evoluzione dei sistemi di supporto delle attività istituzionali per Inail (ed. 2).

Per ulteriori informazioni relative ai contratti elencati e ad altre nuove iniziative bandite, si rimanda al sito istituzionale **Consip, sezione "Bandi e Gare"**.

Inoltre, si precisa che:

- i Servizi di monitoraggio dovranno essere erogati anche per eventuali proroghe o atti aggiuntivi dei contratti in perimetro o per eventuali nuovi contratti ad essi successivi e relativi allo stesso perimetro di fornitura;



- INAIL si riserva di richiedere il Servizio di supporto alla fase di «Esecuzione» anche per eventuali nuovi contratti relativi ai progetti previsti nel Piano Triennale di INAIL che contengano uno o più dei servizi precedentemente elencati;
- qualora in relazione ai due punti che precedono dovesse rilevarsi – e, comunque, in ogni caso, nel corso dell’esecuzione del contratto dovesse verificarsi – una condizione di incompatibilità ai sensi della **Circolare Agid** tra l’Aggiudicatario della presente iniziativa e il Fornitore di uno o più contratti, le relative attività di monitoraggio saranno escluse dal perimetro della fornitura e svolte direttamente da INAIL.



4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1. Servizi previsti per la fornitura

Di seguito sono descritti i servizi oggetto di acquisizione della presente iniziativa ed in particolare:

- 1) Servizio di Supporto alle fasi di “Esecuzione” ed “Ex post” sui contratti di grande rilievo di cui alla **Circolare Agid**;
- 2) Servizio di Supporto Specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT;
- 3) Servizio di Supporto Specialistico alla DCOD per il governo dei contratti.

4.1.1. Servizio di Supporto alle fasi di “Esecuzione” ed “Ex post”

Nell’ambito del servizio di monitoraggio dei contratti di rilievo per AgID, il servizio di supporto alle fasi di “Esecuzione” ed “ex-post” dei contratti comprende una serie di attività di verifica e controllo, molte delle quali eseguite già per l’Agenzia ma da effettuarsi anche in relazione a determinati obiettivi dell’Istituto. Di seguito le attività più significative, da eseguire in stretta collaborazione con RUP e DEC dei contratti e informando il Responsabile del Monitoraggio, secondo quanto definito nella **Circolare Agid**:

- supporto alla direzione lavori;
- verifiche di qualità di beni e servizi;
- verifica in corso di esecuzione e al termine del contratto, del grado di conformità al piano triennale ICT;
- verifiche (in itinere) sul grado di raggiungimento degli obiettivi in termini di indicatori di monitoraggio;
- supporto al passaggio consegne e al trasferimento di conoscenze tra due fornitori che si avvicinano nell’erogazione di una fornitura al termine del contratto;
- chiusura economica del contratto;
- analisi dei costi;
- verifica del raggiungimento degli obiettivi in base agli indicatori di monitoraggio (inclusa customer satisfaction e/o IT Vendor Rating del contratto monitorato, a richiesta del referente di INAIL);
- individuazione eventuali ulteriori evoluzioni;
- assessment finale e valutazione complessiva del sistema informativo a seguito dell’iniziativa.

Il servizio dovrà essere erogato secondo una metodologia strutturata proposta dal Fornitore, che dovrà essere accettata dall’Istituto, in accordo con la normativa di settore per la qualità dei processi e dei servizi ICT e per le verifiche ispettive, e dovrà prevedere oltre alle fasi, alle attività e ai deliverables specifici, previsti dalla **Circolare Agid**, da produrre per l’Agenzia, le seguenti fasi e prodotti:

- **rilevazione periodica dei dati**: per ciascun contratto monitorato, il Fornitore dovrà acquisire, verificare, normalizzare e memorizzare nella BIM tutti i dati ad esso inerenti con riferimento agli aspetti organizzativi, tecnologici e gestionali e fornire supporto ai RUP e ai DEC per l’alimentazione di sistemi interni;
- **analisi periodica dei dati**: i dati rilevati dovranno essere elaborati e rappresentati mediante diagrammi, tabelle e grafici di sintesi e di dettaglio, con la finalità di rappresentare alla DCOD trimestralmente, in particolare al Responsabile del monitoraggio e al Direttore, lo stato del contratto in termini di consumo



dei servizi, stato avanzamento obiettivi attivati, possibili criticità e proposta di interventi migliorativi da attuare. I risultati di tali elaborazioni dovranno essere memorizzati nella BIM;

- **gestione delle non conformità:** sulla base delle analisi svolte, il Fornitore dovrà individuare gli eventuali elementi di criticità (non conformità) rispetto agli obiettivi contrattuali, segnalarli tramite potenziali “rilievi”, suggerire ai referenti DCOD le opportune azioni correttive (piano di rientro) e monitorarne l’avanzamento e il grado di efficacia;
- **gestione delle varianti in corso d’opera:** in presenza di cause esogene o endogene al contratto con potenziale impatto sui requisiti di fornitura, il Fornitore dovrà proporre delle varianti al contratto e valutarne la fattibilità tecnica e il relativo impegno economico.

Oltre a quelle indicate, la DCOD, in funzione delle proprie esigenze, si riserva la possibilità di richiedere altre attività relativamente ai contratti sottoposti a monitoraggio ai sensi della **Circolare Agid**, per sue esigenze particolari, nel rispetto dei massimali e dei team mix previsti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, supporto nella realizzazione di studi di fattibilità, analisi SWOT, valutazioni costi-benefici, ecc.

Rimandando alla **Circolare Agid** per la descrizione puntuale delle attività, si precisa che nell’ambito del servizio è incluso il supporto alla predisposizione dei report da trasmettere all’Agid nel rispetto delle tempistiche e degli standard previsti dalla suddetta Circolare e dai suoi allegati.

L’INAIL si riserva la facoltà di richiedere che le informazioni raccolte ed elaborate dal Fornitore nell’ambito del servizio, a valle della condivisione con il Responsabile del Monitoraggio, siano rese disponibili anche ai referenti della DCOD responsabili dell’attuazione del framework di IT Vendor Rating.

4.1.2. Servizio di Supporto Specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT

Il servizio comprende alcune attività da eseguire su tutti contratti, soprattutto con l’obiettivo di:

- garantire la raccolta di informazioni analitiche e/o strutturate utili alla DCOD su tutto il portafoglio dei contratti e fornire supporto nelle fasi di avvio e chiusura contratti;
- eseguire attività in affiancamento e supporto a RUP, DEC e/o Responsabile di progetto, durante la fase di esecuzione, sui contratti ritenuti più critici per la DCOD;
- fornire report periodici di sintesi, trimestralmente, inerenti l’andamento del singolo contratto.

Nell’ambito di tutti i contratti ICT della DCOD, circa 130, sono presenti contratti semplici da gestire come, in alcuni casi, l’acquisto di licenze software (caratterizzati da verifiche di conformità periodiche standard, con iter di fatturazione predefinito) ed altri complessi che, a prescindere dall’importo contrattuale, richiedono più momenti di verifica e necessità di un maggior controllo anche da un punto di vista finanziario/amministrativo, nel rispetto del budget e del piano della Direzione (ad esempio un contratto di affidamento di servizi applicativi per i quali si attivano diversi progetti/obiettivi).

Si riportano, a titolo meramente esemplificativo, alcune attività afferenti alle due macro aree sopra definite:

- **Gestione operativa di tutti i contratti**
 - supporto in fase di avvio del contratto, in affiancamento a RUP, DEC e/o Responsabile di progetto, e per l’analisi del contratto e della documentazione, per identificare correttamente la struttura dei servizi previsti e i massimali aggiudicati, le modalità di rendicontazione e fatturazione, eventuali clausole integrative e altre informazioni utili;



- supporto in fase di chiusura del contratto, per verificare e concludere le fasi, sia tecniche che amministrative, di verifica finale e per garantire la corretta alimentazione dei sistemi interni, anche nelle fasi conclusive di chiusura dei contratti, in modo da consentire le elaborazioni successive;
 - supporto ai referenti INAIL, durante la fase esecutiva, predisponendo template, redigendo linee guida o fornendo supporto operativo, per facilitare l'alimentazione dei sistemi interni INAIL (es. ITBM – Modulo contratti) ed esterni (es. SIMOG), considerando tutta la documentazione ufficiale riguardante il contratto (es. Relazione, Determina, Contratto e Appendici, ecc.) e verificando periodicamente la completezza delle informazioni inserite nei sistemi, evidenziando eventuali ritardi nell'inserimento e proponendo azioni puntuali ai referenti della DCOD. L'obiettivo è assicurare sempre il tempestivo aggiornamento dei sistemi per consentire estrazioni aggiornate.
 - raccolta di elementi di sintesi per il governo dei contratti ICT della DCOD, predisponendo report periodici e/o cruscotti direzionali, da fornire ai Responsabili degli Uffici e della Direzione, con una cadenza almeno trimestrale, inerenti la generalità dei contratti, classificandoli per categoria di attività, natura delle prestazioni, tipologia di servizi resi, voci di spesa e/o di bilancio, monitorando l'andamento finanziario in termini di utilizzo del budget. In tale attività devono essere compresi anche i contratti di rilievo monitorati per AgID, per i quali però l'impegno per realizzare la reportistica prevista rientra nel canone previsto sul monitoraggio per AgID e non deve prevedere consumo di Giornate uomo aggiuntive;
- **Gestione operativa sui contratti critici (50 contratti)**
- in fase di avvio del contratto, in affiancamento a RUP, DEC e/o Responsabile di progetto, supporto, ove richiesto, nell'organizzazione della fase di subentro e passaggio di consegne tra fornitore uscente e subentrante. È evidente che in fase iniziale di avvio delle attività contrattuali, oltre alle attività già descritte e da effettuare per tutti i contratti, in caso di forniture complesse che rendono critico il passaggio di consegne, serve assicurare il supporto, come soggetto terzo, per organizzare e seguire la fase di subentro al fine di: definire gli obiettivi e i soggetti coinvolti, pianificare gli incontri, gestire il censimento delle applicazioni, dei servizi, dei documenti, di tutti gli oggetti da trasferire, ecc.
 - nella fase propedeutica di avvio delle attività contrattuali, affiancamento dei referenti della DCOD per condividere i criteri di Governance del contratto, validare il Piano qualità con eventuale revisione/approvazione degli SLA, condividere il portafoglio dei progetti/interventi nel rispetto dei massimali e il piano di attività realizzative, ecc.
 - completata la fase di avvio, durante la fase di gestione esecutiva, per i contratti ritenuti critici per caratteristiche, complessità, rilevanza economica e strategicità dei progetti, comunicati dalla DCOD, supporto ai RUP, DEC e ai Responsabili di Progetto, in modo sistematico e pianificato, per assicurare un:
 - **Affiancamento Operativo:**
 - in fase di autorizzazione degli interventi, per verificare la disponibilità di budget con gli uffici di competenza;
 - in fase di controllo sulla congruità delle stime fornite con un supporto in



affiancamento. In caso di situazioni di contenzioso vero e proprio, farsi supportare da risorse certificate, da richiedere a consumo attingendo al plafond di giornate del “Servizio di Supporto alla DCOD per il governo dei contratti”;

- durante le fasi di verifica di conformità in itinere e sul grado di raggiungimento degli obiettivi in termini di SLA;
- per monitorare gli stati di avanzamento, l’aggiornamento tempestivo dei Sistemi interni, l’esaustività delle verifiche eseguite, il rispetto delle consegne e il completamento degli interventi, ecc.;
- in fase di chiusura del contratto, per analisi dei costi e chiusura anche degli step economici.

▪ *Affiancamento Organizzativo e Amministrativo*

- affiancamento vero e proprio, prevedendo la stesura di template documentali standard o linee guida di ausilio da diffondere a tutti, in tutte le fasi maggiormente critiche per operare con un’uniformità di comportamenti e garantire corretta esecuzione di alcune operazioni quali: consuntivazione, collaudo e verifica di conformità, rendicontazione, certificazione dei pagamenti, avvio di iter amministrativi formali verso il fornitore per comunicare segnalazioni, rilievi o penali;
 - durante lo svolgimento della gestione dei contratti inclusi in questa categoria, dovranno essere svolte, sulla base di specifiche indicazioni del Committente, azioni di monitoraggio dell’efficacia dei risultati raggiunti nel corso della realizzazione delle attività progettuali che formano oggetto delle prestazioni erogate dal fornitore, tenendo conto delle modalità di esecuzione previste dal contratto (per esempio, modalità agile, function point, giornate uomo, ecc.);
 - valutazione e indirizzo delle soluzioni, mettendo in campo competenze organizzative e amministrative necessarie, in caso di varianti contrattuali come il quinto d’obbligo, proroghe, rimodulazione servizi, comunicazioni formali, acquisendo dati, predisponendo relazioni e /o comunicazioni formali, rispondendo a specifiche richieste da parte dei Responsabili della DCOD.
- per ciascun contratto critico, ogni trimestre, integrando il report di sintesi previsto comunque per ogni contratto, predisposizione degli stati di avanzamento delle diverse grandezze del contratto (SAL) agli Uffici responsabili e al RUP, interfacciandosi e chiedendo incontri formali, ove necessario, con il fornitore, raccogliendo ed elaborando dati economici, produttivi e SLA. Si richiede a fronte di questa attività di presidio sui contratti critici, di intercettare potenziali problemi su attività, su capienza massimali, ecc. e indirizzare tempestivamente possibili azioni correttive con RUP e Responsabile degli uffici di competenza.

Si precisa che tutte le attività richieste sui contratti critici per la DCOD, devono essere garantite anche sui contratti di rilievo monitorati ai sensi della Circolare Agid, più volte richiamata, e rientrano nel canone corrisposto relativo al Servizio di “Servizio di Supporto alle fasi di “Esecuzione” ed “Ex post”.



L'Amministrazione si riserva di chiedere al Fornitore per determinati contratti, nell'ambito del presente servizio, di raccogliere le informazioni necessarie e di predisporre in bozza i template dei report previsti dalla Circolare Agid.

Il Fornitore aggiudicatario, in tutti i casi di possibili contestazioni sulle stime iniziali di interventi in Function Point o Giornate uomo, deve affiancare la DCOD come soggetto terzo, per fornire supporto, se necessario con risorse certificate, per la risoluzione dei problemi. A tal proposito, si precisa che, relativamente agli interventi di sviluppo software, la metrica prevista nei contratti è, spesso, quella dei Punti Funzione (IFPUG); pertanto, si richiede al Fornitore la possibilità di disporre di risorse certificate (cfr. Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali").

4.1.3. Servizio di Supporto Specialistico alla DCOD per il governo dei contratti

Il servizio è erogato a fronte di una richiesta esplicita della DCOD e deve assicurare, interfacciandosi con i responsabili degli altri servizi e utilizzando i dati inseriti e raccolti nei sistemi informativi interni:

- supporto, ove richiesto, sull'andamento di alcuni progetti, all'interno di determinati contratti, ritenuti particolarmente strategici e/o critici;
- supporto nell'intercettare criticità rispetto alla programmazione delle iniziative a breve, medio e lungo termine del Piano triennale INAIL e nel proporre l'adozione di opportune azioni risolutive o di mitigazione;
- supporto di natura giuridico/amministrativo per gestire situazioni di particolare criticità in corso di esecuzione contrattuale;
- supporto, con risorse certificate e/o skillate su determinate tecnologie (es. IFPUG), come soggetto terzo, per affiancare i responsabili degli interventi, DEC e RUP in caso di contenziosi sulla congruità delle stime degli interventi;
- ove richiesto, analisi dello stato di avanzamento, dei consumi e predisposizione di analisi previsionali per consentire nuove iniziative da inserire nel piano.

4.2. Strumenti a supporto dell'operatività

Di seguito si riporta una lista non esaustiva degli strumenti attualmente presenti in DCOD, che dovranno essere utilizzati nel presente contratto, fermo restando che è richiesta la disponibilità del Fornitore ad utilizzare eventuali ulteriori strumenti eventualmente selezionati dall'Istituto:

- **Service Now - modulo ITBM** - strumento di workflow management contenente le informazioni aggiornate relative ai vari ambiti collegati:
 - **Portafoglio** qualitativo Progetti e Iniziative del Piano IT (Dinamico);
 - **Budget** ufficiale assegnato ai Contratti / Progetti / Iniziative;
 - **Contratti** (Inserimento dati integrato con Ciclo Passivo);
 - Gestione **avanzamento operativo** Progetti e WorkPackage;
 - Gestione **consuntivi** ai fini della fatturazione.
- **Service Now - modulo ITSM** - strumento di workflow management utilizzato per la **gestione degli SLA** di alcuni contratti rilevati in modo automatico; i risultati di tali rilevazione sono oggetto di valutazione nell'ambito delle riunioni di SAL dei contratti in ambito «monitoraggio».
- **SharePoint** - Strumento utilizzato per archiviare e condividere la documentazione ufficiale di fornitura e di corredo ai servizi realizzativi.



- **Validatori** - Strumento utilizzato per la gestione dei risultati derivanti dal processo di esecuzione dei test non funzionali; gli esiti di tali test possono interrompere il workflow realizzativo e la conseguente consuntivazione.
- **Sfera** - Strumento per la **gestione dei FP** relativi agli sviluppi sw, utilizzato per il calcolo dei FP e la gestione delle baseline FP, anche ai fini della definizione del patrimonio software. Il Fornitore deve mettere a disposizione di INAIL, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la gestione della baseline dimensionale del software e per il calcolo e la verifica dei Function Point e curarne la gestione per tutta la durata del contratto. Si precisa che attualmente lo strumento in uso presso l'Istituto è Sfera release 3.4.0. Il Fornitore dovrà assicurare, in fase di subentro, la migrazione dei dati in un eventuale nuovo strumento proposto.
- **BIM (Base Informativa Monitoraggio)** - Repository ufficiale utilizzato per l'archiviazione dei documenti ufficiali prodotti nel monitoraggio.

Nel periodo di subentro saranno condivise con il Fornitore tutte le procedure operative per l'utilizzo degli strumenti che dovranno essere utilizzati nell'ambito della fornitura.

Si precisa che l'Istituto si riserva la facoltà di integrare o modificare nel corso del contratto gli strumenti a supporto delle attività operative e a richiederne l'utilizzo da parte del Fornitore, senza oneri aggiuntivi.

4.3. Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi

In considerazione dell'articolazione, della complessità e delle esigenze di qualità dei servizi da erogare, il Fornitore, nel periodo di affiancamento iniziale, dovrà acquisire il know-how sia sul modello organizzativo dell'ente sia sulla dotazione informatica e tecnologica, in termini di strumenti, risorse e processi necessari all'ottimale svolgimento dei servizi.

Tutte le spese e gli oneri del Fornitore (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo l'utilizzo di pc ed altre attrezzature dell'impresa, le eventuali trasferte, il lavoro extra orario, la fornitura dell'accesso alla banca dati immagini, lo sviluppo dello strumento di tracciatura, ecc.), relativi alle attività propedeutiche alla erogazione dei servizi oggetto del presente documento, sono da intendersi ricompresi e compensati nel corrispettivo complessivo della fornitura.

4.3.1. Pianificazione iniziale

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente capitolato, il **Piano di Lavoro Generale** (cfr. § 7.2.1) e **Piano della Qualità Generale** (cfr. § 6.1.2).

4.3.2. Fase di subentro

Il Fornitore dovrà garantire l'esecuzione della fornitura nel pieno rispetto dei requisiti e dei livelli di servizio espressi a partire dalla "data di avvio delle attività". Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della fornitura, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Nel corso del periodo di subentro (o affiancamento iniziale), stimato in 2 mesi, il Fornitore aggiudicatario acquisirà la documentazione dei contratti, eseguirà le attività di presa in carico e affiancherà nell'operatività quotidiana il Fornitore uscente e le risorse INAIL. Per tutto il periodo di affiancamento e sino alla "data di avvio delle attività" la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente e il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

Entro 10 giorni dalla data di stipula del contratto il Fornitore dovrà presentare il **Piano di subentro** in cui dovranno



essere dettagliate tutte le attività di presa in carico della fornitura, con indicazione delle tempistiche e dei nominativi delle risorse individuate per la loro realizzazione.

Nel periodo di subentro il Fornitore dovrà:

- costituire il gruppo di lavoro deputato all'erogazione dei diversi servizi;
- raccogliere tutta la documentazione e condurre un assessment preliminare sui contratti oggetto di monitoraggio al fine di ricavarne l'elenco degli obiettivi, le scadenze, i livelli di servizio, i vincoli e il budget che saranno oggetto di verifica;
- definire la modalità per predisporre, migrare i dati dalla precedente Base Dati e alimentare a regime la Base Informativa del Monitoraggio e renderne disponibile l'accesso all'Istituto entro 30 giorni dalla data di stipula del contratto;
- definire la modalità per la migrazione dei dati sul dimensionamento delle applicazioni software (attualmente gestite con SFERA);
- condividere con il Responsabile del monitoraggio le modalità operative di dettaglio e i template utilizzati per la condivisione delle informazioni con tutti gli attori interessati (RUP, DEC, etc);
- predisporre e consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nei successivi paragrafi del presente capitolato, i seguenti documenti:
 - Piano della Qualità Generale;
 - Piano di monitoraggio.

I documenti prodotti in questa fase dovranno rispettare i **requisiti minimi espressi nell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Prodotti della fornitura"**.

Il mancato rispetto dei requisiti minimi per le attività e i deliverables sopra descritti comporterà l'applicazione delle sanzioni contrattuali di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

4.3.3. Assessment preliminare dei contratti

Nel periodo di subentro il Fornitore, parallelamente alle attività di trasferimento di know-how, dovrà raccogliere e analizzare tutta la documentazione relativa ai contratti oggetto di monitoraggio al fine di individuare tempestivamente eventuali difficoltà di misurazione dei livelli di servizio e/o degli obiettivi contrattuali, ovvero carenze documentali gravi, e definire possibili soluzioni da sottoporre all'approvazione del Responsabile di monitoraggio.

I risultati delle analisi svolte dovranno essere descritti nel Report di assessment preliminare che, insieme a tutta la documentazione raccolta, dovrà essere archiviata nella Base Informativa di Monitoraggio (cfr. § 4.3.4 "Base Informativa del Monitoraggio (BIM)").

4.3.4. Base Informativa del Monitoraggio (BIM)

Il Fornitore per tutta la durata del contratto è responsabile della gestione della Base Informativa del Monitoraggio che dovrà contenere almeno:

- gli atti contrattuali oggetto di monitoraggio;
- il Piano della Qualità Generale della fornitura (cfr. § 6.1.2 "Piano della Qualità Generale");
- il Piano di monitoraggio nelle diverse versioni disponibili;
- i verbali delle sedute di accordo, ispezione e revisione;
- le rendicontazioni e i rapporti prodotti dal Fornitore;



- ogni documento e dato di riscontro previsto per il monitoraggio e ogni ulteriore documentazione analizzata e prodotta dal Fornitore;
- un riepilogo delle non conformità evidenziate dal Fornitore che identifichi il loro stato (aperte, chiuse);
- la documentazione di dettaglio relativa alle attività di identificazione, analisi e gestione di ciascuna non conformità evidenziata dal Fornitore.

Tale Base Informativa di Monitoraggio, può essere garantita con repository/strumenti proposti dal Fornitore o creata utilizzando strumenti/piattaforme già in uso presso INAIL.

Lo strumento eventualmente proposto dovrà rispettare i requisiti di accessibilità stabiliti dal Decreto del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005 - Allegato A ed essere conforme alla **Circolare Agid** e ai seguenti requisiti minimi:

- *Accessibilità tramite browser Internet.* La documentazione contenuta nella BIM dovrà essere resa disponibile all'Istituto attraverso l'uso di un comune browser. Ciò al fine di facilitare la visione e la "navigazione" tra i vari documenti che dovranno essere organizzati in maniera gerarchica e coerente.
- *Semplicità operativa di utilizzo.* La BIM dovrà essere dotata di interfacce user friendly e dovrà essere realizzata mediante l'utilizzo di soluzioni software diffuse sul mercato in modo da minimizzare gli sforzi per l'addestramento del personale autorizzato ad accedere alla base informativa.
- *Sicurezza dei dati.* La BIM dovrà disporre di meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso delle utenze autorizzate e la gestione dei log, nonché la conformità a quanto previsto dal Garante della Privacy in termini di Amministratori di sistema;
- *Procedure di gestione.* Devono essere previste procedure di back-up per il salvataggio della BIM con cadenza almeno settimanale e sistemi per la protezione dagli attacchi dei virus informatici.

Si precisa che l'Istituto si riserva comunque la facoltà di richiedere al Fornitore l'utilizzo dei propri strumenti e sistemi per la raccolta e per la gestione delle informazioni previste nella BIM. In tal caso il Fornitore si impegna ad utilizzare tali strumenti e a provvedere all'alimentazione della BIM.

La BIM, unitamente ai prodotti e alle procedure connesse, sarà oggetto di trasferimento tra il Fornitore e la Committente al termine del contratto. In particolare il Fornitore prima della conclusione del contratto, dovrà rendere disponibile alla Committente, il complesso della documentazione e dei dati acquisiti e prodotti, nei formati supportati dalle più comuni piattaforme di produttività individuale su personal computer.

Nel periodo di subentro il Fornitore dovrà concordare con l'Istituto i seguenti aspetti:

- elenco puntuale dei documenti e delle informazioni che dovranno essere contenuti nella BIM;
- modalità e periodicità di aggiornamento dei documenti e delle informazioni;
- procedure di gestione della BIM (alimentazione, gestione degli accessi, divulgazione delle informazioni, sicurezza, back-up, sicurezza);
- modalità operative per il rilascio delle informazioni a fine contratto.

4.3.5. Presentazione CV

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, in fase di presa in carico dei servizi sia per l'intero periodo contrattuale in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi espressi **dal presente capitolato ed ai profili professionali indicati nella relativa Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali"**.

A tal fine il Fornitore dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi e di tutte le attività



propedeutiche alla presa in carico degli stessi, anche in funzione delle indicazioni dei referenti Inail.

Il Fornitore, **entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, dovrà presentare all'Inail i curricula delle risorse proposte in fase di offerta, per consentire la valutazione specifica del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura. La coerenza dei curricula con i requisiti minimi di cui all'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali", nonché con eventuali caratteristiche migliorative dichiarate in fase di gara, sarà oggetto di controllo da parte dell'Inail anche ai fini del rispetto degli indicatori di qualità di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

Tale obbligo dovrà essere rispettato anche in corso di fornitura, qualora si debba provvedere all'inserimento di una nuova risorsa, **entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta** di Inail. Su richiesta di Inail, dovranno essere presentati almeno 2 curricula per ogni figura.

In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto da parte di Inail, del curriculum presentato, il Fornitore dovrà rendere disponibile la risorsa **entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione di assenso** o entro il diverso termine indicato da Inail.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'Inail procederà alla richiesta formale di sostituzione al Fornitore, il quale si impegna a procedere alla presentazione di un nuovo curriculum **entro il termine di 5 giorni lavorativi** dalla predetta comunicazione.

Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, il Fornitore dovrà garantire, relativamente alle risorse inserite e/o sostituite, un'adeguata preparazione funzionale e tecnica ed un adeguato periodo di affiancamento, comunque **non inferiore a 15 giorni lavorativi** (salvo diversa indicazione di Inail).

Il Fornitore, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa, anche per cause di forza maggiore, coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione ad Inail **almeno 15 giorni lavorativi** (salvo diverso accordo con Inail) prima della data di effettiva sostituzione. A tale comunicazione devono essere allegati i curricula delle risorse candidate dal Fornitore alla sostituzione della risorsa uscente.

I succitati termini devono essere considerati come scadenze contrattuali e, pertanto, monitorati dagli indicatori di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

Nel seguito del documento, in forma tabellare, vengono sintetizzati i vincoli temporali previsti per la consegna dei CV ed i tempi di attivazione delle risorse impiegate.

4.4. Orario di erogazione dei servizi

L'erogazione dei servizi dovrà essere garantita tra le ore 9:00 e le ore 18:00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

4.4.1. Estensione programmata dell'orario di erogazione dei servizi

In relazione a specifiche necessità dell'Istituto, potrebbe essere previsto un prolungamento dell'orario di servizio ovvero richiesta la disponibilità di risorse per le giornate del sabato, della domenica e/o dei giorni festivi, anche fuori sede, per esigenze connesse alla partecipazione dell'Istituto a iniziative di comunicazione esterna. Tali richieste di estensione per la gestione di particolari situazioni/iniziative saranno comunicate da Inail con un preavviso di almeno 1 giorno lavorativo.

Per festività devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale e/o relative al comune di Roma, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.



Si precisa inoltre che, sulla base dell'esperienza pregressa, le richieste di estensione programmata dell'orario di servizio non potranno essere superiori a 5 per ogni anno di fornitura e coinvolgeranno un numero massimo di 3 risorse dell'Impresa per ciascuna iniziativa.

In termini di remunerazione, il Fornitore potrà regolarmente consuntivare i giorni/persona effettuati, senza alcun onere aggiuntivo rispetto alle tariffe delle figure professionali coinvolte.

Il RUAC dovrà farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare erogazione dei servizi.

4.5. Luogo di erogazione dei servizi

Le attività saranno svolte prevalentemente presso la sede di Roma della DCOD e, ove ricorrano specifiche esigenze, presso altra sede indicata da Inail con un preavviso di almeno un giorno lavorativo ovvero in modalità di lavoro agile (smart working) se preventivamente autorizzato. L'Istituto si riserva la possibilità di svolgere alcune attività anche presso altre sedi dell'INAIL, comunque collocate in Roma.

Relativamente ai posti di lavoro, non attrezzati, Inail metterà a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio.

Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, rispettando le indicazioni sulla sicurezza e le policy interne all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per INAIL.



5. METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Di seguito si riporta, in forma tabellare, il dimensionamento stimato per ciascun servizio sulla base delle conoscenze attuali e nel rispetto da parte del Fornitore dei livelli minimi di qualità e dei livelli di performance minimi richiesti.

In nessun caso questi valori potranno essere considerati un obbligo da parte di INAIL, né comunque vincolanti per l'Istituto.

I team mix riportati nelle tabelle relative alla composizione dei gruppi di lavoro sono quelli ritenuti ottimali da INAIL, tuttavia il fornitore può variane la composizione sia pur in misura contenuta e coerente con le percentuali di impiego generalmente utilizzate per risorse di servizi analoghi, per modulare i gruppi di lavoro secondo la propria usuale organizzazione lavorativa, garantendo comunque la qualità del servizio prestato ed il raggiungimento degli obiettivi richiesti. Eventuali scostamenti, in miglioramento, dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal referente INAIL e non comporteranno alcuna modifica alle tariffe offerte per il servizio.

5.1. Metriche e dimensionamento

Servizio	Metrica	Dimensionamento
Supporto alle fasi di "Esecuzione" ed "Ex-post"	Canone	36 mesi
Supporto Specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT	Canone	36 mesi
Supporto Specialistico alla DCOD per il governo dei contratti	Giorni Persona	1.200

Si precisa che:

- Il canone per il servizio di supporto alle fasi di "esecuzione" ed "ex-post" è calcolato sulla base dell'importo complessivo dei contratti da monitorare (si stimano un massimo di 20 contratti per un totale di massimo € 200.000.000,00) e prevede il **presidio di 6 FTE** rispondenti ai profili professionali e al team mix di cui al successivo § 5.2 "Composizione dei gruppi di lavoro";
- Il canone per il servizio di supporto specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT prevede il **presidio di 6 FTE** rispondenti ai profili professionali e al team mix di cui al successivo § 5.2 "Composizione dei gruppi di lavoro";
- Il servizio di supporto specialistico alla DCOD per il governo dei contratti prevede un'erogazione in giorni persona con l'impiego dei profili professionali e del team mix di cui al successivo § 5.2 "Composizione dei gruppi di lavoro".

Si precisa che, ai fini del calcolo della base d'asta e dell'offerta economica del Concorrente, il numero di giorni lavorativi per ogni FTE è pari a **210**.

5.2. Composizione dei gruppi di lavoro

Per la descrizione dei profili professionali, delle relative competenze ed esperienze si rimanda all'**Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali"**.

Si precisa inoltre che i team mix di seguito riportati rappresentano la configurazione mediamente ottimale per il raggiungimento degli obiettivi dell'INAIL. Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dall'Istituto.



Servizio	Profilo Professionale		
	Consulente Senior	Consulente	Consulente Junior
Supporto alle fasi di "Esecuzione" ed "Ex-post"	65%	35%	
Supporto Specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT	30%	30%	40%
Supporto Specialistico alla DCOD per il governo dei contratti	60%	40%	

Pertanto, si precisa che, ai fini del calcolo della base d'asta e dell'offerta economica del Concorrente, applicando le percentuali sopra indicate al numero di giorni persona previsti per il Supporto Specialistico alla DCOD per il governo dei contratti (pari a 1.200, come indicato al paragrafo precedente), si ottiene la seguente suddivisione per figura professionale:

- Consulente Senior: $1.200 \times 60\% = 720$ giorni persona;
- Consulente: $1200 \times 40\% = 480$ giorni persona.



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 al fine di conoscere e rispettare tutti i requisiti minimi.

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali descritti in Appendice 2 al Capitolato Tecnico “Profili Professionali” o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Si precisa, inoltre, che i titoli e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni.

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito dei diversi servizi, provveda alla verbalizzazione degli incontri con l'Istituto, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri (entro 3 giorni lavorativi dalla riunione).

Il Fornitore è responsabile dell'organizzazione dei servizi, nel rispetto dei requisiti minimi richiesti. Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, delle risorse impiegate, esse dovranno essere immediatamente sostituite e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare un'interfaccia competente ad INAIL.

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 nonché la massima disponibilità e correttezza nei confronti dei referenti INAIL.

6.1. Requisiti di qualità della fornitura

I servizi oggetto della presente fornitura sono servizi intellettuali che richiedono profonda e consolidata conoscenza e competenza del settore di riferimento.

I prodotti richiesti da ciascun intervento dovranno essere predisposti e/o realizzati con la massima accuratezza, competenza, know-how ed essere atti a soddisfare le esigenze espresse.

In caso di mancata rispondenza ai requisiti ed alle finalità espresse, compresa la non aderenza agli standard interni INAIL, tali prodotti devono essere rielaborati con l'eventuale impiego di risorse professionali maggiormente preparate senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

6.1.1. Assicurazione di qualità

L'Assicurazione della Qualità è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate dal Fornitore per dare evidenza ad Inail che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti di qualità.

Nell'esecuzione delle attività contrattuali, il Fornitore dovrà attenersi a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale.

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono riportati nell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico “Indicatori di qualità” che contiene il profilo di qualità minimo necessario all'erogazione dei servizi della fornitura. Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a



quelli elencati o valori di soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità, a discrezione di Inail, potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale. In relazione agli indicatori di qualità della fornitura è richiesto al fornitore l'utilizzo di un adeguato strumento per il calcolo degli stessi.

6.1.2. Piano della Qualità Generale

Il Piano della Qualità Generale (PQG) è il documento che indica le particolari modalità operative, le risorse e le fasi delle attività relative agli standard qualitativi a cui deve attenersi l'intera fornitura.

Le eventuali deroghe al PQG possono riguardare anche una variazione dei valori soglia di specifici indicatori nell'interesse dell'Istituto (ad esempio nei casi in cui la pianificazione di specifici interventi si discosti sensibilmente dal tempo ottimale previsto).

Il PQG costituisce il riferimento anche per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro e si basa sugli indicatori di qualità specifici per la fornitura, dettagliati all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità", a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore.

Il PQG deve essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera e ogni qualvolta l'Inail ne faccia specifica richiesta. Il documento, una volta aggiornato, deve essere riconsegnato in forma integrale con la segnalazione delle parti modificate.

Il Piano deve essere consegnato dal fornitore **entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto** e sottoposto all'approvazione dell'Inail.

L'approvazione del PQG deve avvenire in forma esplicita e non può essere per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità", eventualmente migliorati dall'offerta.

Nel caso in cui Inail formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto al Piano della qualità generale, il documento aggiornato dovrà essere consegnato **entro 5 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi**.

Si precisa che, in assenza di standard Inail, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della qualità generale un proprio modello da sottoporre alla approvazione di Inail.

Durante l'erogazione dei servizi, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità ad Inail per tutta la durata contrattuale.

È posta a carico del Fornitore la raccolta automatizzata dei dati di dettaglio per la misurazione degli indicatori di qualità e di andamento della fornitura nonché per la produzione dei rapporti degli indicatori di qualità, senza oneri aggiuntivi per l'Inail. Tali dati, su richiesta dell'Istituto, dovranno essere resi fruibili dal Fornitore e dovranno fornire una rappresentazione sintetica e chiara sull'andamento della Fornitura (il formato dei dati e la rappresentazione proposta dal Fornitore dovranno essere concordate con Inail).

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta di Inail, la base dati di dettaglio, in formato da concordare con l'Istituto, per garantire la fruibilità successiva al termine del contratto (ad es. Microsoft Access, Excel, ecc.).

Su richiesta dell'Inail, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità della fornitura, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste, l'Aggiudicatario dovrà, pertanto:



- rispettare i principi di assicurazione e gestione della qualità della norma EN ISO 9001;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità della fornitura e dal proprio Sistema di gestione della qualità.

6.1.3. Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di Inail; dal riesame potrebbe derivare l'esigenza di utilizzare nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o di adeguare le metodiche per la rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Inail e il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo definiti nel presente Capitolato e nelle sue Appendici, riportandole nel Piano di Qualità Generale.

6.2. Requisiti Temporal

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei deliverable della fornitura, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti prodotti a partire da una determinata data (evento). Nelle note si riportano specificazioni della consegna/prodotto.

I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Prodotto / Attività	Evento	Giorni	Note
Piano della Qualità Generale	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Il piano della qualità deve contemplare le soluzioni / i prodotti / le migliorie offerte in sede di offerta tecnica.
	Modifica contesto	5 giorni lavorativi	
	Richiesta di INAIL		
Piano di Subentro	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Il Piano di Subentro è allegato al Piano di Lavoro Generale
Piano di Monitoraggio	Fine subentro	5 giorni lavorativi	Il piano dovrà essere approvato entro e non oltre la data di avvio delle attività
	Richiesta di Inail		
Piano di Lavoro Generale	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di avvio delle attività e deve comprendere il Piano di Subentro.
	Fine di ogni mese	5 giorni lavorativi	
Piano di Lavoro dell’Intervento	Richiesta intervento	10 giorni lavorativi	
	Richiesta di Inail	5 giorni lavorativi	
Piano di Trasferimento Know-how	Attivazione Inail	5 giorni lavorativi	
Consegna CV delle risorse migliorate in OT e delle risorse da impiegare nella fase di subentro	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Allegato al Piano di Subentro
Consegna CV di ciascuna risorsa da impiegarsi o impegnata nei servizi della fornitura	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Allegato al Piano di Lavoro Generale
Consegna CV a valle di una valutazione di non	Valutazione di non idoneità di un CV	5 giorni lavorativi	Nel caso sia il Fornitore a richiedere la sostituzione, il CV
	Sostituzione risorsa		



Prodotto / Attività	Evento	Giorni	Note
idoneità di una risorsa/sostituzione			deve essere allegato alla comunicazione.
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	
Rapporto Indicatori di qualità	Fine di ogni trimestre	5 giorni lavorativi	Il Rapporto Indicatori di Qualità costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali da parte di Inail
	Emissione lettera di rilievo		
Questionario di Customer Satisfaction	Data di avvio delle attività	3 mesi solari	
Verbale degli incontri	Fine riunione	3 giorni lavorativi	Si intendono i verbali degli incontri fatti con INAIL nell'ambito dei servizi della fornitura.
Documento per annullamento rilievo	Ricezione della nota di emissione	3 giorni lavorativi	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni.
Consegna strumenti e soluzioni eventualmente proposti in OT	Stipula contratto	20 giorni lavorativi	

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi, in caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura, il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro 5 giorni lavorativi a partire dalla data di comunicazione da parte della Committente. I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Con riferimento, inoltre, alle migliorie, soluzioni e sistemi eventualmente offerti in Offerta tecnica devono essere nella piena disponibilità dell'Impresa e rese disponibili ad Inail alla stipula o comunque entro il periodo di subentro secondo la pianificazione concordata nel piano di subentro.

Il Piano di Lavoro Generale ed il Piano della Qualità Generale dovranno dare evidenza del costante mantenimento degli impegni assunti e delle modalità in cui il relativo valore aggiunto sulla fornitura si evidenzia.

6.3. Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)

Entro 15 giorni solari dalla data di stipula del contratto il Fornitore dovrà indicare il **Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)** per l'intera fornitura, a cui l'Istituto, nella persona del Responsabile Unico del Procedimento (Rup) o di persone da lui delegate, farà riferimento per gli aspetti generali, o interpellare per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Il RUAC non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per l'Istituto e, pertanto, non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi al servizio oggetto della fornitura. Inoltre, dovrà riferire all'Istituto sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità;



- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi formulati;
- risultati sugli indicatori di qualità;
- problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle competenze e conoscenze possedute dalle risorse impiegate.

Il RUAC dovrà inoltre svolgere le seguenti attività:

- fornire all'Istituto la visione integrata sui servizi erogati;
- pianificare e schedare risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- garantire, nei casi eccezionali di criticità e di urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle problematiche;
- gestire le criticità e i rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team impiegati nella fornitura. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire il regolare svolgimento del servizio ordinario;
- stabilire un costante colloquio con il Responsabile dell'Istituto (RUP) condividendo la previsione dei periodi di picco o di particolare criticità al fine di prevedere e predisporre eventuali Piani di potenziamento delle risorse impiegate;
- verificare la completezza ed il corretto avanzamento dei piani di lavoro comunicati all'Istituto;
- gestire le risorse del servizio in ottemperanza alle indicazioni del Rup e/o della funzione direzionale della DCPC;
- valutare i risultati e i benefici ottenuti dall'Istituto nell'erogazione dei servizi;
- concordare le eventuali azioni da intraprendere per migliorare i processi per l'erogazione dei servizi.

La figura del RUAC sin dall'inizio della fornitura dovrà essere in possesso dei requisiti richiesti per il profilo del "Consulente Senior" di cui all'**Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali"**.

Il RUAC dovrà sempre garantire la reperibilità telefonica, l'eventuale mancata reperibilità comporterà l'emissione di un rilievo scritto da parte dell'Inail sull'esecuzione dei servizi della fornitura per ciascuna situazione di inadempimento ed eventualmente procedere alla sostituzione.



7. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dall'INAIL.

INAIL progressivamente sta attuando un processo di trasformazione digitale con industrializzazione, standardizzazione e di ottimizzazione dei processi: il fornitore dovrà essere parte attiva e propositiva, adeguando tempestivamente i propri processi e prodotti.

Il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto o alla necessità di rielaborare i prodotti consegnati (e non ancora approvati) al fine di garantire la qualità necessaria per l'approvazione degli stessi.

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

INAIL si riserva di modificare i propri standard e le proprie linee guida e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del fornitore, per migliorare la qualità della fornitura.

Non sono accettabili proposte peggiorative quali richieste di non rispettare impegni presi in Offerta Tecnica, di non produrre indicatori di qualità aggiuntivi o documentazione aggiuntiva, peggiorando il proprio piano di qualità e la qualità dei singoli interventi.

7.1. Modalità di esecuzione della fornitura

INAIL si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi/attività.

INAIL si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da INAIL stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: strumenti per la gestione contrattuale, strumenti per la governance della fornitura ICT, ecc.).

Le modalità di esecuzione dei servizi sono riepilogate nella seguente tabella e descritte nei successivi paragrafi.

Servizio	Modalità di erogazione	Metrica
Supporto alle fasi di "Esecuzione" ed "Ex-post"	Continuativa	Canone
Supporto Specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT	Continuativa	Canone
Supporto Specialistico alla DCOD per il governo dei contratti	A consumo	Giorni Persona

7.1.1. Modalità continuativa a canone

I servizi da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi. L'attivazione è prevista a partire dalla "data di avvio delle attività" 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.

La modalità di erogazione del corrispettivo per il servizio di Supporto nelle fasi di “Esecuzione” ed “Ex-post” e per il servizio di Supporto Specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT è a canone.

In particolare, per il **servizio di Supporto nelle fasi di “Esecuzione” ed “Ex-post”** è richiesto il presidio on site di **6 FTE**, nel rispetto del team mix specificato al § 5.2 “Composizione dei gruppi di lavoro”. Si precisa che il gruppo di lavoro sarà modulato sulla base delle specifiche esigenze di Inail, fermo restando il rispetto delle percentuali previste nel team mix, che sarà monitorato trimestralmente sulla base della rendicontazione delle risorse impiegate.

In particolare, per il servizio di **Supporto Specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT** è richiesto il presidio on site di **6 FTE**, nel rispetto del team mix specificato al § 5.2 “Composizione dei gruppi di lavoro”. Si precisa che il gruppo di lavoro sarà modulato sulla base delle specifiche esigenze di Inail, fermo restando il rispetto delle percentuali previste nel team mix, che sarà monitorato trimestralmente sulla base della rendicontazione delle risorse impiegate.

Successivamente alla stipula del contratto, l’Istituto comunicherà al Fornitore un insieme di informazioni utili alla definizione del Piano di monitoraggio, quali:

- il referente della Committente;
- documentazione esistente sui contratti da monitorare (ad esempio contratti, manuali e piani della qualità, piani esecutivi, ecc.).

Il Fornitore dovrà, entro 5 giorni lavorativi dal termine del periodo di subentro, consegnare il **Piano di monitoraggio** definito secondo quanto previsto nell’Appendice 3 al Capitolato Tecnico “Prodotti della fornitura”.

L’Istituto comunicherà l’accettazione del Piano delle attività di monitoraggio ovvero le proprie osservazioni che il Fornitore si impegna e recepire entro 5 giorni dalla richiesta. Il Piano di monitoraggio dovrà essere mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore. Saranno comunque previsti stati di avanzamento lavoro almeno trimestrali che dovranno essere conformi ai contenuti definiti nell’Appendice 3 al Capitolato Tecnico “Prodotti della fornitura”.

È consentito al fornitore per l’esecuzione di talune attività, ove ricorrano specifiche esigenze, di richiedere all’Inail l’autorizzazione a destinare in modalità di lavoro agile (smart working) alcune risorse che compongono i team fino ad un massimo del 20%. L’Inail si riserva di accogliere o rigettare la richiesta entro 5 giorni dal ricevimento della stessa.

7.1.2. Modalità a consumo

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità a consumo saranno scomposti in interventi a cui sarà attribuita una dimensione ed un tempo di esecuzione.

Il servizio dovrà essere erogato in conformità a quanto previsto dai processi della DCOD in ambito Project Management. In particolare, il Fornitore è tenuto a svolgere tutte le attività preliminari all’avvio del intervento progettuale tra le quali anche concordare con l’Istituto la sequenza di attività/prodotti e, sulla base di tale sequenza, procedere alla predisposizione del Piano di Lavoro dell’intervento.

In generale, il processo di attivazione e erogazione del servizio sarà declinato identificando, per ciascun intervento richiesto, le seguenti principali milestone:



Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta stima	INAIL	Richiesta al Fornitore di procedere ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'intervento
Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi per l'intervento
Autorizzazione	INAIL	Autorizzazione a procedere con le attività dell'intervento
Attivazione Intervento	INAIL	Attivazione dell'Intervento e avvio delle attività.
Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti previsti dal piano dell'intervento
Accettazione	INAIL	Verifica e accettazione dei prodotti

In particolare, l'Istituto richiede al Fornitore la stima di un intervento, corredando la richiesta con un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Intervento, quali ad esempio:

- il referente dell'intervento per la Committente;
- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- data limite richiesta per il completamento della stima;
- eventuali date vincolo;
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc);
- tipologia e descrizione dei servizi richiesti;
- numero e caratteristiche del personale interessato.

Il Fornitore è tenuto a predisporre un Piano di Lavoro dell'intervento che dovrà contenere tutte le informazioni di dettaglio della pianificazione. Nel periodo di subentro, l'Istituto comunicherà al Fornitore le modalità operative per la predisposizione, la condivisione e l'aggiornamento di tale piano. In particolare sarà comunicato se tali attività dovranno essere realizzate direttamente mediante l'utilizzo dello strumento di PPM utilizzato da INAIL oppure tramite la predisposizione del documento di Piano di Lavoro dell'intervento, conforme a quanto previsto nell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Prodotti della fornitura".

Il Piano di Lavoro dell'Intervento dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'intervento e il fornitore è tenuto a recepire entro 5 giorni le eventuali osservazioni effettuate dall'Istituto. Il dimensionamento degli interventi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di stima dell'intervento e sulla base dell'effettivo consumo di risorse in corso d'opera potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte dell'Istituto, entro il limite del 20% di scostamento rispetto al valore iniziale stimato.

Il processo adottato dalla DCOD include ovviamente anche le attività di controllo dell'andamento dell'intervento progettuale attraverso la produzione di stati di avanzamento delle attività necessarie al conseguimento degli obiettivi contrattuali.

7.2. Pianificazione e Consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività previste nella fornitura.

Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti di PPM adottati dall'Istituto per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte.

Dovranno essere predisposti e mantenuti costantemente aggiornati i seguenti piani contenenti attività, tempi e impegno dei diversi servizi:



- il Piano di subentro (a inizio fornitura);
- il Piano di Lavoro Generale;
- il Piano di Lavoro di ciascun intervento;
- lo Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio;
- il Piano di Monitoraggio;
- il Piano di trasferimento del know-how (quando richiesto).

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi la pianificazione concordata, aggiornando e riconsegnando all'Istituto il relativo Piano di Lavoro.

In caso di ritardi e slittamenti non imputabili al Fornitore, INAIL autorizzerà la revisione del piano ed il fornitore predisporrà l'aggiornamento del relativo Piano di Lavoro.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di lavoro per inadempimenti da parte del Fornitore ed i ritardi e gli slittamenti daranno luogo alle azioni contrattuali previste.

Il Piano di Lavoro Generale e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali/e-mail, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da INAIL, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Il Fornitore si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato il Piano di Lavoro in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

Si precisa che il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di subentro e del Piano di Lavoro Generale anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

Per gli interventi erogati in giorni persona, il Fornitore dovrà consuntivare le attività erogate, presentando il rendiconto risorse, che darà evidenza degli impegni effettivi e delle risorse impiegate sulle attività.

7.2.1. Piano di Lavoro Generale

Il Piano di Lavoro Generale, comprensivo del piano di subentro iniziale, dovrà essere consegnato **entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto**.

Tale piano dovrà includere, relativamente ai servizi oggetto della fornitura, le modalità di esecuzione delle attività, i tempi di realizzazione, la composizione e organizzazione dei team e dei flussi di lavoro, certificazioni e percentuali di impiego.

Mensilmente, entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro Generale, con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai servizi continuativi del mese di riferimento, predisporre la sezione Consuntivo attività del mese in chiusura (per tutte le attività). Il piano debitamente aggiornato è sottoposto all'approvazione dell'Inail, unitamente al Rendiconto risorse.

Ogni scostamento rispetto al piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il Piano di lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con l'Istituto, dovrà essere riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale.

7.2.2. Piano di Lavoro di intervento

Per ogni intervento e per le attività di inizio e fine fornitura dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro specifico contenente attività, tempi e risorse impegnate. A partire dal piano di lavoro



specifico, sarà previsto con cadenza settimanale lo sviluppo di una programmazione di dettaglio dei servizi/attività da realizzare.

Qualsiasi pianificazione sarà approvata sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e a inviare una ripianificazione delle attività, formalizzata sotto forma di verbale, aggiornando e riconsegnando a Inail il relativo Piano di lavoro.

In nessun caso, il Fornitore, una volta predisposto il Piano di Lavoro, può modificare le pianificazioni dal medesimo previste a seguito di uno o più rilievi emessi da Inail su quanto prodotto nell'ambito delle attività progettuali.

Inail in qualunque momento potrà richiedere la consegna del Piano di Lavoro con tutti gli aggiornamenti concordati.

I Piani di lavoro e le relative modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da Inail, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

A livello aggregato, secondo criteri da definire congiuntamente a inizio lavori, potrà essere richiesta la predisposizione e il mantenimento di piani riepilogativi di sintesi che permettano una vista integrata d'insieme di un set definito di servizi e obiettivi.

Le modifiche ai Piani di lavoro, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da Inail, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

7.2.3. Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo attività, relativamente a ciascun servizio.

Il Consuntivo attività deve essere corredato dal Rendiconto risorse.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo dovrà essere evidenziata nei singoli piani di lavoro, riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

7.3. Attività di fine fornitura (trasferimento di know-how)

Il Fornitore è tenuto, su richiesta dell'Inail e senza alcun onere aggiuntivo, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura all'Istituto o a terzi da questo indicati, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. sui servizi oggetto della fornitura e gli strumenti a supporto.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare, **entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di Inail**, il Piano di trasferimento di know-how approvato dalla Committente, all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, all'impiego delle risorse con adeguate competenze.

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di know-how dovranno essere concordate con Inail, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. In particolare, il piano di lavoro suindicato andrà approvato in fase di presentazione e verificato in corso d'opera per valutare l'efficacia del



trasferimento di know-how effettuato, comprovato attraverso un verbale congiunto redatto a fine attività.

Eventuali inadempimenti, non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l'emissione di singoli rilievi sulla fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l'emissione delle azioni contrattuali previste contrattualmente.

Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dall'Inail qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta e/o mancata operatività di strumenti, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how: ciascun inadempimento comporterà l'emissione di un rilievo relativo alla qualità di governo della Fornitura ("RLFN – Rilievi sulla fornitura"), di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura.

7.4. Modalità di Consegna

Le comunicazioni formali (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relative alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovranno essere formalizzate in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.) e accompagnate da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente di INAIL (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.).

Si precisa che la presentazione della lettera di consegna deve essere inviata con posta elettronica certificata e che l'utilizzo di una modalità diversa equivale a mancata consegna.

La comunicazione formale dovrà contenere tutti i riferimenti all'eventuale documentazione allegata (codice, descrizione, versione).

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

Ai fini della consegna e degli indicatori di qualità vale la data di accettazione da parte di INAIL.

Per gli estremi della consegna farà fede la data e ora di ricezione della Posta Elettronica Certificata della Committente; nei casi di impossibilità di utilizzo della posta elettronica certificata della Committente, per cause non imputabili al Fornitore, farà fede la data di accettazione della comunicazione da parte della Committente. Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di nuovi strumenti automatici a ciò deputati.

7.4.1. Documentazione

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico.

L'INAIL si riserva di aggiornare gli standard, i documenti e i template attuali, nonché di emettere nuovi standard, sia per contenuti che per modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

In assenza di standard Inail, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della qualità generale un proprio modello sottoposto ad approvazione da parte di Inail.



Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è MS Project.

Le licenze di tali strumenti sono a carico del Fornitore.

L'INAIL si riserva, in ogni momento della fornitura, di indicare strumenti differenti che il fornitore è obbligato ad utilizzare senza oneri per l'Istituto anche nel caso in cui i prodotti prevedano una licenza per utente e l'installazione su macchine e/o dispositivi del fornitore. È invece a carico dell'INAIL la disponibilità di strumenti centralizzati installati su server dell'INAIL.

I documenti saranno sottoposti a versioning e salvati su Asset Manager e Repository messi a disposizione da INAIL. Il Fornitore dovrà utilizzare tali strumenti, repository e tool, che saranno indicati dalla Committente durante la fase di subentro, fermo restando la facoltà del Fornitore di proporre l'utilizzo, in accordo con INAIL, di strumenti, repository e tool di gestione degli asset e della documentazione differenti da quelli indicati da INAIL.

L'INAIL si riserva di sottoporre a verifica in qualsiasi momento il contenuto e la forma della documentazione prodotta. In caso di verifica negativa rispetto ai livelli di servizio o mancato rispetto degli standard in vigore al momento del rilascio dell'ultima versione documentazione sulla repository e/o Asset Manager, l'INAIL applicherà le azioni contrattualmente previste.

7.4.2. Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. INAIL si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni e, qualora necessario, di applicare le sanzioni contrattualmente previste.



8. GOVERNO DELLA FORNITURA

8.1. Modalità di Approvazione dei Prodotti

I tempi previsti per l'approvazione dei deliverable relativi alle attività progettuali saranno di volta in volta concordati tra le parti e rappresentati nel Piano di monitoraggio o nel Piano dell'intervento.

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei deliverable della fornitura saranno notificate formalmente al referente dell'Istituto. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

Il Fornitore dovrà aggiornare i deliverable non approvati nei tempi indicati dal referente dell'Amministrazione senza alcun onere aggiuntivo.

Tutti i prodotti/documenti della fornitura potranno essere sottoposti a formale accettazione/approvazione, per verificare la rispondenza degli stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti. La presenza di errori di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione e comporterà l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste. I prodotti non approvabili dovranno essere riconsegnati corretti nei tempi contrattualmente previsti.

Nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio dell'Inail, sia per numerosità, sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dall'Inail per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, l'Istituto procederà alla sospensione delle attività di accettazione/approvazione e lo slittamento del termine di approvazione sarà a totale carico del Fornitore, comportando le sanzioni contrattualmente previste.

In caso in cui sia possibile procedere alla valutazione per l'accettazione/approvazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dall'Inail il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

8.1.1. Approvazione del Piano della Qualità Generale

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso e prevede l'applicazione degli indicatori di qualità presenti in Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili dell'Istituto, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente.

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti dalle norme contrattuali.

8.1.2. Approvazione del Rapporto Indicatori di qualità

I rapporti sugli indicatori di qualità devono essere consegnati dal Fornitore e non sono soggetti ad approvazione; tuttavia, qualora siano riscontrate anomalie, si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro 5 giorni lavorativi dalla data di emissione della lettera di rilievo.

8.2. Verifica di conformità

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta



esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica verrà data comunicazione formale al Fornitore.

8.3. Valutazione risorse

Il Fornitore garantisce per tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, la rispondenza ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato e ai profili indicati nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali".

A tal fine il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti nel § 4.3.5 "Presentazione CV" e nel § 6.2 "Requisiti Temporali", sottoporrà all'Istituto per la valutazione i Curriculum Vitae del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Dovranno essere presentati almeno due Curriculum Vitae per ogni figura professionale richiesta.

Per l'accettazione del personale proposto, l'Istituto si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel Curriculum.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'Istituto procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto e che sarà soggetta all'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

8.4. Customer Satisfaction

L'Inail effettuerà una rilevazione sulla Customer Satisfaction, con le modalità indicate nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità".

La rilevazione della Customer Satisfaction dovrà interessare almeno il Responsabile del monitoraggio e i RUP e i DEC dei contratti monitorati e essere relativa almeno ai seguenti aspetti:

- governo della fornitura;
- modalità di erogazione di ciascuno dei servizi in affidamento;
- caratteristiche della BIM;
- caratteristiche del gruppo di lavoro ed in particolare del team presente stabilmente presso l'Istituto.

Il Fornitore è tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi a Inail per verifica e condivisione. Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con Inail nel periodo di subentro.

Entro 30 giorni dall'avvio della fornitura, il Fornitore sottoporrà a Inail una proposta di questionario valutativo, redatto sulla base dei servizi oggetto del contratto. Eventuali modifiche potranno essere effettuate anche in corso d'opera.

In caso di mancato raggiungimento del valore soglia minimo, il Fornitore dovrà presentare entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi un piano d'azione per il raggiungimento del valore soglia alla successiva rilevazione.

8.5. 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 di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità", ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica 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, sia 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, interpello, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

8.5.1. Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale.

Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque 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 accumulati, possono anche dare luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Il numero massimo di rilievi per ogni servizio è riportato in Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità" e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione della Committente, dai responsabili di progetto e/o di servizio della Committente e/o da strutture della Committente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura 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 entro i termini indicati nel § 6.2 "Requisiti Temporal".

8.5.2. 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) dalla Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.



Le penali da adottare sono individuate nell'**Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità"**, a cui si rimanda per il dettaglio degli Indicatori di qualità previsti, 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 disciplinato nel contratto.