

**PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO  
L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI PER L’AREA ISTITUZIONALE DI INAIL – ED.3 – ID 2748**

**CAPITOLATO TECNICO**



## INDICE

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | GLOSSARIO.....  | 4  |
| 2   | PREMESSA.....   | 5  |
| 3   | OGGETTO, FUNZIONAMENTO, DURATA E AMBITO DELL'ACCORDO QUADRO ..... | 6  |
| 3.1 | Oggetto .....   | 6  |
| 3.2 | Funzionamento .....   | 6  |
| 3.3 | Quantità .....  | 7  |
| 3.4 | Durata .....  | 8  |
| 3.5 | Governance dell'AQ .....  | 8  |
| 3.6 | Luogo di lavoro .....   | 9  |
| 3.7 | Linee Guida, Standard e Normativa di riferimento.....             | 10 |
| 3.8 | Linee guida interne, processi e procedure .....                   | 12 |
| 4   | CONTESTO DI RIFERIMENTO .....                                     | 13 |
| 4.1 | Obiettivi strategici di INAIL .....                               | 13 |
| 4.2 | Organigramma INAIL - Direzioni centrali e territoriali .....      | 15 |
| 4.3 | Contesto organizzativo .....                                      | 16 |
| 4.4 | Area Istituzionale - Obiettivi evolutivi .....                    | 17 |
| 4.5 | Attività istituzionali e Beneficiari dei servizi .....            | 19 |
| 5   | SERVIZI RICHIESTI.....  | 22 |
| 5.1 | Sviluppo, Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migrazione dati .....    | 22 |
| 5.2 | Manutenzione Correttiva (MAC) sul software non in garanzia .....  | 31 |
| 5.3 | Manutenzione Adeguata (MAD) .....                                 | 33 |
| 5.4 | Supporto cross-funzionale .....                                   | 35 |
| 5.5 | Supporto Specialistico tecnico/applicativo.....                   | 37 |
| 6   | GARANZIA DEI SERVIZI APPLICATIVI .....                            | 39 |
| 7   | REQUISITI ORGANIZZATIVI .....                                     | 40 |
| 7.1 | Requisiti di qualità .....  | 40 |
| 7.2 | Requisiti Temporalì .....   | 41 |
| 7.3 | Ruoli richiesti .....   | 43 |
| 8   | STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA .....       | 45 |
| 9   | ESECUZIONE DELLA FORNITURA .....                                  | 46 |
| 9.1 | Modalità di esecuzione della fornitura .....                      | 47 |
| 10  | GOVERNO DELLA FORNITURA.....                                      | 59 |



|      |   |    |
|------|---|----|
| 10.1 | Modalità di Approvazione dei Prodotti ..... | 59 |
| 10.2 | Monitoraggio e verifiche di qualità .....   | 61 |
| 10.3 | Indicatori di qualità.....                  | 62 |



## 1 GLOSSARIO

AglD: Agenzia per Italia Digitale

ACN: Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale

API: Application Programming Interface

AQ: Accordo Quadro

CAD: Codice dell'Amministrazione Digitale

CONSIP: Consip S.p.A.

DCOD: Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (INAIL)

FP, PF: Punto Funzione, Function Point

GP, gg/pp: giorno/i persona

GDPR: General Data Protection Regulation - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

eIDAS: electronic IDentification Authentication and Signature - Regolamento (UE) n° 910/2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno

Esigenza: Richiesta di carattere applicativo e non (infrastrutturale o organizzativo), espressa dalle Strutture Centrali o internamente dalla DCOD per raggiungere obiettivi strategici prefissati. La raccolta delle esigenze per gli obiettivi strategici ha cadenza annuale ed è coordinata dalla DCOD. Da un'esigenza possono scaturire una o più iniziative. L'esigenza si concretizza in progetto operativo.

ICT: Information and Communication Technology

IT: Information Technology

MAC: Manutenzione Correttiva

MAD: Manutenzione Adeguativa

MEV: Manutenzione Evolutiva

PA: Pubblica Amministrazione

PNC: Piano Nazionale degli Investimenti Complementari

PNRR: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

PMO: Project Management Office

PPM: Portfolio Project Management

RF: Requisiti funzionali

RNF: Requisiti non funzionali

SAL: Riunione di avanzamento del progetto/attività



## 2 PREMESSA

Il presente documento costituisce il Capitolato Tecnico avente ad oggetto i servizi applicativi nell'ambito dei servizi cosiddetti istituzionali, gestiti da strutture organizzative sia centrali che territoriali e operanti trasversalmente sulle linee di business dell'INAIL.

Il perimetro organizzativo ed applicativo dell'Area Istituzionale di INAIL è costituito dagli ambiti organizzativi:

- *Prevenzione e sicurezza*: attività di prevenzione dei rischi lavorativi, di informazione, di formazione e assistenza in materia di sicurezza e salute sul lavoro;
- *Assicurazione*: tutela dei lavoratori contro i danni fisici ed economici derivanti da infortuni causati dall'attività lavorativa e malattie professionali;
- *Prestazioni*: tutela dei lavoratori che subiscono un infortunio sul lavoro o contraggono una malattia professionale, mediante l'erogazione di prestazioni economiche, sanitarie e integrative;
- *Ricerca e tecnologia*: ricerca, studio, sperimentazione e alta formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono svolte dall'Inail a seguito dell'ampliamento delle funzioni istituzionali per effetto dell'incorporazione dell'Ispesl.

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente documento 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 presente documento comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nel presente documento costituisce inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle apposite azioni contrattuali.

Nel presente documento e nelle relative appendici le caratteristiche minime e i requisiti minimi sono da intendersi obbligatori e vincolanti, da possedere quindi a pena di esclusione.

Costituiscono parti integranti del presente Capitolato le seguenti appendici:

- Appendice 1 – Contesto Applicativo
- Appendice 2 – Contesto Tecnologico e infrastrutturale
- Appendice 3 – Linee Guida INAIL Architetture applicative\_processo di rilascio e Monitoraggio tecnologico
- Appendice 4 – Profili Professionali;
- Appendice 5 – Indicatori di qualità;
- Appendice 6 – Cicli e Prodotti;
- ID 2748 – Standard INAIL Piano Sicurezza
- Linee Guida INAIL\_TestNonFunzionali



### 3 OGGETTO, FUNZIONAMENTO, DURATA E AMBITO DELL'ACCORDO QUADRO

#### 3.1 Oggetto

I servizi oggetto del presente Accordo Quadro sono i seguenti:

1. Sviluppo, Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migrazione dati,
2. Manutenzione Correttiva (MAC),
3. Manutenzione Adeguativa (MAD),
4. Servizio di supporto cross-funzionale,
5. Supporto Specialistico Tecnico/Applicativo.

#### 3.2 Funzionamento

Il numero di aggiudicatari dell'Accordo Quadro sarà definito in funzione del numero di offerte valide in graduatoria; la seguente tabella riporta nei vari casi possibili, il numero di aggiudicatari e le quote % di massimale prefissate che saranno aggiudicate in ciascun caso.

| N. di offerte valide in graduatoria finale | N. di aggiudicatari dell'AQ | Quote % prefissate  |
|--|-----------------------------|---|
| 1  | 1                           | 50%   |
| $2 \leq N \leq 3$                          | 2                           | 1° aggiudicatario 65% - 2° aggiudicatario 35%   |
| $N = 4$                                    | 3                           | 1° aggiudicatario 60% - 2° aggiudicatario 25% - 3° aggiudicatario 15%                         |
| $N > 4$                                    | 4                           | 1° aggiudicatario 55% - 2° aggiudicatario 20% - 3° aggiudicatario 15% - 4° aggiudicatario 10% |

Con ciascun aggiudicatario Inail, contestualmente alla stipula dell'Accordo Quadro, stipulerà un contratto esecutivo - costituente un *unicum* contrattuale con l'Accordo Quadro stesso, con la denominazione omnicomprensiva di "Contratto" -, il cui massimale sarà calcolato in funzione della posizione dell'aggiudicatario in graduatoria finale, secondo le seguenti percentuali:

- a) In caso di un aggiudicatario: 50% del massimale a base d'asta;
- b) In caso di due aggiudicatari:
  - 1) Al primo in graduatoria sarà assegnato il 65% del massimale a base d'asta;
  - 2) Al secondo in graduatoria sarà assegnato il 35% del massimale a base d'asta.
- c) In caso di tre aggiudicatari:
  - 1) Al primo in graduatoria sarà assegnato il 60% del massimale a base d'asta;
  - 2) Al secondo in graduatoria sarà assegnato il 25% del massimale a base d'asta;
  - 3) Al terzo in graduatoria sarà assegnato il 15% del massimale a base d'asta.

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi per l'Area Istituzionale di INAIL – Ed.3 – ID 2748

Capitolato Tecnico

Classificazione: Consip Public



d) Nel caso di 4 aggiudicatari:

- 1) Al primo in graduatoria sarà assegnato il 55% del massimale a base d'asta;
- 2) Al secondo in graduatoria sarà assegnato il 20% del massimale a base d'asta;
- 3) Al terzo in graduatoria sarà assegnato il 15 del massimale a base d'asta; Al quarto in graduatoria sarà assegnato il 10% del massimale a base d'asta.

La condizione oggettiva atta a determinare quale tra gli operatori economici parti dell'AQ - due o tre in funzione del numero di offerte valide pervenute – eseguirà la prestazione, consiste pertanto nell'adozione **di un sistema di quote** tale per cui ciascun operatore economico parte dell'AQ verrà chiamato ad eseguire le prestazioni, nei limiti della quota assegnatagli.

### 3.3 Quantità

Le quantità complessive stimate per il presente AQ sono riportate nella seguente tabella:

| Servizio  | Metrica | Quantità totali<br>(36 mesi) |
|---|---------|------------------------------|
| Sviluppo, Manutenzione Evolutiva e Migrazione dati (FP) | FP      | 234.000                      |
| Sviluppo, Manutenzione Evolutiva e Migrazione dati (GP) | GP      | 18.000                       |
| MAC (numerosità in FP della baseline da mantenere)      | FP      | 4.800.000                    |
| MAD (GP)  | GP      | 16.500                       |
| Supporto cross-funzionale (GP)                          | GP      | 10.500                       |
| Supporto Specialistico Tecnico/Applicativo (GP)         | GP      | 36.000                       |



### 3.4 Durata

L'AQ ha durata 36 mesi. Per ciascun AQ sarà stipulato contestualmente un Contratto Esecutivo della durata di 36 mesi a decorrere dalla "Data di attivazione della fornitura" (successiva al periodo di subentro e che sarà comunicata al Fornitore da INAIL successivamente alla data di stipula del contratto), oltre i successivi 12 mesi del servizio di manutenzione in garanzia, a decorrere dalla rispettiva verifica di conformità positiva per il software sviluppato/modificato.

A partire dalla stipula del contratto esecutivo si avranno 3 periodi:

- **subentro** per una durata massima di 2 mesi dalla stipula (non incluso nella durata dei servizi);
- **erogazione dei servizi** per un periodo di 36 mesi, eventualmente prolungabile di ulteriori 12 mesi;
- **manutenzione correttiva in garanzia** successivo all'erogazione dei servizi e relativo al software sviluppato/modificato negli ultimi 12 mesi di vigenza contrattuale.

### 3.5 Governance dell'AQ

Per i servizi applicativi

1. Sviluppo, Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migrazione dati,
2. Manutenzione Correttiva (MAC),
3. Manutenzione Adeguativa (MAD),

INAIL pianificherà ed affiderà a ciascun Fornitore, in seguito alla stipula, i perimetri applicativi e i sistemi in ambito istituzionale di ciascuno, garantendo in questo modo l'autonomia operativa e la chiara identificazione delle responsabilità di ciascun Fornitore.

Considerando la stretta correlazione funzionale dei sistemi su cui saranno erogati i servizi oggetto della presente procedura, la Committente insedierà una "Cabina di regia" con l'obiettivo di garantire il coordinamento centralizzato dei Fornitori.

In particolare, la Cabina di regia si occuperà di

- pianificare e governare le attività in capo ai diversi Fornitori, gestendone le interrelazioni e le potenziali sovrapposizioni;
- pianificare e governare le interrelazioni tra attività realizzative e attività di manutenzione, qualora assegnate a fornitori differenti;
- supportare le strutture della Committente nelle attività di valutazione ed eventuale revisione dell'assegnazione dei perimetri e nel monitoraggio dello stato di avanzamento rispetto alle quote di aggiudicazione.

Tutti i Fornitori si impegnano, ora per allora, ad operare in stretta sinergia con la Cabina di regia e con gli aggiudicatari degli altri contratti esecutivi.

In situazioni di criticità su determinati progetti, senza dover sostenere costi aggiuntivi, INAIL ha facoltà di chiedere la costituzione di una **task force** dedicata, in presenza, presso la sede di DCOD.

Di volta in volta, in funzione dello specifico progetto e delle relative criticità, INAIL indicherà le figure del Fornitore che dovranno comporre la task force.





Tale task force, deve essere in grado, a seconda della problematica bloccante riscontrata, di ipotizzare le possibili criticità e redigere, interloquendo anche con specialisti esterni o di INAIL, un piano di azione per risolvere i malfunzionamenti.

L'operatività della task force avverrà nel processo di "Incident e Problem" attivato dall'Istituto.

### **3.6 Luogo di lavoro**

I servizi previsti

1. Sviluppo, Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migrazione dati,
2. Manutenzione Correttiva (MAC),
3. Manutenzione Adeguativa (MAD),
4. Supporto cross-funzionale,
5. Supporto Specialistico Tecnico/Applicativo,

Saranno svolti in presenza presso la Committente o da remoto con la seguente regola di carattere generale:

- servizi applicativi (1-3) da remoto, escluse le attività di configurazione degli ambienti, supporto al rilascio in esercizio (configurazione, deploy, training) e salvo puntuali richieste dell'Amministrazione;
- servizio di supporto cross-funzionale in presenza presso l'Amministrazione, salvo diversa richiesta da parte della Committente;
- servizio di supporto specialistico Tecnico/applicativo, presso l'Amministrazione per almeno il 60% del tempo di progetto, salvo diverse e puntuali richieste dell'Amministrazione.

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

A titolo esemplificativo le attività da svolgersi presso le sedi di INAIL sono le seguenti:

- incontri e riunioni con utenti/tecnici INAIL;
- attività di supporto al collaudo;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo iniziale di subentro, eventuale subentro o affiancamento in corso di esecuzione, periodo finale di trasferimento di know-how.

La sede INAIL di riferimento è principalmente la sede centrale DCOD di Roma.

Le postazioni di lavoro necessarie al Fornitore presso le proprie sedi devono essere dotate, a suo carico, del necessario corredo hardware e software, sia di base che di sviluppo. Sarà cura del Fornitore predisporre gli ambienti di sviluppo e manutenzione compatibili con gli ambienti di sviluppo, test, collaudo ed esercizio di INAIL, senza oneri aggiuntivi per INAIL.

Le postazioni di lavoro presso le sedi di Inail sono generalmente non attrezzate, il Fornitore dovrà perciò provvedere ad allestirle per poterle utilizzare.



### 3.7 Linee Guida, Standard e Normativa di riferimento

Si riportano di seguito le principali previsioni normative, linee guida e standard che governano la presente iniziativa.

Normativa di riferimento:

- D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e s.m.i. (*"Codice dei contratti pubblici"*) e relative prassi attuative;
- Determinazione ACN n. 5489 dell'8 febbraio 2023 (termini per l'adeguamento delle infrastrutture e dei servizi cloud per le pubbliche amministrazioni);
- Decreto direttoriale ACN n. 29 del 02/01/2023 (nuovo processo di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione);
- Determina ACN n. 307 del 18 gennaio 2022 (ulteriori caratteristiche dei servizi cloud e requisiti per la qualificazione);
- Determina ACN n. 306 del 18 gennaio 2022 (modello per la predisposizione dell'elenco e della classificazione di dati e di servizi);
- D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 200 – "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1024 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico";
- D.L. 6 novembre 2021, n. 152 ("Disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose") e s.m.i., convertito in legge 29 dicembre 2021, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.L. 18 ottobre 2021 n. 179 ("Livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione");
- D.L. 9 giugno 2021, n. 80 ("Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle Pubbliche Amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza") e s.m.i., convertito in legge 6 agosto 2021, n. 113, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.L. 21 settembre 2019, n. 105 ("Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e di disciplina dei poteri speciali nei settori di rilevanza strategica") e s.m.i., convertito in legge 19 novembre 2019, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.Lgs. 18 maggio 2018, n. 65 – "Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni" prodotte da AgID ed allegate alla Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 – GU Serie Generale n.103 del 05-05-2017, e Direttiva NIS (Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi);
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (*"Codice dell'Amministrazione Digitale"*) e s.m.i.;
- Regolamento UE 2016/679 (*"Regolamento generale sulla protezione dei dati"*) e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile;
- Regolamento UE 2014/910 (eIDAS) e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile;
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (*"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"*) e s.m.i.;

Documenti di indirizzo strategico per la Pubblica Amministrazione:

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi per l'Area Istituzionale di INAIL – Ed.3 – ID 2748

Capitolato Tecnico

Classificazione: Consip Public



- Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione <https://pianotriennale-ict.italia.it>;
- Strategia Cloud Italia <https://cloud.italia.it>;
- Strategia nazionale di cybersicurezza 2022-2026 e Piano di implementazione <https://www.acn.gov.it/strategia/strategia-nazionale-cybersicurezza> ;

Documenti di riferimento tecnico:

- Linee Guida AgID <https://www.agid.gov.it/it/linee-guida>;
- Guida tecnica AgID all'uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle Pubbliche Amministrazioni;
- Standard della serie ISO 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation);
- CISQ standard to automate software measurement;
- CWE/Sans Top 25 and Owasp Top 10 security weaknesses;
- ISO 9241-210:2019 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems;
- ISO 5055/2021 – Software quality measurement;
- ISO/IEC 19515/2019 - Information Technology;
- Standard ASCRSM (Automated Source Code Resource Sustainability Measure) e sue future revisioni/riedizioni da parte della ISO (International Organization for Standardization).
- Standard ECMA 262;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio HTML nella versione 4.01 e successive e al linguaggio XHTML nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio CSS nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative a linguaggi e a specifiche tecniche relative alla realizzazione di pagine, oggetti e applicazioni web, quali, ad esempio, HTTP, URI, URL, HTML, XHTML, XML, SVG, SMIL, SOAP.

Relativamente alle previsioni normative, alle linee guida tecnologiche e agli standard, il precedente elenco cita i principali documenti di riferimento in vigore alla data di pubblicazione della presente procedura. La continua evoluzione e la capacità di tradurre best practices in linee guida e/o standard e la crescente disponibilità di template, framework, codice standard, componenti riusabili, ecc., si tradurranno nell'aggiornamento delle linee guida/standard esistenti e nella creazione di nuovi riferimenti tecnologici che necessariamente dovranno essere assunti dai fornitori quale nuova baseline tecnologica. Pertanto, il riferimento a disposizioni normative, linee guida e standard deve essere riferito al più recente livello di standardizzazione e linee guida disponibile alla data di esecuzione, ad eccezione del conteggio dei Punti funzione, che avverrà secondo le regole descritte nel manuale di conteggio IFPUG versione 4.3.1.

Si applicano inoltre tutte le previsioni normative italiane ed Europee richiamate dai riferimenti indicati, anche successivamente alla data di pubblicazione della procedura.



### **3.8 Linee guida interne, processi e procedure**

INAIL consegnerà alla stipula o all'avvio di ciascun servizio e a ciascun Fornitore, le più recenti linee guida, i processi e le procedure applicabili nonché gli standard dell'Istituto da seguire per i processi di sviluppo e rilascio degli applicativi (es. Toolchain).

Resta in capo al Fornitore l'onere di accertarsi, con una verifica periodica e l'azione, delle più recenti versioni dei documenti citati.

Inoltre, INAIL indirizza con Linee guida specifiche le architetture applicative per lo sviluppo dei nuovi progetti, adotta uno specifico processo standardizzato per il deploy del software (Appendice 3 "Linee Guida INAIL Architetture applicative\_processo di rilascio e Monitoraggio tecnologico"); all'atto della stipula saranno fornite comunque le ultime versioni degli standard e delle Linee Guida da adottare.



## 4 CONTESTO DI RIFERIMENTO

### 4.1 Obiettivi strategici 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:

- gestire le prestazioni economiche, sanitarie, socio sanitarie, riabilitative e protesiche
- ridurre il fenomeno infortunistico
- assicurare 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 sistema integrato di tutela, che va 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, 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 inoltre iniziative di:

- monitoraggio continuo dell'andamento dell'occupazione e degli infortuni;
- 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.

INAIL ha rafforzato negli ultimi anni la propria "Mission" con lo sviluppo progressivo di nuovi servizi digitali in ambito sanità, prevenzione e ricerca e con nuovi investimenti per la gestione del patrimonio immobiliare pubblico, per opere di pubblica utilità, di edilizia scolastica, ecc..

Il contesto di riferimento in cui l'Istituto si trova ad operare è in continua evoluzione e pone una serie di sfide per le quali occorre predisporre tempestivamente risorse e processi organizzativi. Le sfide che l'INAIL dovrà affrontare riguarderanno principalmente:

- la gestione del cambiamento nel mondo sociale e professionale e la trasformazione del Paese verso nuovi orizzonti e verso il concetto di "New Normal" recependo le novità intervenute a seguito della fase emergenziale vissuta post pandemia;
- l'adozione e il rispetto di tutti gli obiettivi, delle linee guida e delle linee di sviluppo e investimento individuate dall'UE e dall'Italia per il rilancio dell'economia che impattano le seguenti tematiche:
  - La digitalizzazione;
  - La transizione ecologica;



- La mobilità sostenibile;
- L'istruzione;
- L'inclusione e coesione sociale e salute.

L'evoluzione del quadro normativo nazionale e internazionale legato alle criticità del contesto mondiale e anche a nuove opportunità, hanno creato nuovi fattori di cambiamento che condizionano profondamente le scelte strategiche dell'Istituto. L'UE e l'Italia hanno infatti identificato obiettivi, linee guida e linee di sviluppo che l'INAIL dovrà tenere in considerazione nella definizione degli obiettivi e delle progettualità del prossimo triennio. L'Istituto, infatti, ha dovuto considerare nella definizione degli indirizzi strategici gli elementi contenuti nel PNRR. Tale aspetto rappresenta per l'INAIL un sicuro acceleratore del percorso di digitalizzazione già intrapreso negli ultimi anni, semplificando l'obiettivo di traghettare l'Istituto verso l'erogazione dei servizi ai propri utenti in ottica "full digital" favorendo l'adozione di un "modello di organizzazione digitale" realizzabile attraverso:

- "Digital Workplace", volto a garantire l'adozione di un nuovo modo di lavorare in modalità agile – basato sulla completa digitalizzazione degli strumenti a supporto del dipendente, sulla collaborazione / comunicazione trasversale e su un'esperienza di lavoro ibrida;
- "Digital Optimization", volto a una reingegnerizzazione, in ottica full-digital e user-centric, dei processi e dei servizi delle aree di business dell'Istituto;
- un progressivo e costante rafforzamento della fase di digitalizzazione dei processi e servizi istituzionali, evolvendo gli stessi in ottica di prossimità al cittadino, estendendo il numero di servizi gestibili in omni-canalità (Portale, APP);
- il miglioramento degli strumenti e dei processi digitali per il supporto e l'assistenza agli utenti, introducendo sempre più strumenti innovativi, quali dash-board, chatbot, assistenti virtuali, che, sfruttando anche tecnologie di AI, possano semplificare, le fasi di assistenza tecnico-amministrativa, anche attraverso una maggiore integrazione delle sedi territoriali in tale processo.

Nel contesto dell'Area istituzionale descritto, si pongono gli obiettivi definiti dagli indirizzi strategici 2023 – 2025 di INAIL, in continuità rispetto al percorso di trasformazione digitale intrapreso negli anni precedenti e proseguito negli ultimi anni. Tali obiettivi riguardano:

- migliorare le competenze digitali (digital dexterity) dei lavoratori rispetto all'uso di nuove modalità, processi e strumenti;
- individuare nuove opportunità derivanti dai progetti del PNRR: in coerenza con il PNRR, l'INAIL ha iniziato un percorso di rafforzamento della digitalizzazione dei processi e dei servizi istituzionali, supportati dall'implementazione di strumenti e tecnologie innovative;
- massimizzare l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale in tutti i possibili ambiti, trasformando l'Amministrazione in un'organizzazione data-driven; in particolare INAIL intende favorire lo sviluppo di applicazioni intelligenti incentrate su strumenti/tecnologie avanzate (Intelligenza Artificiale, Machine learning) in coerenza con le indicazioni dell'Agenzia per l'Italia Digitale;
- garantire la sicurezza e la compliance al GDPR in tema di protezione dei dati personali, vista dall'Istituto come una vera e propria scelta etica;
- attuare il processo di trasformazione digitale tramite l'Enterprise Architecture (EA), che consente all'Istituto di orientare il proprio percorso di innovazione digitale, configurandosi come un luogo dove sono raccolte le relazioni informative in termini di servizi, processi e sistemi informativi a supporto;
- adottare sempre più metodi di progettazione e sviluppo agili, basati sulla co-progettazione con l'utente e sulla graduale costruzione dell'artefatto basandosi sulla iterazione per versioni progressive;



- perseguire l'implementazione della Cloud Strategy in coerenza con la Strategia Cloud Italia; INAIL ha avviato il processo di ammodernamento dell'infrastruttura digitale nel rispetto dei paradigmi tecnologici più avanzati e in coerenza con le linee guida di AgID. L'Istituto ha definito tre elementi principali che caratterizzano il percorso di trasformazione verso il cloud: il principio Cloud First, il modello Cloud della PA, il programma di abilitazione al cloud. Infine, assicurare il rafforzamento progressivo dell'impiego del paradigma DevOps, il modello di gestione che prevede una forte sinergia tra il mondo applicativo e quello della gestione delle infrastrutture, in particolare in ambito cloud.

Si precisa che è in corso la stesura degli indirizzi strategici 2024-2026 di INAIL, che recepiscono principi guida AGID ed elementi significativi provenienti da ambiti quali: **architetture & infrastrutture, dati, innovazione e intelligenza artificiale, sostenibilità**. Pertanto, le direttrici evolutive saranno: Innovazione tramite AI, Sviluppo sostenibile, Modello partecipativo con servizi sempre più orientati alla qualità, alla condivisione e al change management.

## 4.2 Organigramma INAIL - Direzioni centrali e territoriali

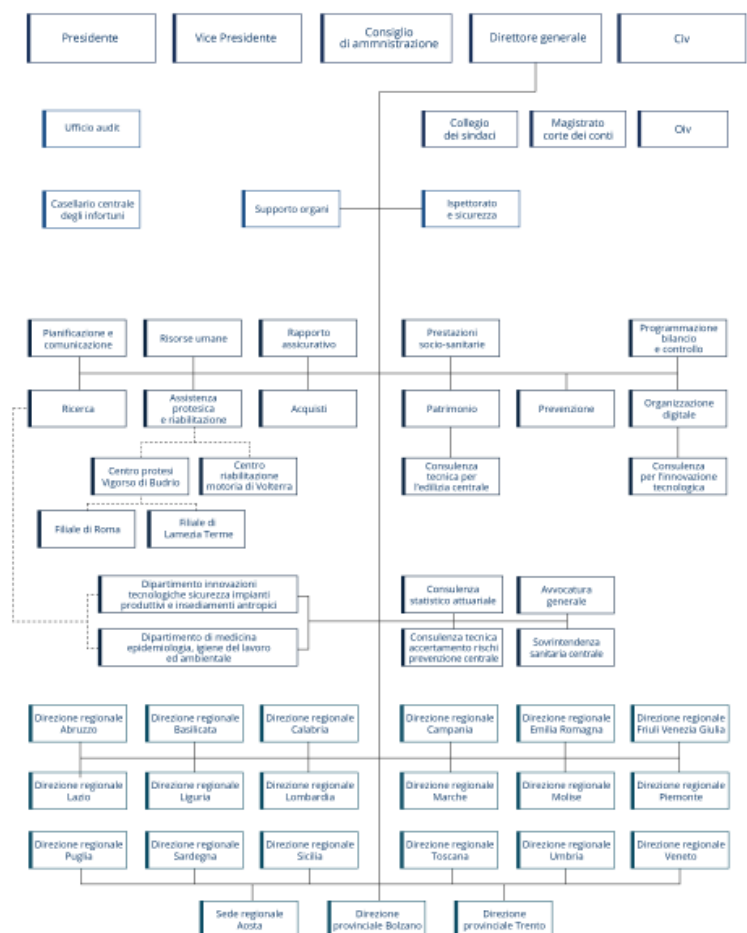
L'Istituto ha un modello funzionale che prevede strutture centrali e strutture decentrate su tutto il territorio nazionale. L'insieme delle strutture centrali (Direzioni Centrali, Servizi, Dipartimenti di Ricerca, Sovrintendenza Sanitaria Centrale, Avvocatura Generale, Consulenze professionali Centrali), costituisce la Direzione Generale, avente funzioni di direzione, coordinamento, indirizzo, programmazione e controllo.

A livello regionale operano le **Direzioni Regionali** con compiti di governo del territorio di competenza, supporto delle attività produttive, indirizzo e controllo a garanzia dell'omogeneità e della correttezza di funzionamento delle Direzioni Territoriali.

A livello sub-regionale operano le **Direzioni Territoriali**, articolate in **Sedi Locali**, che garantiscono la gestione dell'attività assicurativa e la tutela nei confronti dei lavoratori, attraverso un "sistema integrato" di interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, di prestazioni sanitarie ed economiche e di reinserimento sociale e lavorativo e, pertanto, tutte le attività di gestione degli utenti esterni, con particolare riferimento agli assistiti, sono svolte a livello di Sedi periferiche.

Il Centro Protesi di Vigorso di Budrio e sue Filiali ed il Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra operano nel contesto dei servizi di erogazione di protesi e ortesi ed offrono servizi riabilitativi finalizzati alla completa reintegrazione nel mondo del lavoro, nella famiglia, e più ampiamente nella società.

In figura si riporta, a titolo esemplificativo, l'ultimo organigramma disponibile sul sito [www.inail.it](http://www.inail.it).





### 4.3 Contesto organizzativo

I servizi oggetto di tale iniziativa si inquadrano in un contesto organizzativo e operativo della Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD) particolarmente complesso; sono garantite attività diverse che coinvolgono responsabili della Committente e referenti di Società esterne che operano a stretto contatto e in modo sinergico. Attività trasversali di Coordinamento e Governance realizzate usufruendo anche di piattaforme, di Accounting e Demand Management a contatto con le linee di Business, di Pianificazione progetti e definizione iniziative in portfolio in coerenza con le risorse disponibili, di Project management, di Sviluppo di soluzioni sempre in linea con l'evoluzione delle tecnologie e indirizzate a offrire servizi digitalizzati, di Test di requisiti funzionali e non funzionali con annesso processo di certificazione, di manutenzione e monitoraggio dei sistemi in esercizio e assistenza, costituiscono le attività più significative realizzate, senza soluzione di continuità, con l'obiettivo di migliorare costantemente l'offerta dei servizi agli utenti finali.

A titolo esemplificativo si descrivono di seguito gli interlocutori, INAIL o di Società esterne delegati da INAIL, con i quali, in fasi diverse e con ruoli diversi, ci si dovrà relazionare in quanto esecutori di attività che possono integrare, indirizzare, monitorare i servizi previsti in tale iniziativa quali ad esempio:

- Stakeholder, utenti finali, RUP, DEC, Responsabile di progetto, PMO, ecc.;
- Responsabili di Governance e/o indirizzo strategico che operano accanto al management della DCOD;
- Referenti di Società esterne a cui si affidano, in outsourcing, attività di sviluppo e manutenzione dei Sistemi, di gestione delle piattaforme e di strumenti di ausilio, di sistemi di Data Management, ecc.;
- Personale DCOD o terzi delegati che effettuano il monitoraggio delle forniture IT, l'Audit degli obiettivi della Direzione (DCOD), il monitoraggio e la gestione dei contratti ICT;
- Strutture DCOD preposte nella raccolta e valorizzazione dei dati "certificati, sicuri e fruibili";
- Personale e strutture dedicate al monitoraggio delle applicazioni, delle infrastrutture, della sicurezza, con l'intento di individuare in modo proattivo potenziali disservizi e intervenire per evitare incidenti;
- Gruppi di lavoro preposti alla conduzione delle applicazioni in esercizio e all'assistenza agli utenti;
- Risorse DCOD e terzi delegati, per l'esecuzione di test non funzionali (qualità, accessibilità, sicurezza, prestazioni), per il rilascio in esercizio di moduli certificati.

Negli ultimi anni 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 le esigenze 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 Direzione Centrale dell'Organizzazione Digitale, responsabile dei Sistemi Informatici di INAIL e del governo del percorso di innovazione organizzativa e tecnologica, prevede l'articolazione in quattordici Uffici:

- Ufficio I - Acquisti IT e Servizi
- Ufficio II - Qualità, Performance e Rischi
- Ufficio III - Governance della sicurezza e della protezione dati
- Ufficio IV - Strategie e Portfolio progetti
- Ufficio V - Dati e Analytics
- Ufficio VI - Architetture e Piattaforme
- Ufficio VII - Transizione digitale

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi per l'Area Istituzionale di INAIL – Ed.3 – ID 2748

Capitolato Tecnico

Classificazione: Consip Public





- Ufficio VIII - Processi e Customer Experience
- Ufficio IX - Servizi digitali
- Ufficio X - Soluzioni di IT Management
- Ufficio XI - Certificazione e Monitoraggio dei servizi
- Ufficio XII - Esercizio sistemi, reti e impianti
- Ufficio XIII - Customer care
- Ufficio XIV - Soluzioni per lo smart office

La DCOD eroga i propri servizi all'Istituto integrando i processi organizzativi ai processi definiti sulla base del framework ITIL.

In fase di avvio delle attività contrattuali sarà comunque fornito l'elenco aggiornato dei processi implementati e la descrizione dei processi/procedure in vigore. Il Fornitore aggiudicatario è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità a tali processi, alle procedure ed alle responsabilità definite e adottate dall'Istituto, oltre ad essere obbligato ad utilizzare gli strumenti/piattaforme che l'Istituto riterrà più opportuni.

Il percorso di miglioramento continuo della DCOD può prevedere cambiamenti organizzativi e/o razionalizzazione dei processi con la possibilità che, in corso di fornitura, l'Istituto possa richiedere di adottare strumenti, seguire procedure e tecniche nuove, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio finale agli utenti ed il proprio livello di controllo su tutte le attività oggetto della fornitura.

#### **4.4 Area Istituzionale - Obiettivi evolutivi**

Nel contesto descritto e considerando il particolare momento storico (PNRR, post-emergenza Sanitaria), INAIL intende progettare e realizzare una nuova struttura tecnico-organizzativa finalizzata all'erogazione di servizi digitali a cittadini, imprese e P.P.A.A. in sinergia e coerenza con le strategie del cloud nazionale. Tale obiettivo deve comunque coniugarsi con l'immediata esigenza di dare continuità al processo di sviluppo e realizzazione della strategia digitale dell'INAIL e ai progetti PNRR. Pertanto, nel prossimo futuro, l'Istituto si è prefisso determinati obiettivi strategici e per ciascuno di essi ha declinato una serie di obiettivi operativi.

Si indicano di seguito quelli che hanno un impatto diretto con le attività istituzionali dell'Istituto:

- Posizionarsi come punto di riferimento per i datori di lavoro nella gestione dei rischi correlati con il lavoro
  - Potenziare il grado di digitalizzazione, la multicanalità, l'accessibilità, l'efficienza e l'integrazione dei processi e dei servizi di business realizzando un sistema di gestione del rapporto assicurativo;
  - Implementare metodologie e strumenti digitali per l'attuazione e la revisione della Tariffa premi affinché favoriscano l'allineamento costante tra le evoluzioni del mercato del lavoro, delle lavorazioni e dei rischi ad esse associati;
  - Realizzare soluzioni digitali per la gestione delle controversie con i datori di lavoro in grado di coniugare efficienza, certezza e legalità nella risoluzione del contenzioso con la diagnosi precoce dello stato di difficoltà e la salvaguardia della capacità imprenditoriale;
  - Potenziare il ricorso a strumenti di business intelligence che supportino il consolidamento di un sistema assicurativo improntato all'equità, all'efficienza, all'efficacia e alla legalità;
  - Sviluppare approcci e servizi digitali personalizzati nella gestione del rapporto assicurativo che consentano di offrire soluzioni mirate di gestione del rischio specifico orientate alla sicurezza e alla prevenzione.



- Guidare il panorama nazionale alla sensibilizzazione e comunicazione in tema di prevenzione
  - Potenziare i servizi digitali volti a garantire le condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro contrastando il fenomeno infortunistico e l'insorgere di malattie professionali;
  - Potenziare i servizi finalizzati ad incentivare le imprese alla realizzazione di interventi in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
  - Evolvere l'offerta formativa dell'Istituto in materia di salute e sicurezza attraverso la ridefinizione della popolazione target e strumenti/canali personalizzati;
  - Orientare, programmare e valutare l'efficacia della attività di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali anche tramite l'integrazione di specifici archivi e la creazione di banche dati unificate.
- Adottare un modello di relazione basato sulla vicinanza al benessere del lavoratore
  - Adottare un modello organizzativo di relazione basato sulla vicinanza ai bisogni del lavoratore ai fini di promuovere una visione olistica del benessere sul lavoro;
  - Potenziare la figura del medico competente ai fini di una maggior tutela e soddisfazione dei bisogni e del benessere del lavoratore.
- Rafforzare il ruolo centrale dell'Istituto nel soddisfare i bisogni dell'infortunato/tecnopatico attraverso un approccio di tutela globale e integrata
  - Potenziare il grado di digitalizzazione, l'efficienza e l'integrazione dei servizi del sistema di gestione delle prestazioni in ottica di una tutela globale e integrata dell'infortunato;
  - Potenziare i servizi digitali al fine di garantire un recupero complessivo del lavoratore infortunato attraverso l'erogazione delle prestazioni riabilitative e degli interventi per il recupero funzionale della persona, per l'autonomia e per il reinserimento nella vita di relazione
  - Realizzare i servizi digitali per il reinserimento e l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità da lavoro
  - Realizzare una piattaforma di Telemedicina, con l'obiettivo di adottare e diffondere nuove modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e riabilitative incentrate sui bisogni dell'infortunato tecnopatico, assicurando teleconsulenza assistenziale, telesorveglianza sanitaria e teleriabilitazione.
- Diventare un'organizzazione accessibile e inclusiva
  - Consentire l'accesso ai servizi digitali, la disponibilità di informazioni di qualità e canali di assistenza effettiva per tutti i cittadini dell'Unione Europea attraverso l'integrazione con il portale comunitario
  - Definire soluzioni organizzative e strumenti digitali che abilitino la fruizione dei servizi secondo i principi dell'inclusività, della valorizzazione delle diversità e dell'accessibilità

Trasversalmente agli obiettivi sopra riportati vale la pena citare un ulteriore obiettivo (**Potenziare l'agilità organizzativa orientata all'Open Innovation**) il cui scopo è quello di strutturare un modello organizzativo e operativo agile, proattivo e flessibile che sia in grado nel tempo di supportare il business nella transizione verso un modello di erogazione dei servizi sempre più personalizzato per rispondere in maniera efficiente ai fabbisogni espressi dall'utenza e riferiti a una realtà sociale e lavorativa sempre in mutamento.

Infine, per aumentare la profondità dei servizi erogati e ridurre eventuali inefficienze tramite semplificazioni e standardizzazioni e per valorizzare il patrimonio informativo dell'Ente, sono stati previsti due ulteriori obiettivi:



- **Promuovere l'interoperabilità e la cooperazione con altri Enti pubblici e privati, per favorire l'interoperabilità e la cooperazione tra sistemi appartenenti a diversi Enti pubblici e privati, anche agevolando la nascita di banche dati comuni.**
- **Contribuire alla valorizzazione del patrimonio informativo, a supporto delle decisioni delle strutture di Business e per accrescere la capacità di erogare servizi sempre più integrati e completi.**

#### **4.5 Attività istituzionali e Beneficiari dei servizi**

Si precisa che per attività istituzionale dell'Istituto devono considerarsi i seguenti ambiti:

- **Prevenzione e sicurezza:** attività di prevenzione dei rischi lavorativi, di informazione, di formazione e assistenza in materia di sicurezza e salute sul lavoro
  - Agevolazioni e finanziamenti
  - Offerta formativa
  - Promozione e cultura della prevenzione
- **Assicurazione:** tutela dei lavoratori contro i danni fisici ed economici derivanti da infortuni causati dall'attività lavorativa e malattie professionali.
  - Gestione rapporto assicurativo
  - Autoliquidazione
  - Premi speciali
- **Prestazioni:** tutela dei lavoratori che subiscono un infortunio sul lavoro o contraggono una malattia professionale (tecnopatici), mediante l'erogazione di prestazioni economiche, sanitarie e integrative (in tale contesto vanno annoverati il Centro Protesi di Vigorso di Budrio e il Centro di riabilitazione motoria di Volterra)
  - Infortunio sul lavoro
  - Malattia professionale
  - Prestazioni economiche
  - Prestazioni sanitarie
  - Prestazioni riabilitative
  - Prestazioni di reinserimento sociale e lavorativo
  - Prestazioni protesiche
- **Ricerca e tecnologia:** ricerca, studio, sperimentazione e alta formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono svolte dall'Inail a seguito dell'ampliamento delle funzioni istituzionali per effetto dell'incorporazione dell'Ispesl
  - Area salute sul lavoro
  - Area sicurezza sul lavoro
  - Certificazione, verifica e innovazione

I servizi, secondo le attività sopra riportati sono erogati in favore di:



- **Lavoratore**
  - Gestione infortunio: Contiene le informazioni per comunicare al proprio datore di lavoro l'infortunio sul lavoro, denunciare la malattia professionale e per scaricare la Certificazione unica
  - Speciale elargizione familiari vittime Covid-19: Speciale elargizione per i familiari superstiti degli esercenti le professioni sanitarie, assistenti sociali e operatori socio-sanitari deceduti a seguito di contagio da Covid-19.
  - Delega patronati: Per richiedere assistenza a titolo gratuito
- **Datore di Lavoro**
  - Gestione azienda: Consente di comunicare l'avvio, la variazione o la cessazione di un'attività
  - Premio assicurativo: Permette di calcolare i premi e di inviare la denuncia di retribuzioni
  - Denunce e comunicazioni sul lavoro: Per denunciare infortuni e malattie professionali
  - Incentivi per la sicurezza: Contiene bandi per incentivare la sicurezza aziendale
  - Polizze: Consente di accedere a diversi servizi per le categorie di assicurati per i quali sono previsti premi speciali
  - Ricorsi e Istanze: Consente di presentare online ricorsi e istanze
  - Verifica apparecchi e impianti: Per garantire la sicurezza di macchine, apparecchi, utensili ed impianti utilizzati nei luoghi di lavoro
  - Ricerca certificati medici: Consente il reperimento di un certificato medico di infortunio o di malattia professionale
- **Consulente**
  - Gestione azienda: Consente di comunicare l'avvio, la variazione o la cessazione di un'attività
  - Premio assicurativo: Permette di calcolare i premi e di inviare la denuncia di retribuzioni
  - Denunce e comunicazioni sul lavoro: Per denunciare infortuni e malattie professionali
  - Incentivi per la sicurezza: Contiene bandi per incentivare la sicurezza aziendale
  - Polizze: Consente di accedere a diversi servizi per le categorie di assicurati per i quali sono previsti premi speciali
  - Ricorsi e Istanze: Consente di presentare online ricorsi e istanze
  - Verifica apparecchi e impianti: Per garantire la sicurezza di macchine, apparecchi, utensili ed impianti utilizzati nei luoghi di lavoro
- **Operatori della sanità**
  - Medico competente: Per associare un'unità produttiva e trasmettere ai servizi competenti per territorio i dati aggregati, sanitari e di rischio, dei lavoratori sottoposti a sorveglianza sanitaria
  - Certificati medici: Per produrre le certificazioni necessarie in caso di infortunio del lavoratore
- **CAF e Patronati**
  - Ricerca delle informazioni relative al rapporto assicurativo degli utenti con l'Istituto
  - Consultazione dei documenti amministrativi/sanitari dopo aver ottenuto dal lavoratore una delega alla gestione o all'integrazione di pratiche



- Denunce di infortunio in itinere o sul lavoro, comunicazione dell'inabilità temporanea al lavoro da parte del lavoratore e avvio dell'iter istruttorio per il riconoscimento di malattie professionali
- Gestione degli uffici zonali
- Utilizzo di strumenti come l'agenda, per gestire gli appuntamenti presso le sedi, la gestione delle pratiche e l'avvio di una pratica, tenendo traccia dello stato di lavorazione.
- Altri utenti
  - Casalinghe/i: Per accedere all'applicativo di gestione del proprio premio assicurativo
  - Associazioni: Per confermare o revocare l'adesione di ditte, consultare il dettaglio delle ditte aderenti e i contributi associativi di ciascuna
  - Fornitori: Per gestire i contratti in essere tra fornitori e Istituto, insieme alle modalità di invio della fatturazione elettronica
  - PA in gestione conto Stato: Per accedere al relativo servizio di gestione conto Stato
  - Ex dipendenti Inail: Consente di accedere al portale dedicato agli ex dipendenti Inail
  - Consulenti per attrezzature e impianti: Per avvalersi di un consulente tecnico per la verifica di attrezzature e impianti
  - Soggetti abilitati alla verifica impianti: Soggetti abilitati alle verifiche periodiche delle attrezzature che possono operare nel territorio di competenza
  - Operatori Dtl: Servizio dedicato a operatori di una Direzione Territoriale del Lavoro (DTL), consente di gestire anagrafica, rapporti e diffide
  - Asl: Raccoglie le informazioni relative agli infortuni e malattie professionali correlati ad attività lavorative e alle aziende collegate a tali eventi
  - Camere di commercio: Consente di ricercare e visualizzare i dettagli delle denunce inviate tramite Comunicazione Unica.
  - Enti di ricerca pubblici, Università e relativi Dipartimenti universitari, Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico: per poter partecipare a finanziamenti legati alla ricerca (Bando BRIC)
  - Organismi paritetici: per poter usufruire di finanziamenti per la sicurezza sul lavoro (Avvisi pubblici)
  - Enti bilaterali e le associazioni senza fini di lucro: per poter usufruire di finanziamenti di progetti di formazione e informazione, in materia di reinserimento e integrazione lavorativa di persone con disabilità.



## 5 SERVIZI RICHIESTI

### 5.1 Sviluppo, Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migrazione dati

Il Servizio di Sviluppo, Manutenzione evolutiva (MEV) e Migrazione dati, riguarda la realizzazione ex-novo, l'evoluzione e la reingegnerizzazione delle applicazioni nel perimetro organizzativo dei servizi istituzionali, descritte nell'Appendice 1 "Contesto applicativo".

In particolare, il servizio comprende:

- gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi e/o il rifacimento di sistemi informativi o applicazioni;
- la manutenzione evolutiva di software, che comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti;
- la migrazione dei dati per tutti gli interventi di sviluppo e/o MEV che prevedano un cambio o modifica della base dati di partenza rispetto alla base dati target.

Per tutte le attività inerenti i suddetti servizi, il Fornitore dovrà conoscere ed applicare le normative di riferimento, le linee guida e gli standard, in tema di accessibilità, sicurezza, prestazioni, qualità del codice di tutte le applicazioni, come meglio dettagliato in Appendice 3 "Linee Guida INAIL Architetture Applicative, processo di rilascio e Monitoraggio tecnologico".

Nel corso della fornitura potrà essere richiesta la realizzazione e/o l'evoluzione di APP, sia mobili native che ibride, realizzate con framework multiplatforma, con l'obiettivo di fornire servizi/funzionalità attraverso l'utilizzo di dispositivi mobili quali smartphone e tablet.

Sono ricompresi in tale ambito applicazioni/servizi/funzioni acceduti da parte del personale dipendente dell'INAIL e da altri soggetti fruitori dei servizi informativi rilasciati, soggetti a politiche ad hoc di gestione della sicurezza e delle informazioni e di autenticazione all'accesso.

Le attività del servizio di *Sviluppo, Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migrazione dati* sono suddivise in **obiettivi**, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, a un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto nell'Appendice 6 "Cicli e prodotti".

Si intendono inoltre ricomprese nel servizio di *Sviluppo, Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migrazione dati* le attività complementari elencate di seguito:

1. supporto alla predisposizione degli ambienti di collaudo e di testing proceduralizzato, tra cui:
  - implementazione degli ambienti di collaudo, di certificazione, di pre-produzione e delle relative procedure di caricamento di dati da utilizzare per i test;
  - l'installazione del software applicativo realizzato ed eventuale personalizzazione del software di base e/o di parametri di sistema, il caricamento di eventuali script di test;
  - la risoluzione immediata dei bug/delle anomalie riscontrate in fase di verifica e/o di collaudo, pena l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste;
  - il supporto alla risoluzione dei problemi di configurazione dell'ambiente di collaudo;
  - training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
2. migrazione dei dati per interventi di sviluppo e MEV che prevedano una modifica della base dati. Le attività minime previste sono:



- analisi puntuale dei dati di partenza e di quelli di destinazione dal punto di vista di struttura, contenuto, relazioni logiche;
  - realizzazione delle procedure per il caricamento dei dati dal sistema di origine al sistema di destinazione, comprensivo delle eventuali attività di preparazione dei dati da migrare;
  - test di verifica di completezza e corretta della migrazione dei dati;
3. consegna in gestione, volta ad assicurare un corretto passaggio di consegne al servizio di Conduzione applicativa formalizzato nel Piano di lavoro dell'intervento realizzativo:
- illustrazione della documentazione prodotta;
  - passaggio di conoscenza funzionale e tecnico.
4. Supporto all'Amministrazione o a terzi da questa indicati, per l'eventuale predisposizione del Pilota/Addestramento con training on the job delle risorse impegnate durante il primo mese di esecuzione del Pilota;
5. Supporto al passaggio in esercizio o supporto a terzi, indicati dall'Amministrazione, nella configurazione e nel deploy in esercizio, training on the job per le risorse impegnate nel servizio di Conduzione applicativa durante il primo mese di utilizzo in esercizio del software sviluppato.

Tutti gli interventi nell'ambito del presente servizio dovranno rispettare gli standard architetturali in uso e le caratteristiche e le sotto-caratteristiche di qualità ISO 25010.

Al Fornitore potrà essere richiesto lo sviluppo di un prototipo, sullo standard ISO 13407, anche a scopo di valutazione di scelte tecnologiche diverse e con il coinvolgimento di più strutture aziendali per la raccolta dei requisiti e la valutazione del prototipo stesso.

### 5.1.1 Test dei RF, RNF e di Servizio

Costituisce parte integrante del Servizio di *Sviluppo, manutenzione evolutiva di software e migrazione dati*, l'attività di test funzionale, non funzionale e di servizio; pertanto, il Fornitore dovrà progettare, pianificare ed eseguire un piano di test esaustivo di tutti i requisiti funzionali e non funzionali e di servizio, salvo diversa richiesta da parte dell'Amministrazione.

In coerenza con il modello operativo adottato dalla DCOD, che fa della centralità dell'utente finale l'elemento fondamentale nella realizzazione ed evoluzione dei servizi digitali, è necessario che il fornitore garantisca la coerenza e l'integrazione di quanto sviluppato ex-novo o mantenuto con tutte le applicazioni software e/o componenti IT che concorrono all'erogazione del servizio finale nei confronti dell'utente.

Tale approccio integrato alla progettazione e sviluppo dei servizi digitali va garantito individuando i servizi e le applicazioni eventualmente richiamate, in fase di progettazione, e sviluppando tutti i servizi/procedure necessarie per garantire il colloquio, prevedendo casi di test specifici da eseguire in ambienti messi a disposizione da INAIL, nel rispetto degli standard e delle linee guida previste dall'Istituto.

È necessario infatti prevedere nel piano di test, qualunque sia il ciclo di vita e la modalità di sviluppo adottata, casi di test funzionali, non funzionali ed eventuali casi di test di "servizio".

Il **test di servizio** viene descritto in dettaglio in Appendice 3 "Linee Guida INAIL Architetture Applicative, processo di rilascio e monitoraggio tecnologico".

In tal senso, è necessario che il Fornitore progetti e fornisca quanto necessario per predisporre ambienti e caricare basi dati, affinché l'Amministrazione possa realizzare il collaudo del "servizio" in logica end-to-end; quindi, non solo



il test della specifica applicazione oggetto di rilascio come se fosse un'entità auto-consistente, ma integrata con tutti i sistemi richiamati e/o da cui risulta richiamata che, se non correttamente funzionanti, determinerebbero l'impossibilità di utilizzo dell'applicazione stessa oggetto di rilascio.

Per tale attività di interlocuzione, ove vengano richieste al Fornitore specifiche procedure per la predisposizione degli ambienti, per il caricamento dei dati di test e un affiancamento vero e proprio nelle fasi di test, possono essere previste giornate uomo aggiuntive rispetto al costo dello sviluppo dei RF e RNF.

Per RNF si intendono sia i requisiti di processo standard che l'istituto esegue su tutti i rilasci (Accessibilità, Qualità, Prestazioni e Sicurezza Rif. Linee Guida INAIL\_TestNonFunzionali ) sia eventuali requisiti non funzionali specifici che emergono in fase di progettazione dei servizi di business per un determinato intervento di sviluppo oppure su richiesta della committente.

Nel caso di interventi di Manutenzione evolutiva, il piano di test dovrà prevedere, oltre ai test specifici dell'intervento evolutivo, anche i test di non regressione necessari a verificare il corretto funzionamento del software anche rispetto alle funzionalità disponibili a monte dell'intervento.

Il Piano di test dovrà essere sottoposto all'approvazione della Committente.

I test del piano di test e collaudo dovranno essere svolti in autonomia dal Fornitore prima del collaudo con l'Amministrazione.

A tal fine, il Fornitore coinvolgerà il team di del proprio Servizio di *Supporto cross-funzionale* per le necessarie verifiche rispetto al recepimento delle linee guida della DCOD.

I prodotti software realizzati dal servizio saranno consegnabili ad INAIL solo a valle del superamento positivo dei test previsti dal piano di test opportunamente predisposto.

### **5.1.2 Fase Pilota/Addestramento**

Può verificarsi il caso che INAIL avvii azioni finalizzate a consentire la verifica del corretto funzionamento del servizio in ambiente di produzione, prima dell'apertura alla platea degli utenti finali, con un gruppo di utenti pilota.

In questo caso va prevista una specifica fase di "addestramento/pilota", di regola ma non necessariamente a valle del collaudo funzionale, non funzionale e dell'eventuale test di servizio.

Durante la fase di "addestramento/pilota" potrebbe essere necessario recepire change request e conseguentemente, effettuare un nuovo collaudo funzionale e non funzionale e di servizio.

Tale eventualità si registra soprattutto in caso di utilizzo di cicli iterativi che prevedono lo sviluppo di singoli moduli, analizzati e realizzati con un'iterazione costante con gli utenti e lo sviluppo incrementale di prototipi; in tal caso, lo sviluppo del singolo modulo, seppur completo e autoconsistente, se integrato con altri moduli/sistemi richiamati/connessi, non può costituire la fine di un obiettivo di sviluppo.

Il reale, corretto funzionamento del singolo modulo è testabile in modo completo solo se integrato con tutti gli altri moduli e sistemi che esso richiama o con cui si integra.

### **5.1.3 Requisiti non funzionali**

Per tutti gli sviluppi relativi a requisiti non funzionali, sia quelli previsti da processo standard che l'istituto esegue su tutti i rilasci (Accessibilità, Qualità, Prestazioni e Sicurezza Rif. Linee Guida INAIL\_TestNonFunzionali) sia eventuali requisiti non funzionali specifici, il Fornitore dovrà:





- Procedere a stimare in GP tali requisiti, esprimendo la stima separatamente, anche nel caso di sviluppi in FP e sottoporre all'approvazione dell'Istituto tale stima;
- Rappresentare esplicitamente, nella pianificazione di intervento e dopo condivisione con le strutture preposte di INAIL, tali requisiti non funzionali (RNF) evidenziando tutte le attività legate ai RNF nel ciclo di vita di sviluppo. Con tale stima il Fornitore di fatto afferma di aver analizzato/compreso/acquisito tutti i requisiti NON funzionali (RNF) richiesti dagli uffici preposti della DCOD, descrivendoli in modo esplicito, di aver condiviso con le strutture competenti gli eventuali impatti sullo sviluppo e di prenderli in carico, recepirli nelle fasi di sviluppo, sottoporli a test prima della consegna a INAIL in ambiente di collaudo, rispettando la pianificazione definita;
- Definire tutti i casi di test da eseguire per i RNF nel piano di Test predisposto con diversi livelli di dettaglio nelle varie fasi del ciclo di sviluppo;
- Sottoporre all'approvazione della Committente i RNF in fase di collaudo o certificazione, dimostrando di aver recepito le richieste dell'Istituto.

#### **5.1.4 Certificazione del software (o Collaudo RNF)**

INAIL, al termine del positivo esito del collaudo funzionale, effettuerà sull'ambiente di certificazione (per la definizione degli ambienti si faccia riferimento all' Appendice 3 "Linee Guida INAIL Architetture applicative\_processo di rilascio e Monitoraggio tecnologico"), la certificazione del software realizzato.

Nel Piano della Qualità della fornitura, redatto ad inizio della fornitura, il fornitore deve recepire le linee guida e gli standard emanati dall'Istituto come indicato dall'Appendice 3 "Linee Guida INAIL Architetture applicative\_processo di rilascio e Monitoraggio tecnologico" e loro eventuali modifiche ed aggiornamenti.

Il processo di collaudo dei RNF o certificazione, ha l'obiettivo di assicurare che l'applicazione rilasciata soddisfi le esigenze non funzionali quali:

- **Analisi statica e di qualità del codice sorgente;**
- **Analisi dell'accessibilità delle applicazioni web/mobile;**
- **Analisi delle prestazioni;**
- **Analisi della sicurezza applicativa.**

A seguire, ove previsto, sarà eseguito il Test di Servizio, descritto nell'Appendice 3 "Linee Guida INAIL Architetture applicative\_processo di rilascio e Monitoraggio tecnologico".

Il risultato delle analisi effettuate sarà reso disponibile dall'Istituto, con informazioni qualitative e dimensionali sui test realizzati, in forma sia aggregata sia di dettaglio, con indicazione delle criticità emerse.

In caso di esito positivo verrà redatto il verbale di validazione e registrato l'esito sul sistema di supporto all'IT Business Management (Service Now).

Inail chiede il rispetto delle norme ISO/IEC 5055, ISO/IEC 19515:2019 nel processo di sviluppo del software. Il Fornitore ha l'obbligo di non peggiorare i valori del software che gli viene consegnato e movimentato, anche in base a quanto proposto in offerta tecnica.



### 5.1.5 Modalità di erogazione e remunerazione

Il servizio è erogato in modalità progettuale ed è remunerato **a corpo**.

Le metriche considerate sono le seguenti:

- punti Funzione IFPUG (PF o FP);
- giorni persona (GP).

Di regola per tale servizio si prevede di utilizzare la metrica dei PF, salvo casi eccezionali; sarà l'Amministrazione a valutare, per casi specifici, se utilizzare la metrica dei GP.

Per dimensionare i RNF il Fornitore utilizzerà invece il Servizio di sviluppo, MEV e Migrazione dati in GP.

Il Fornitore deve produrre per un obiettivo di sviluppo, contestualmente, sia la stima che in PF che in GP; con tali stime l'Amministrazione, dopo opportune verifiche, deciderà se concedere autorizzazione allo sviluppo.

Si precisa che, in ogni caso, per l'erogazione del servizio il fornitore sarà tenuto a rispettare le prescrizioni per il team di Lavoro di cui allo specifico paragrafo.

I servizi realizzativi rilasciano prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo, misurata generalmente in **Punti Funzione** (PF, Function Point, FP), chiamata anche *baseline* del sistema.

Nella fase di subentro, il Fornitore dovrà verificare il conteggio della baseline del parco applicativo che gli viene affidato, dando evidenza all'Amministrazione di eventuali variazioni rispetto alla consistenza del patrimonio software dell'Istituto.

A tal fine, il Fornitore dovrà conoscere ed applicare la regola di conteggio IFPUG 4.3.1 o successiva, definita da INAIL nel momento in cui si affidano le attività.

Il Fornitore è tenuto a produrre tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come parte integrante del servizio: tale obbligo si applica sia per gli sviluppi dimensionati in FP che per quelli eccezionalmente dimensionati in GP.

In particolare, nel caso di sviluppi dimensionati in GP, il Fornitore dovrà produrre comunque la misura delle funzionalità dell'intervento in FP, a consuntivo, oltre a dover effettuare l'aggiornamento della baseline; tale ultimo passaggio viene considerata azione imprescindibile per la corretta chiusura di un intervento.

Per lo sviluppo di APP si applicheranno le medesime metriche previste per attività di sviluppo e manutenzione evolutiva.

L' INAIL potrà in futuro sperimentare metriche di misurazione del software diverse al Function Point, in quel caso il Fornitore darà supporto alle attività di misura della Committente, anche in forma di misura sperimentale sugli sviluppi realizzati per conto della Committente, che resteranno comunque remunerati secondo quanto previsto nel presente paragrafo.

### 5.1.6 Precisazioni su stima di un intervento in FP e GP

La tariffa offerta dal fornitore per il singolo Function Point deve essere remunerativa di tutte le attività comprese negli interventi di sviluppo necessari a realizzare i requisiti funzionali di un obiettivo, fatti salvi i casi espressamente indicati nell'Appendice 6 "Cicli e prodotti".

Il fornitore dovrà tenere conto nella formulazione dell'offerta economica che la tariffa unitaria offerta del Function Point remunererà tutte le attività necessarie per lo sviluppo, le varie fasi di test dei requisiti funzionali, del Test di Servizio e l'eventuale pilota, fino al rilascio in esercizio.



L'effort per recepire nello sviluppo i requisiti non funzionali, per sottoporli a test e per rilasciarli in esercizio, viene invece dimensionato in giornate uomo.

Nessun costo aggiuntivo potrà essere chiesto dal fornitore oltre a quelli autorizzati in PF per requisiti funzionali e in GP per requisiti non funzionali, se non già indicato da INAIL all'atto della validazione dei requisiti e della stima di progetto.

La misurazione dei Function Point deve essere aderente al Manuale di Conteggio IFPUG 4.3.1.

Nessun ulteriore documento potrà essere preso in considerazione.

Per individuare i confini dovranno essere applicate le seguenti regole (Manuale IFPUG 4.3.1. pag. 87):

- il confine è individuato basandosi sul punto di vista dell'utente. L'attenzione è posta su ciò che l'utente può capire e descrivere
- il confine fra applicazioni collegate è basato su aree funzionali distinte dal punto di vista dell'utente e non in funzione degli aspetti tecnici;
- il confine iniziale già stabilito per l'applicazione o le applicazioni da modificare non è influenzato dall'ambito del conteggio.

Per la determinazione delle tariffe di ADD/CHG e DEL, a titolo esemplificativo, viene descritto un esempio per il ciclo completo; tale funzionamento è applicabile per qualunque altro ciclo di sviluppo presente nella Appendice 6 "Cicli e prodotti".

Nel caso di affidamento dell'intero ciclo di sviluppo le tariffe saranno determinate come di seguito riportato:

ADD ciclo completo misurato come da metodologia utilizzata: remunerato al 100% della tariffa  $FP_{ADD\_ciclo\ completo}$  offerta;

CHG ciclo completo misurato come da metodologia utilizzata: remunerato al 50% della tariffa  $FP_{ADD\_ciclo\ completo}$  offerta;

DEL ciclo completo misurato come da metodologia utilizzata, cancellato e non sostituito, sarà convenzionalmente valutato al 10% della tariffa  $FP_{ADD\_ciclo\ completo}$  offerta;

DEL ciclo completo misurato come da metodologia utilizzata, cancellato e sostituito con un corrispondente elemento nuovo da considerare come ADD, non verrà computato e dunque sarà valutato pari a zero.

In caso di Riuso software, le funzionalità aggiuntive verranno riconosciute con un coefficiente di abbattimento pari al 50%.

### 5.1.7 Team di lavoro

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte obbligatoriamente fare parte del Team di Lavoro.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Le figure professionali richieste per il servizio di Sviluppo, Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migrazione dati sono:

- Business Account Manager
- Project Manager Senior
- Analista funzionale Senior



- Programmatore
- Cloud Application Architect
- Enterprise Architect
- Quality Manager Senior
- System Analyst Senior
- Test Expert Analyst
- ICT Manager Senior
- Data Scientist
- Artificial Intelligence Specialist

Per il dettaglio dei profili si rimanda all'Appendice 4 "Profili Professionali".

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio miglior Team di Lavoro nel caso di sviluppi dimensionati in FP; nel caso di sviluppo dimensionato in GP dovrà fare riferimento ai seguenti impieghi % che potranno essere rivisti, di concerto con l'Amministrazione, all'avvio del singolo progetto di sviluppo.

| Sviluppo, Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migrazione dati | % di impiego |
|--|--------------|
| Business Account Manager                                 | 4%           |
| Project Manager Senior                                   | 15%          |
| Analista funzionale Senior                               | 25%          |
| Programmatore  | 20%          |
| Cloud Application Architect                              | 5%           |
| Enterprise Architect                                     | 5%           |
| Quality Manager Senior                                   | 5%           |
| System Analyst Senior                                    | 3%           |
| Test Expert Analyst                                      | 5%           |
| ICT Manager Senior                                       | 2%           |
| Data Scientist   | 6%           |
| AI Specialist  | 5%           |

In fase di esecuzione il Fornitore dovrà rendersi disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione.

#### 5.1.8 Reportistica di servizio

Tutti gli sviluppi dovranno essere accompagnati da report contenenti almeno l'effort e la baseline pre e post intervento.

I report dovranno essere sottoscritti da risorse con profilo professionale almeno pari a Analista Funzionale Senior con certificazione IFPUG.

Il conteggio sarà oggetto di controllo da parte di INAIL e/o di soggetti terzi specializzati, incaricati dalla Committente.



### **5.1.9 Cicli di vita del software**

All'avvio dell'attività progettuale l'Amministrazione individuerà, di concerto con il Fornitore, il ciclo più idoneo allo specifico progetto.

Cicli, relative fasi e output sono riportati nell'Appendice 6 "Cicli e prodotti".

### **5.1.10 Ulteriori precisazioni sul servizio di Sviluppo, MEV e migrazione dati**

Il fornitore nell'eseguire interventi di "Sviluppo, manutenzione evolutiva e migrazione dati" dovrà adeguarsi ai cicli e ai relativi prodotti riportati in Appendice 6 "Cicli e prodotti" e curare, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, i seguenti aspetti di collaborazione ed interazione con le strutture DCOD della Committente, non solo nella fase di raccolta dei requisiti ma nel corso di tutto il ciclo di sviluppo del software, in particolare nel caso di adozione di modalità *agile* e nel caso di realizzazione di prototipi.

Il Fornitore si impegna ad adottare gli strumenti in uso presso la Committente.

INAIL controllerà e verificherà la qualità e la tempestività delle attività realizzative, secondo i modelli e i cicli concordati in fase di impostazione del progetto, in funzione delle dimensioni, della criticità e della tipologia dell'intervento, fatto salvo la possibilità di verifiche ispettive realizzate dalla struttura di monitoraggio applicativo di INAIL, in ciascun momento dell'intervento; tali verifiche/controlli possono essere realizzate anche da terzi fornitori (Monitori) delegati da INAIL e non sono incluse nelle attività e nei corrispettivi della presente fornitura.

Costituisce parte integrante dell'attività di sviluppo e di manutenzione evolutiva la garanzia sulla fornitura, per tutte le componenti realizzate, per tutta la durata contrattuale. Durante il periodo di garanzia, il software rilasciato non comporterà adeguamenti del canone di Manutenzione Correttiva (MAC), ma dovrà comunque essere aggiornata la baseline del parco applicativo.

Infine, il Servizio viene eseguito, normalmente, da remoto; INAIL si riserva però di chiedere, senza ulteriori oneri, giornate in presenza e/o riunioni periodiche di avanzamento delle attività/dei progetti in presenza con il coinvolgimento delle risorse chiave del team di sviluppo.

### **5.1.11 Osservazione in esercizio**

La Committente prevede di realizzare a valle del rilascio in esercizio, con la sua struttura di monitoraggio, un periodo di osservazione del software realizzato da ciascun Fornitore, per una durata massima di sei mesi (comprensivo dei 3 mesi di avvio in esercizio); tale periodo di osservazione riguarderà in particolare il software relativo a servizi di Business.

Qualora durante tale periodo si registri un disservizio bloccante in produzione, tale da inibire il corretto funzionamento per gli utenti finali di servizi di Business, la Committente applicherà la penale prevista da contratto, accertato che il disservizio bloccante sia direttamente e specificamente attribuibile all'intervento di sviluppo operato dal Fornitore.

### **5.1.12 Sviluppo low code**

La DCOD, sempre attenta al mercato e alle proposte di tecnologie innovative rivolte alla semplificazione dei processi e al miglioramento della produttività specialmente in termini di tempestività di risposta alle necessità degli utenti, intende far ricorso allo sviluppo low-code attraverso l'utilizzo di piattaforme, anche diverse rispetto a quelle già in uso presso l'Istituto.



Si stima che tale tipologia di sviluppo possa contraddistinguere il 15 % circa dello sviluppo complessivo previsto in tale iniziativa, nelle seguenti casistiche tipo:

- **sviluppo volatile**, al fine di rendere rapidamente disponibile una soluzione applicativa che soddisfa un'esigenza temporanea e/o una tantum (es. Bando di partecipazione ad un concorso);
- **sviluppo di app**, per comunicare e fornire informazioni tempestive agli utenti, per acquisire puntualmente dati mirati, per tracciare e analizzare il comportamento degli utenti per migliorare le performance;
- **sviluppo di software realizzabile attraverso moduli di configurazioni e interfacce grafiche** preesistenti, da personalizzare e che prevedono utilizzo di work-flow semplici.

Gli esempi elencati vanno considerati a titolo meramente esemplificativo, avendo INAIL la facoltà di far ricorso a tale tipologia di sviluppo ove lo ritenga utile/economico.

La modalità di remunerazione per questa tipologia di sviluppo è in giornate uomo con interventi **progettuali a corpo**, con l'impiego di figure professionali che saranno definite dalla Committente con il Fornitore in funzione degli obiettivi specifici.

### 5.1.13 Sviluppo AI

INAIL ha già avviato progetti che prevedono l'utilizzo di Intelligenza Artificiale come ausilio per facilitare attività in Area Istituzionale (es. supporto nella redazione di documenti) oppure per costruire cruscotti di monitoraggio.

Potranno perciò essere richiesti ai Fornitori sviluppi di soluzioni di AI, anche di tipo generativo.

La modalità di remunerazione per questa tipologia di sviluppo è in giornate uomo con interventi progettuali a corpo, con l'impiego di figure professionali che saranno definite dalla Committente con il Fornitore in funzione degli obiettivi specifici.



## 5.2 Manutenzione Correttiva (MAC) sul software non in garanzia

Per Manutenzione Correttiva o MAC si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti sulle funzionalità, sulle interfacce utente e sulle basi dati, più in generale sugli applicativi non più in garanzia e afferenti alla baseline applicativa affidata al Fornitore, ivi inclusi eventuali disallineamenti sulla documentazione utente.

Il servizio viene innescato dai referenti della conduzione applicativa, assicurata a INAIL con altro contratto, che ricevono dall'utenza segnalazioni di impedimenti all'uso atteso per applicazioni e/o funzionalità.

Per impedimento si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati (es. anomalie in un programma che corrompono la base dati). I referenti della conduzione applicativa analizzano la segnalazione sulla base della documentazione utente o della prassi consolidata dell'utente ed eseguono escalation verso il servizio di MAC quando appare evidente la necessità di intervenire sul software.

Di seguito, si riporta la classificazione delle categorie di malfunzionamento.

| CATEGORIA | DESCRIZIONE  |
|-----------|--|
| 1         | sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa (indipendentemente dalla loro gravità)                                |
| 2         | sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input) e le problematiche di performance, usabilità e manutenibilità |
| 3         | sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con un'altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale                                      |
| 4         | sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati   |

### 5.2.1 Regole per l'affidamento della baseline tra più aggiudicatari

Si applica quanto previsto nel par. 3.5 Governance dell'AQ.

### 5.2.2 Modalità di erogazione e remunerazione

Il servizio è erogato in modalità continuativa e remunerato con canone fisso posticipato trimestrale, calcolato sulla quantità di FP affidati.

Pertanto, per ciascun Fornitore, l'INAIL calcolerà e comunicherà il canone di MAC.

Si precisa che:

- il dimensionamento indicato nel par. 3.3. "Quantità" rappresenta la stima della quantità totale di FP da affidare per tutta la durata contrattuale;
- il conteggio dei punti funzione affidati in Manutenzione Correttiva (MAC) sarà effettuato dal Fornitore a inizio fornitura utilizzando le regole di conteggio IFPUG 4.3.1 dove non già presente o su richiesta dell'INAIL;



- tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore (FP ADD/CHG) dovrà considerarsi “in garanzia” per tutta la durata contrattuale e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di “Manutenzione Correttiva (MAC)” per il periodo di garanzia;
- trimestralmente, o a seguito di una esplicita richiesta dell’INAIL, verrà ricalcolato il numero di punti funzione affidati in “Manutenzione Correttiva (MAC)” e da tale nuovo conteggio scaturirà l’adeguamento del canone di correttiva che avrà efficacia a partire dal mese successivo all’avvenuta rilevazione.

Nel canone di manutenzione correttiva, è compreso un servizio di reperibilità mediante il quale l’Istituto può ingaggiare il Fornitore, fuori dall’orario di lavoro, per la risoluzione di problemi bloccanti (categoria 1).

A tale scopo, il Fornitore dovrà indicare all’Amministrazione il nominativo, il numero di telefono e l’indirizzo e-mail di almeno una risorsa, equivalente perlomeno al profilo professionale di analista funzionale senior, che dovrà essere reperibile al di fuori dell’orario di lavoro.

A fronte di malfunzionamenti bloccanti, segnalati in reperibilità, che necessitino di interventi fuori orario di lavoro, le risorse impiegate e designate alla risoluzione del malfunzionamento dovranno essere disponibili entro un’ora dalla richiesta di INAIL.

### **5.2.3 Team di lavoro**

È responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro in funzione dell’operatività richiesta, garantendo la disponibilità dei profili professionali e delle competenze necessarie all’esecuzione del servizio secondo i livelli di qualità attesi.

### **5.2.4 Precisazioni per il servizio di MAC**

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d’integrazione con altri sistemi (ad esempio uso improprio delle funzioni, ecc.), oppure relativo a software in garanzia (del Fornitore uscente), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all’attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

Si precisa che l’apertura della segnalazione di malfunzionamento da parte di INAIL potrà avvenire, nella quasi totalità dei casi, dalle 8:00 alle 18:00 (orario di lavoro) dei giorni lavorativi e in questa fascia oraria decorrono i tempi per la risoluzione del malfunzionamento. In caso di problemi bloccanti, come sopra indicato, il fornitore può essere contattato e coinvolto in reperibilità fuori orario di lavoro, ma i tempi di risoluzione vengono conteggiati sempre in orario 8:00-18:00 dei giorni lavorativi





### 5.3 Manutenzione Adeguativa (MAD)

Il servizio di Manutenzione Adeguativa o MAD comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi e d'ambiente).

Può riguardare:

- adeguamenti necessari a seguito dell'innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari a seguito dell'innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati;
- adeguamenti conseguenti all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni di piattaforma.

Sono inoltre inclusi nel servizio gli interventi del seguente tipo:

- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere);
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno relative a variazioni del numero di utenti, performance, aumento delle dimensioni delle basi dati.

#### 5.3.1 Modalità di erogazione e remunerazione

Il servizio è erogato a corpo, in GP.

#### 5.3.2 Cicli di vita del software

All'avvio dell'attività progettuale l'Amministrazione individuerà, di concerto con il Fornitore, il ciclo più idoneo allo specifico progetto.

Cicli, relative fasi e output sono riportati nell'Appendice 6 "Cicli e prodotti".

#### 5.3.3 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Le figure professionali richieste per il servizio di Manutenzione Adeguativa sono:

Project Manager Senior

Analista funzionale Senior

Programmatore

Cloud Application Architect

Enterprise Architect



Quality Manager Senior

System Analyst Senior

Test Expert Analyst

ICT Manager Senior

Data Scientist

Per il dettaglio dei profili si rimanda all'Appendice 4 "Profili Professionali".

Il fornitore dovrà fare riferimento ai seguenti impieghi % che potranno essere rivisti, di concerto con l'Amministrazione, all'avvio del singolo progetto di manutenzione adeguativa.

| Manutenzione Adeguativa (MAD) | % di impiego |
|-------------------------------|--------------|
| Project Manager Senior        | 5%           |
| Analista funzionale Senior    | 48%          |
| Programmatore                 | 10%          |
| Cloud Application Architect   | 5%           |
| Enterprise Architect          | 5%           |
| Quality Manager Senior        | 3%           |
| System Analyst Senior         | 8%           |
| Test Expert Analyst           | 10%          |
| ICT Manager Senior            | 4%           |
| Data Scientist                | 2%           |

In fase di esecuzione dovrà rendersi disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione.

#### 5.3.4 Precisazioni per il servizio di MAD

Per questa tipologia di interventi la Committente intende procedere a misurazioni di qualità e di performance che attestino l'effettivo miglioramento della performance dei sistemi/servizi applicativi; il Fornitore sarà perciò chiamato a produrre report relativi ai parametri di qualità e performance richiesti dall'Amministrazione in linea con gli interventi effettuati.



## 5.4 Supporto cross-funzionale

L'organizzazione della Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD), come descritto al par. 4 "Contesto di riferimento" prevede Uffici a cui sono stati affidati compiti di validazione, controllo, monitoraggio e certificazione dei servizi, con i quali il Fornitore deve interloquire e collaborare.

In particolare al Fornitore è chiesto come attività cardine del servizio di interfacciarsi e affiancare i responsabili dello sviluppo di INAIL (o terzi da questa delegati) e i responsabili dei progetti applicativi, con lo scopo di supportare la Committente nel monitorare le scelte in ambito architeturale, infrastrutturale e di relativo capacity management in modo da assicurare la piena implementabilità dei requisiti non funzionali in ambito di accessibilità, sicurezza, prestazioni del software, qualità del software, monitoraggio delle forniture IT e dei contratti e contribuire alla pronta individuazione di rischi e criticità che possano inficiare il raggiungimento degli obiettivi della Committente.

È perciò responsabilità del team di supporto cross-funzionale supportare la Committente e i suoi PM in tutte le fasi di un progetto di sviluppo software, dalla riunione di kick-off con tutte le strutture coinvolte, all'approfondimento, al monitoraggio, alla pianificazione integrata dell'intervento, coinvolgendo, laddove necessario, anche gli Uffici non coinvolti primariamente nelle attività ma strettamente connessi al buon esito dello sviluppo.

È sua responsabilità supportare la Committente nelle necessarie verifiche con tutti i Fornitori a vario titolo coinvolti, lungo tutto il ciclo di vita del progetto, facendo da facilitatore anche nelle attività propedeutiche al rilascio in esercizio.

Di seguito vengono elencati i principali uffici DCOD con cui il team di supporto cross-funzionale dovrà interfacciarsi,

- **Ufficio II - Qualità, Performance e Rischi**

Compito del servizio in questo caso è assicurare il monitoraggio e controllo delle performance delle forniture IT, realizzato attraverso un processo di verifica sistematica della qualità delle forniture IT, di valutazione delle prestazioni dei Fornitori, al fine di assicurare la Certificazione dei "Sistemi di Gestione della Qualità, della Sicurezza e del Servizio", con un continuo allineamento con gli obiettivi dell'Organizzazione IT e dell'Ente. Il Fornitore per facilitare tale attività di verifica deve affiancare il responsabile INAIL di sviluppo e predisporre, tempestivamente e in modo proattivo, le informazioni richieste dall'Ufficio II e funzionali al controllo.

- **Ufficio III - Governance della sicurezza e della protezione dati**

Compito del servizio in questo caso è verificare e supportare l'adozione, nella progettazione del software, il team di sviluppo tenga conto delle logiche di privacy by design e by default, in linea con la normativa vigente e con le direttive del Responsabile della Protezione dei Dati di INAIL.

- **Ufficio V - Definizione di Policy di data governance e data quality**

Compito del servizio in questo caso è verificare il recepimento da parte dei team di sviluppo dei requisiti per assicurare la data governance e la data quality dell'Istituto. Tali requisiti possono incidere sulle attività e quindi sul Gantt di progetto e sul buon esito delle fasi di collaudo.

- **Ufficio VIII – Processi e customer experience**

Compito del servizio in questo caso è supportare l'Istituto e i team di sviluppo nella valutazione integrata preventiva degli eventuali impatti dei nuovi sviluppi in termini di processi e customer experience; il coinvolgimento e il confronto con tale ufficio, in modalità proattiva, risulta pertanto necessario per intercettare tempestivamente le criticità e mettere in atto le azioni necessarie.



- **Ufficio VI - Architetture e Piattaforme, Ufficio XI - Certificazione e Monitoraggio dei servizi, Ufficio XII - Esercizio sistemi, reti e impianti**

Compito del servizio in questo caso è

- condividere tempestivamente le esigenze di progetto che determinano interventi/attività a carico di tali uffici, anche su base pluriennale;
- veicolare e garantire il recepimento dei requisiti/standard richiesti da tali Uffici da parte dei team di sviluppo, nelle fasi iniziali del progetto;
- verificare e garantire l'allineamento degli interventi software agli obiettivi strategici IT, anche su aspetti legati alla sicurezza informatica;
- verificare ed integrare il Gantt di progetto di sviluppo, tenendo conto di tutti gli interventi necessari che in qualche modo possono incidere sul buon esito della soluzione.

#### **5.4.1 Modalità di erogazione e remunerazione**

Per tale servizio è prevista una remunerazione a canone fisso trimestrale posticipato.

Ogni trimestre deve essere prevista la fornitura di un report di consuntivo per le attività eseguite e gli incontri effettuati, con informazioni qualitative e dimensionali sui diversi task seguiti per i diversi uffici della DCOD e l'indicazione di eventuali criticità emerse, di aree di miglioramento e di azioni risolutive proposte.

Si riportano di seguito le informazioni minime che il Fornitore dovrà gestire e descrivere all'Amministrazione:

- numerosità di incontri effettuati con le diverse strutture della DCOD;
- problematiche discusse ed eventuali proposte di nuovi processi/standard;
- proposte di piccoli sviluppi per automatizzare, ad esempio, scambi o fornitura di informazioni/dati.

#### **5.4.2 Team di lavoro**

Tale supporto si concretizza quindi in un team di risorse dedicato, stabile, predefinito, con una figura di coordinatore, Considerando la tipologia prevalente di attività da eseguire e le competenze richieste, si sono individuate le figure professionali che devono essere presenti nel team dedicate full time:

- **Project Manager**
- **Analista funzionale Senior**
- **Programmatore**

Si riporta di seguito il team mix di riferimento stimato ed utilizzato per la determinazione della base d'asta:

| Supporto cross-funzionale  | % di impiego |
|----------------------------|--------------|
| Project Manager            | 50%          |
| Analista funzionale Senior | 30%          |
| Programmatore              | 20%          |

In particolare, il Project Manager ha il ruolo di coordinatore del team ed è l'interfaccia con il PM di sviluppo INAIL e del fornitore.

Qualora sia necessario avvalersi di ulteriori figure più specializzate, INAIL valuterà e autorizzerà l'utilizzo di giornate di tali figure professionali attingendo al Servizio di Supporto Specialistico.



## 5.5 Supporto Specialistico Tecnico/Applicativo

Il servizio comprende principalmente le seguenti tipologie di attività:

- supporto negli ambiti applicativi previsti dalla fornitura per la redazione di studi e analisi di fattibilità, proposte di reingegnerizzazione tecnologiche, architetture, ricerche di mercato, benchmark, comparazione tra soluzioni tecnologiche, ecc.;
- supporto per l'individuazione di interventi formativi per gli utenti, mirati a semplificare il rilascio di nuove funzionalità e mitigare l'impatto sull'operatività degli utenti stessi;
- assistenza operativa diretta, con interventi anche on-site, presso l'utente finale, per la soluzione di problematiche sulle applicazioni che richiedono una competenza specifica;
- supporto sistemistico e supporto specialistico per l'utilizzo di prodotti software;
- esecuzione di sperimentazioni e sviluppo di prototipi (non legati ad attività di sviluppo);
- redazione di presentazioni o di documentazione ad-hoc, non collegata a specifici interventi di sviluppo o in generale ai servizi realizzativi;
- consulenza specialistica per problem solving su tematiche funzionali/amministrative legate agli ambiti dell'Area Istituzionale di INAIL;
- Supporto all'individuazione di interventi progettuali innovativi volti al miglioramento dei servizi offerti dall'Istituto, che prevedono ad esempio l'utilizzo di soluzioni di Intelligenza Artificiale.

### 5.5.1 Modalità di erogazione e remunerazione

Il servizio è erogato a consumo, in GP per ciascuna figura professionale impegnata.

### 5.5.2 Team di lavoro

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro.

Le figure professionali richieste per il servizio di Manutenzione Adeguativa sono:

- Business Account Manager
- Project Manager Senior
- Analista funzionale Senior
- Programmatore
- Cloud Application Architect
- Enterprise Architect
- Quality Manager Senior
- System Analyst Senior
- Test Expert Analyst
- ICT Manager Senior



- Data Scientist
- Artificial Intelligence Specialist.

Per il dettaglio dei profili si rimanda all'Appendice 4 "Profili Professionali".

Il Fornitore dovrà comporre il team di lavoro secondo le indicazioni della Committente.

Si riporta a titolo meramente informativo l'utilizzo medio percentuale delle figure stimato dalla Committente.

| Supporto Specialistico Tecnico/Applicativo | Impiego % stimato |
|--|-------------------|
| Business Account Manager                   | 2%                |
| Project Manager Senior                     | 5%                |
| Analista funzionale Senior                 | 10%               |
| Programmatore                              | 25%               |
| Cloud Application Architect                | 9%                |
| Enterprise Architect                       | 9%                |
| Quality Manager Senior                     | 2%                |
| System Analyst Senior                      | 8%                |
| Test Expert Analyst                        | 11%               |
| ICT Manager Senior                         | 5%                |
| Data Scientist                             | 7%                |
| Artificial Intelligence Specialist         | 7%                |

### 5.5.3 Precisazioni per il servizio di Supporto Specialistico tecnico/applicativo

Per i progetti e le attività di supporto specialistico tecnico/applicativo, i professionisti impiegati dovranno essere diversi da quelli già appartenenti ai team dei restanti servizi oggetto della fornitura.



## 6 GARANZIA DEI SERVIZI APPLICATIVI

Ogni prodotto software realizzato/modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (accessibilità, CAD), agli standard INAIL, ai requisiti non funzionali (sicurezza, prestazionalità, qualità, accessibilità) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

L'INAIL si riserva di aggiungere altri requisiti non funzionali in relazione ad ulteriori miglioramenti che potranno essere apportati ai processi di sviluppo.

Ciò implica che eventuali anomalie, ovvero difettosità residue non intercettate durante le fasi di test del Fornitore e di collaudo dell'Istituto, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l'intera fornitura dovranno essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore.

Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti, rispettando i livelli di servizio previsti nell'Appendice 5 "Indicatori di qualità".

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo: per tutto il software rilasciato il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere inderogabilmente a requisiti di accuratezza, affidabilità, comprensibilità e più in generale usabilità.

Pertanto, dovrà essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione a corredo al software.
- La garanzia opera con gli stessi livelli di servizio previsti per la Manutenzione Correttiva secondo la tempistica seguente:
  - per tutta la durata contrattuale (36 mesi a decorrere dalla "Data di attivazione della fornitura") dei servizi relativamente a tutto il software la cui verifica di conformità ha avuto esito positivo;
  - per una durata massima di ulteriori dodici mesi successivi al termine del contratto per tutti i prodotti che nel corso dei dodici mesi precedenti hanno avuto un esito positivo della verifica di conformità.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo l'INAIL restare estranea ai rapporti tra le imprese aggiudicatrici e le eventuali ditte operanti in regime di subappalto.

La garanzia si applica, per tutta la durata dell'erogazione dei servizi realizzativi e correttivi, su tutto il software rilasciato, modificato e/o integrato dai servizi applicativi.

Come già indicato, tale software non potrà mai essere conteggiato nella Manutenzione Correttiva non in garanzia.

Nessun pagamento è dovuto dall'Amministrazione su tale software per rimozione di anomalie, senza limiti di tempo rispetto alla durata dell'erogazione.

Il fornitore risponde della difettosità del software modificato e realizzato nei dodici mesi di durata contrattuale precedenti il termine del contratto, dopo la verifica di conformità, per i 12 mesi successivi. Il vincolo di garanzia è valido se il software non viene modificato dal fornitore subentrante.



## 7 REQUISITI ORGANIZZATIVI

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

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali descritti in Appendice 4 “Profili Professionali” o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica; inoltre, in caso di sostituzione, le nuove risorse professionali devono avere esperienze e competenze non inferiori a quelle sostituite.

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, entro 5 giorni lavorativi da una riunione, alla verbalizzazione degli incontri con l'Istituto, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri.

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 fornitori degli altri contratti esecutivi e dei servizi di conduzione applicativa, sistemistica, audit, ecc. attivi sugli altri processi INAIL.

È particolarmente importante garantire con continuità la condivisione degli stati di avanzamento e delle linee evolutive sulle applicazioni gestite, oltre che con le figure responsabili specifiche del contratto, RUP, DEC, responsabili di progetto, anche con le strutture organizzative dell'Amministrazione preposte al coordinamento delle attività sui diversi contratti esecutivi.

Trattandosi di un Accordo Quadro multiaggiudicatario, attraverso il quale si dovranno gestire tutte le attività di sviluppo per l'area Istituzionale di INAIL, è richiesto a ciascun Fornitore di creare sinergie anche con i fornitori degli altri contratti esecutivi, individuando in modo proattivo e segnalando all'Istituto, situazioni di possibile criticità o interventi di ottimizzazione da attuare.

### 7.1 Requisiti di qualità

L'Assicurazione della Qualità (PAQ) è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza ad INAIL che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti ed agli impegni assunti in offerta tecnica.

Pertanto essa è parte integrante della fornitura di un prodotto o di un servizio, e non un mezzo finalizzato alla sola consegna ed accettazione della fornitura.

Le attività di Assicurazione della Qualità sono implementate attraverso verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte principalmente sui prodotti delle principali attività atte a introdurre qualità nella fornitura, quali:

- la pianificazione della qualità (piano della qualità);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio);
- la progettazione e monitoraggio della qualità intrinseca del software e della documentazione del software stesso;
- l'adozione dei processi e metodologie (ITIL, Agile e Devops compliance, ecc.) utilizzati presso INAIL adeguandosi alla versione in vigore all'avvio della fornitura e alle sue eventuali evoluzioni. A tale scopo l'Amministrazione





metterà a disposizione del Fornitore, all'avvio delle attività contrattuali, tutti i processi e metodi (ITIL, Agile e Devops compliance, ecc.) e le relative procedure operative.

Il Piano della Qualità dovrà essere consegnato dal Fornitore entro i termini di cui al par. 7.2 del presente documento ed approvato da INAIL ed il Fornitore dovrà recepire le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000 e ISO-IEC 25010.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità dell'Intervento saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 6 "Cicli e prodotti" e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro ed all'esterno.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità di Intervento dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta di INAIL ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Durante l'erogazione, 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 a INAIL per tutta la durata contrattuale.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta di INAIL, la base dati di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.

Secondo la periodicità e modalità definite di concerto con INAIL, il Fornitore dovrà predisporre la rappresentazione dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità della fornitura e di intervento ed in caso di non conformità dovrà essere redatto il piano di recupero e ripristino qualità.

L'Appendice 5 "Indicatori di qualità" contiene il profilo di qualità minimo per tutti i servizi della presente procedura.

## 7.2 Requisiti Temporal

Di seguito, in forma tabellare, sono 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 | Ricezione “Piano degli interventi” redatto da INAIL     | 15 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            | Ricezione “Piano degli interventi” redatto da INAIL     | 15 giorni lavorativi |  |
|                              | Fine di ogni settimana (durante il periodo di subentro) | 1 giorno lavorativo  |  |



| Prodotto / Attività  | Evento  | Giorni               | Note   |
|--|---|----------------------|--|
| Piano di Lavoro Generale   | Ricezione “Piano degli interventi” redatto da INAIL | 15 giorni lavorativi | Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di avvio dei servizi e deve comprendere il Piano di Subentro.            |
|  | Fine di ogni mese                                   | 5 giorni lavorativi  |  |
| Consegna CV delle risorse migliorate in OT e delle risorse da impiegare nella fase di subentro | Ricezione “Piano degli interventi” redatto da INAIL | 15 giorni lavorativi | Allegato al Piano di Subentro  |
| Consegna CV di ciascuna risorsa da impiegarsi o impegnata nei servizi della fornitura          | Ricezione “Piano degli interventi” redatto da INAIL | 15 giorni lavorativi | Allegato al Piano di Lavoro Generale   |
| Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità di una risorsa/sostituzione             | Valutazione di non idoneità di un CV                | 5 giorni lavorativi  | Nel caso sia il Fornitore a richiedere la sostituzione, il CV deve essere allegato alla comunicazione.                               |
|  | Sostituzione risorsa                                |                      |  |
| Disponibilità della risorsa nei team di lavoro   | Comunicazione di valutazione positiva               | 5 giorni lavorativi  |  |
| Disponibilità Test Factory e prodotti di Test Management e Test Automation                     | Avvio delle attività                                | 0 giorni             | La Test Factory e i prodotti di Test Management e Test Automation dovranno essere disponibili a partire dal primo giorno di attività |

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato. Generalmente, i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono, ad eccezione dei prodotti necessari per attivare tempestivamente altri gruppi di lavoro o predisporre l’ambiente per i collaudi. I prodotti si intendono “validi” se rispondenti ai requisiti formali e sostanziali richiesti e soddisfano i criteri di uscita dalla fase (es. accettazione, approvazione, consegna, ecc..). Pertanto, la mancata approvazione di un prodotto (es. Specifiche di test) genera le sanzioni previste in funzione della gravità dell’inadempimento sull’intervento progettuale a cui si riferisce e blocca l’avanzamento temporale e di attività sino alla ripresentazione del prodotto esente dai vizi riscontrati e pienamente conforme tale da essere approvato dall’INAIL.

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.

Qualora non esplicitato, i giorni si intendono sempre lavorativi.

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.



### 7.3 Ruoli richiesti

Si precisa che i referenti descritti di seguito non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per INAIL e, ad eccezione del Capo Progetto, non faranno parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

#### 7.3.1 Responsabile della fornitura

L'Impresa aggiudicataria di ogni contratto esecutivo dovrà comunicare ad INAIL il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura** che è responsabile del rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali ed è l'interfaccia unica verso la Cabina di Regia, secondo quanto indicato al par. 3.2 "Funzionamento". Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Responsabile di Progetto, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 4 "Profili Professionali", con competenze approfondite e consolidate nel settore IT.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni di avanzamento contratto - almeno mensili - ed ogni altra riunione su richiesta di INAIL con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi. Pertanto in caso di assenza per più di 2 giorni dovrà nominare un sostituto temporaneo che conosca nel dettaglio gli adempimenti e le attività della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà inderogabilmente:

- predisporre ed aggiornare il piano della qualità generale e il piano di lavoro;
- assicurare il pieno rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali;
- governare la fornitura, coordinare tutti i servizi, assicurare l'ottimizzazione dei processi interni al singolo contratto esecutivo e con i fornitori dei processi collegati;
- presentare mensilmente il report sull'andamento della fornitura, il piano generale, il piano della qualità, i rapporti metriche, ed il piano di rischi;
- garantire e monitorare la correttezza e la tempestività dell'utilizzo degli strumenti e degli standard/linee guida di INAIL nonché proposti dal Fornitore;
- garantire la correttezza delle stime e conteggi in FP ed in GP per le attività realizzative;
- garantire la correttezza dei dati di consuntivo per la manutenzione correttiva (nr segnalazioni, effort, risoluzioni), motivare ricicli e regressioni, motivare differenze tra malfunzionamenti aperti dal contratto di application management e malfunzionamenti gestiti individuando eventuale documentazione non aggiornata (che deve essere corretta in MAC senza costi aggiuntivi per INAIL);
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- pianificare la qualità con ottica di miglioramento continuo e confronto con le migliori best practices disponibili per ambito applicativo. Misurare i risultati sugli indicatori di qualità e delle metriche software, illustrare il posizionamento del software INAIL e gli aspetti di non conformità;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti ed in particolare sostituire immediatamente risorse inadeguate tecnicamente alle attività necessarie per l'erogazione dei servizi;
- garantire un approccio strutturato ed integrato in tutte le attività ed in tutti i servizi attraverso condivisione di know how, pianificazione globale, sviluppo di sinergie ed economie di scala;



- garantire la formazione continua delle risorse impiegate ed in particolare nei ruoli chiave quali principalmente i capi-progetto, specialisti di prodotto-tecnologia, architetti applicativi, analisti funzionali, al fine di garantire in tutti gli interventi applicativi e negli interventi di supporto applicativo una visione globale, un apporto innovativo e competente, soluzioni ad alto valore aggiunto.

### 7.3.2 Responsabile Qualità del software e riusabilità

Il Fornitore dovrà individuare e nominare un **Responsabile della Qualità del software e della riusabilità** che dovrà garantire che tutti i capi progetto del fornitore disegnano e progettino software conforme ai requisiti minimi di qualità della fornitura e se migliorativi del settore specifico.

Dovrà inoltre redigere e far rispettare le linee guida per la progettazione riusabile del software e definire i processi organizzativi di dettaglio, ruoli, responsabilità al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi dell'Istituto.

Il referente dovrà avere un profilo pari almeno ad un Analista Funzionale Senior, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 4 "Profili Professionali", con specifiche competenze in ambito qualità del software e riusabilità.

### 7.3.3 Referente sull'utilizzo dei Function Point e sulle metriche

Il Fornitore dovrà individuare e nominare un referente sull'utilizzo dei Function Point che deve disporre di comprovata esperienza e certificazione IFPUG 4.3 o successive, ed essere esperto in tutti gli ambienti applicativi richiesti dalla fornitura; tale referente dovrà essere in grado di stimare e definire le dimensioni anche di tutti gli interventi in giorni persona, collaborando ove necessario con risorse con competenze specifiche, e condividendo con l'Amministrazione stime iniziali e successivi momenti di verifica e consuntivo.

Il referente Function Point deve assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai capi progetto dell'effort dell'intervento progettuale (se non vengono effettuate direttamente dal referente stesso), nonché l'affidabilità del conteggio in fase di analisi e disegno e tutte le successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente documento e con riferimento alle regole di conteggio emanate dall'IFPUG, agli standard INAIL per la determinazione dell'effort, all'applicazione dell'abbattimento per il riuso applicativo e per la multicanalità.

Il Referente Function Point dovrà inoltre fungere da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza di tutti i conteggi.

Il referente deve essere sempre disponibile su richiesta di INAIL con un preavviso massimo di 2 giorni lavorativi.

Data la rilevanza dell'accuratezza dei conteggi, il Referente Function Point dovrà approvare formalmente tutti i report di conteggio dell'effort e sottoscrivere che tale conteggio include solo attività effettivamente realizzate, senza sopravvalutazioni né duplicazioni né applicazioni di metodi tali da innalzare artificialmente il numero ed il tipo di Punti Funzioni a vantaggio dell'Impresa.

Sia per i contratti di grande rilievo sia per gli altri, INAIL, o risorse da esse delegate, verificherà tali conteggi ed in caso di disallineamenti peggiorativi per INAIL, avvierà con il referente sull'utilizzo dei Function Point del fornitore e con il responsabile della fornitura un contraddittorio per pervenire ad una valutazione definitiva ed alla conseguente correzione dei report di conteggio consegnati.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Analista Funzionale Senior, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 4 "Profili Professionali", con competenze approfondite e consolidate nel settore IT.



## 8 STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

INAIL ha, ad oggi, una molteplicità di strumenti a supporto delle attività operative dell'Istituto. In maniera propedeutica a questa ed altre iniziative che l'Istituto si trova a gestire, INAIL ha deciso di razionalizzare e centralizzare gli strumenti a supporto delle forniture, acquisendoli, gestendoli autonomamente, configurando processi interni utili per il governo delle attività e rendendoli disponibili ai Fornitori.

Si chiede pertanto al Fornitore di utilizzare e/o alimentare gli strumenti/sistemi indicati dall'Istituto a inizio Fornitura, quali:

- il modulo ITBM di Service Now, come strumento di PPM per la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte e come repository della documentazione amministrativa e tecnica afferente la fornitura. L'utilizzo di strumenti di PPM forniti dall'Istituto è vincolante per riuscire ad ottenere il rilascio della regolare esecuzione sugli interventi, prima di poter emettere la relativa fattura.
- lo strumento Service Now (componente Service Desk) che consente di pianificare, adottare e implementare best practice ITIL automatizzate nei processi di gestione di richieste, incident, problemi, conoscenza, modifiche, asset e configurazioni
- il software CA CMDB per la Gestione della Configurazione del software;
- i prodotti della suite IBM Rational presenti in Istituto che permettono la raccolta e gestione dei requisiti, la gestione dei piani e casi di test funzionali e della qualità del software, l'analisi della sicurezza dei sistemi, l'esecuzione di test prestazionali e di carico, il versioning del codice sorgente, la gestione del workflow del rilascio del software, l'inventario funzionale del software e l'esecuzione di test prestazionali e di carico.
- la Toolchain di INAIL, comprensiva della piattaforma di delivery, per il rilascio del software (Appendice 3 "Linee Guida INAIL Architetture applicative\_processo di rilascio e Monitoraggio tecnologico");
- Erwin Casewise (EA), per la gestione centralizzata delle applicazioni, dei dati, dei processi, delle tecnologie, ecc.;
- IDA (infosphere Data Architect) con i dati sui DB, sulle tabelle, su schema;
- CAST, da alimentare con i codici sorgente, le DDL e o altra informazione utile.

Per tutti questi strumenti saranno consegnate dall'Istituto ai Fornitori aggiudicatari le procedure per l'utilizzo dei prodotti successivamente alla stipula del contratto.



## 9 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 nonché gli standard internazionali e le best practices di settore e di tecnologia applicativa.

INAIL progressivamente sta attuando un processo di 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 per ogni lotto 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'Amministrazione, 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 di ciascun lotto, 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.

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



## 9.1 Modalità di esecuzione della fornitura

Di seguito si riporta, per ogni servizio, una tabella che riepiloga la modalità di esecuzione del singolo servizio, la relativa regolamentazione del corrispettivo e la metrica utilizzata.

| Servizi  | Modalità di erogazione | Regolamentazione contrattuale | Unità di misura     |
|--|------------------------|-------------------------------|---------------------|
| Sviluppo, Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migrazione dati | Progettuale            | A corpo                       | FP / Giorni persona |
| Manutenzione Correttiva                                  | Continuativa           | A canone                      | FP affidati         |
| Manutenzione Adeguativa                                  | Progettuale            | A corpo                       | Giorni persona      |
| Supporto cross-funzionale                                | Continuativa           | A canone                      | Team                |
| Supporto Specialistico tecnico/Applicativo               | Progettuale            | A consumo                     | Giorni persona      |

### 9.1.1 Modalità progettuale

I servizi della presente procedura, ad eccezione del supporto cross-funzionale e della MAC dovranno essere erogati in modalità progettuale: saranno composti da singoli e differenti *Interventi progettuati* a cui sarà attribuita una classe di rischio, una dimensione ed un tempo di esecuzione.

Gli interventi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Intervento, secondo quanto descritto in Appendice 6 “Cicli e prodotti” o diversamente concordato con l’Amministrazione, in particolare per il Supporto Specialistico Tecnico/Applicativo.

Per gli interventi realizzativi di software i cicli sono indispensabilmente dettagliati e l’accettazione/approvazione dei prodotti vincolante per il completamento della singola fase e l’avanzamento nel ciclo.

Si riporta di seguito una tabella di sintesi che illustra l’applicazione delle principali milestone, con indicazione dei cicli di sviluppo che le prevedono o meno.

| Attore    | Milestone                  | Fase          | Ciclo Completo | Ciclo Ridotto | Ciclo iterativo |
|-----------|----------------------------|---------------|----------------|---------------|-----------------|
| INAIL     | Richiesta stima            | Definizione   | SI             | SI            | SI              |
| Fornitore | Stima                      | Definizione   | SI             | SI            | SI              |
| INAIL     | Approvazione e Attivazione | Definizione   | SI             | SI            | SI              |
| Fornitore | Consegna                   | Analisi       | SI             | SI            | SI              |
| INAIL     | Approvazione               | Tutte         | SI             | SI            | SI              |
| Fornitore | Consegna                   | Disegno       | SI             | SI            | Da definire     |
| INAIL     | Approvazione               | Tutte         | SI             | SI            | Da definire     |
| Fornitore | Consegna                   | Realizzazione | SI             | SI            | SI              |



| Attore | Milestone    | Fase               | Ciclo Completo | Ciclo Ridotto | Ciclo iterativo |
|--------|--------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|
| INAIL  | Accettazione | Collaudo           | SI             | SI            | SI              |
| INAIL  | Approvazione | Messa in esercizio | SI             | SI            | SI              |

Si precisa che, sulla base dell'analisi del pregresso e delle proprie valutazioni, l'Istituto attribuisce a ciascuna fase un "peso", da cui scaturisce la quota di fatturazione per ciascun intervento realizzativo, sia esso di sviluppo, manutenzione evolutiva e migrazione dati o di MAD, come di seguito riportato.

| ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO                                |                                   | QUOTA DI FATTURAZIONE PER OBIETTIVI IN GP<br>(esito positivo della verifica di conformità) | QUOTA DI FATTURAZIONE PER OBIETTIVI IN FP<br>(esito positivo della verifica di conformità) | UFFICIO DCOD COINVOLTO  | NOTE APPLICATIVE  |
|--|-----------------------------------|--|--|---|---|
| <b>Analisi requisiti/Disegno/Sviluppo</b>              |                                   | 0%   | 30%  | Ufficio IX  | NA  |
| <b>Collaudo</b>  | Funzionale                        | 0%   | 20%  | Ufficio IX  | Nel caso in cui l'obiettivo non preveda migrazione dati la % di fatturazione è pari al 30%  |
|  | Migrazione dati                   | 0%   | 10%  |   |   |
| <b>Collaudo Non Funzionale e collaudo del servizio</b> | Collaudo non funzionale           | 50%  | 10%  | Ufficio XI  | Nel caso in cui l'obiettivo non preveda il test di servizio la fatturazione è pari al 15 % dell'effort in FP<br>La componente stimata in GP è fatturabile all'esito positivo del collaudo               |
|  | Collaudo del servizio (eventuale) | 50%  | 5%   | Ufficio VI<br>Ufficio IX<br>Ufficio XI<br>Ufficio XII                 |   |
| <b>Pilota (eventuale)</b>                              |                                   | 0%   | 15%  | Utenti finali fruitori dei servizi INAIL<br>Ufficio IX<br>Ufficio VII | Qualora non previsto il Pilota, la quota di fatturazione si sommerà alla quota di avvio in esercizio<br>Qualora il pilota venisse interrotto prima del completo avvio in esercizio, INAIL corrisponderà |





|                             |  |    |     |   |  |
|-----------------------------|--|----|-----|---|--|
|                             |  |    |     |   | comunque il 15% entro 3 mesi dal positivo collaudo   |
| Avvio in esercizio (3 mesi) |  | 0% | 10% | Ufficio IX<br>Ufficio XI<br>Ufficio XII<br>Ufficio XIII | Corrisposta a valle di un periodo di esercizio di 3 mesi senza malfunzionamenti bloccanti o comunque a valle della risoluzione dei malfunzionamenti bloccanti rilevati nei 3 mesi di esercizio |

Per il ciclo di sviluppo iterativo e in linea più generale in caso di applicazione di metodologie “agili” che prevedono la reiterazione delle singole fasi, in fase di condivisione del Piano della Qualità Generale, sarà individuata una modalità di fatturazione ad hoc.

Si precisa inoltre che nel caso di predisposizione di Prototipi, qualora all’esito positivo del collaudo l’Amministrazione decidesse unilateralmente di non procedere al rilascio in esercizio, la quota di fatturazione relativa all’avvio in esercizio verrà corrisposta entro 3 mesi dal completamento del collaudo con esito positivo.

In caso di sviluppi low-code, l’Amministrazione definirà un ciclo di sviluppo ad hoc con quote di fatturazione corrispondenti.

Per il servizio di altri servizi (Supporto Tecnologico, Revisione documentazione applicazioni e Supporto Specialistico) la modalità progettuale prevedrà logiche analoghe a quelle descritte nel presente paragrafo, opportunamente personalizzate sulla base della tipologia di servizio specifica e, in ogni caso, concordate tra INAIL ed il Fornitore.

### 9.1.2 Stima di fattibilità dell’intervento progettuale

Attività propedeutica ed indispensabile è la macro-verifica di fattibilità dell’intervento. INAIL richiederà al fornitore un’analisi preventiva e di alto livello sulla fattibilità dell’intervento proposto che evidenzi i benefici, i vincoli, le criticità ed una stima di massima dell’effort e dei tempi necessari. Questa prima valutazione dovrà permettere ad INAIL di disporre degli elementi base per decidere l’autorizzazione ad avviare l’intervento. INAIL assegnerà un termine al fornitore per la predisposizione del piano di lavoro dell’intervento ed il completamento della fase di definizione.

Il fornitore è tenuto ad alimentare il sistema di PPM adottato dall’Istituto, definendo di concerto con INAIL gli ulteriori elementi di dettaglio quali la classe di rischio, il ciclo di vita da utilizzare, ecc..

### 9.1.3 Valutazione delle dimensioni degli interventi

Il dimensionamento degli interventi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Function Point.

Laddove non applicabile, l’impresa stimerà l’impegno in GP, supportando le stime da indicatori di produttività oggettivamente misurabili e verificabili da INAIL.



In entrambi i casi si sottolinea la criticità contrattuale delle attività di stima e conteggio in cui il fornitore deve garantire correttezza, competenza, oggettività ed imparzialità, applicazione degli standard di conteggio e di determinazione dell'effort.

#### 9.1.4 Interventi misurati in punti funzione

Nella seguente tabella si riepilogano le fasi in cui deve essere effettuata una misura, stimata o effettiva, degli interventi e gli scostamenti in aumento massimi consentiti tra le diverse fasi.

Per ogni misurazione viene indicata la fase del ciclo completo in cui essa deve avvenire, precisando che laddove venga utilizzato un ciclo di vita diverso dovrà essere utilizzata la fase equivalente.

| Stima o Misura                                       | Fase                        | Scostamento in aumento massimo autorizzabile a requisiti invariati (rispetto alla fase precedente) |
|--|-----------------------------|--|
| Stima a preventivo dei requisiti funzionali          | Definizione (o equivalente) | NA   |
| Conteggio di Revisione Analisi                       | Analisi (o equivalente)     | 15%  |
| Conteggio di Revisione Progettazione di Dettaglio    | Progettazione di Dettaglio  | 5%   |
| Conteggio di Revisione alla fine della Realizzazione | Realizzazione               | 5%   |

Il dimensionamento dell'intervento "Stima a Preventivo", a requisiti invariati, può subire delle variazioni al termine della fase di Analisi od al massimo in Progettazione di Dettaglio.

Tali variazioni, opportunamente giustificate dal Fornitore e approvate da INAIL, ai fini della fatturazione, verranno riconosciute sino al raggiungimento degli scostamenti massimi consentiti di cui alla tabella precedente.

In ogni caso, lo scostamento del conteggio (sia nel conteggio di revisione Analisi – sia nel conteggio di revisione Disegno) rispetto al conteggio a preventivo deve essere tenuto sotto controllo dal Fornitore e comunicato ad INAIL con la massima tempestività e comunque in tempo utile per intervenire sugli scostamenti.

Si precisa che al termine della fase di Realizzazione o equivalente, dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'intervento, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline e di effort (misura dell'intervento). Tale misura è necessaria unicamente ai fini di analisi degli scostamenti e di aggiornamento dei dati.

Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi risultino inferiori alla misurazione precedente, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la misurazione precedente. Dunque, in nessun caso potranno essere addebitati all'Amministrazione oneri per Punti Funzione (FP) non realizzati o Giorni Persona (GP) non erogati anche se i conteggi precedenti erano state accettate, in buona fede, da INAIL.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Interventi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG 4.3 e successive versioni.

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi per l'Area Istituzionale di INAIL – Ed.3 – ID 2748

Capitolato Tecnico

Classificazione: Consip Public



Si riepilogano nel seguito le percentuali di abbattimento minime previste, rispetto al FP ADD:

- FP CHG 50%
- FP DEL 10%
- FP riuso  $\leq 50\%$
- FP funzioni multiplatforma  $\leq 30\%$ .

### **9.1.5 Interventi misurati in giorni persona**

Il dimensionamento degli interventi di sviluppo di funzionalità, misurati in Giorni Persona, dovrà avvenire in fase di Definizione o fase equivalente. Tale valore sarà rivisto in fase di consuntivazione, sulla base delle metodologie che saranno specificate nel Piano della Qualità della fornitura. Tali metodologie si baseranno sull'adozione di specifiche WBS, per la scomposizione dell'effort e dei prodotti rilasciati.

Si precisa che nel caso in cui eventi non noti in fase di definizione o variazione dei requisiti o della produttività specifica conducano ad una riduzione degli effort stimati, si procederà alla ripianificazione dell'intervento e alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate per lo stesso intervento.

### **9.1.6 Cancellazione interventi**

In caso di abbandono dell'intervento per cause imputabili al Fornitore, quest'ultimo è tenuto restituire gli anticipi erogati prima della verifica di conformità.

In caso di cancellazione di un intervento da parte di INAIL, il Fornitore procederà a quantificare l'effort della fase in corso in funzione dell'obiettivo e riscontrabile avanzamento della fase, rispetto all'ultimo piano di lavoro approvato. Nel caso in cui tale effort sia approvato da INAIL, ai fini della fatturazione della fase sarà riconosciuto solo l'effort dichiarato.

In caso di cancellazione degli interventi, sarà riconosciuto un importo pari, al massimo, al valore che sarebbe stato riconosciuto al completamento della fase in corso. L'importo effettivo da riconoscere sarà determinato da una negoziazione con il fornitore, basata sugli elementi oggettivi disponibili, ovvero deliverable e/o consuntivazioni analitiche in GP.

### **9.1.7 Modifica dei requisiti in corso d'opera**

Premesso che è richiesto al fornitore di disporre di risorse, metodologie, tecniche per stabilizzare i requisiti utente e prevedere i requisiti non funzionali nelle fasi alte del ciclo, si possono comunque manifestare in corso d'opera nuove esigenze che devono essere recepite.

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o manutenzione evolutiva può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate.

Premesso che nel corso della fase di definizione e di analisi il cambiamento (aggiunta, modifica, cancellazione) dei requisiti è considerato fisiologico, a partire dalla fase di disegno (o equivalente) si possono distinguere due casi:



- in caso di nuovi requisiti - non esistenti al momento delle fasi precedenti - che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità, queste saranno conteggiate in FP;
- in caso di modifica/cancellazione dei requisiti, il Fornitore procederà ad una quantificazione dell'effort necessario per effettuare le modifiche/cancellazioni richieste. Nel caso in cui tale effort sia approvato dall'INAIL, ai fini della fatturazione il corrispettivo per il progetto sarà ricalcolato considerando il nuovo dimensionamento.

### 9.1.8 Modalità continuativa

Il servizio di **Manutenzione Correttiva** ed il **Servizio di supporto cross-funzionale** saranno erogati in modalità continuativa a partire dalla data di avvio delle attività senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività.

Il servizio sarà remunerato attraverso la corresponsione di un canone trimestrale posticipato commisurato, nel caso della MAC, ai FP affidati in gestione.

Tale corrispettivo sarà rivisto su base trimestrale.

#### MAC

Dal momento in cui una richiesta (ticket) per malfunzionamento è registrata nel sistema dell'Istituto, attualmente in fase di implementazione, o nel sistema del Fornitore in assenza dello stesso, decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nell'Appendice 5 "Indicatori di qualità".

Il Fornitore avrà la responsabilità della esecuzione dell'attività di risoluzione del malfunzionamento e dovrà aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Il Fornitore dovrà consegnare il software ad INAIL solo dopo l'esito positivo di tutti i test; tale momento rappresenta la "fine attività", ovvero il momento in cui può essere chiuso l'intervento a sistema. INAIL si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, alla documentazione ed alla base dati.

Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, INAIL genererà un "Riciclo correttivo" ed i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di tutti gli interventi effettuati.

### 9.1.9 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 progettuale;
- il Piano di Lavoro dei servizi continuativi (Manutenzione Correttiva);



- 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.

Il Piano di Lavoro dovrà essere redatto secondo le indicazioni contenute nell'Appendice 6 "Cicli e prodotti".

Il Fornitore, nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno, dovrà pianificare su richiesta dell'Istituto tutte le attività, progettuali e continuative per l'anno successivo.

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.

#### **9.1.10 Attività di inizio fornitura**

In coerenza con quanto viene esposto nel presente paragrafo, nonché delle modalità descritte nel presente Capitolato per lo svolgimento dei diversi servizi, ai fini della presa in carico e dell'avvio delle attività di rispettiva competenza, l'INAIL trasmetterà entro 15 giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto, a ciascuno degli aggiudicatari il "Piano degli interventi" con l'elenco degli interventi che si prevede di affidare ad ognuno nell'ambito dei diversi contesti applicativi e piattaforme. Detto "Piano" dovrà coprire un arco temporale di almeno 12 mesi e potrà essere modificato e/o integrato in corso di esecuzione su richiesta dell'Istituto.

Ciascuno degli aggiudicatari, nel predisporre la documentazione di propria competenza elencata nel successivo paragrafo, dovrà tener conto di quanto richiesto con il "Piano degli interventi" presentato dall'Istituto, elencando e dettagliando risorse, attività e modalità di esecuzione necessari per l'erogazione degli interventi assegnati.

#### **9.1.11 Pianificazione iniziale**

Tenuto conto di quanto indicato a livello generale, ciascun Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente documento, i seguenti piani:

- Piano della Qualità Generale;
- Piano di Subentro;
- Piano di Lavoro Generale.



### 9.1.12 Presa in carico e acquisizione know-how

Il Fornitore dovrà garantire l'erogazione dei servizi nel pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di avvio delle attività.

Per assicurare l'efficacia dei servizi fin dalla suddetta data, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché sui metodi, sugli strumenti e sugli standard in uso presso la Committente.

Il Fornitore dovrà quindi predisporre il Piano di Subentro, entro il termine di cui al par. 7.2 Requisiti Temporal del presente documento, esplicitando le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi della fornitura, le attività, i tempi, gli strumenti offerti, nonché la predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, sistemi e migliorie offerte. Tale piano è soggetto all'approvazione dell'INAIL. Il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di Subentro anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

In sede di offerta tecnica, il Concorrente potrà illustrare il Piano di Subentro proposto, con evidenza delle strategie operative ed organizzative che prevede di mettere in atto per garantire una rapida ed efficace presa in carico dei servizi, nonché della numerosità e skill del personale afferente ai team di lavoro che saranno dedicati alle attività di presa in carico.

Il servizio di presa in carico e acquisizione di know how è inteso a totale carico dell'aggiudicatario, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Il periodo di presa in carico (anche periodo di subentro) iniziale avrà una durata massima di 2 mesi dalla data concordata con l'Amministrazione in fase di stipula.

In particolare:

- nel corso delle attività di subentro il Fornitore dovrà produrre la documentazione relativa alle modalità di misurazione degli Indicatori di Qualità. L'INAIL potrà richiedere che tale documentazione venga redatta su appositi template che potranno essere forniti;
- per i servizi realizzativi (sviluppo, manutenzione evolutiva, ecc.) il subentro è finalizzato alla presa in carico del parco applicativo esistente al momento del subentro stesso, comprensivo di tutti gli strumenti e della documentazione di supporto e di eventuali interventi già definiti da INAIL;
- per tutti gli altri servizi il subentro è da considerarsi dedicato all'acquisizione dello stato dell'arte delle attività propedeutiche o collegate all'erogazione dei servizi (es. studi di fattibilità, documenti relativi alla verifica della qualità del software ed eventuali report collegati, ecc.).

Durante il periodo di subentro il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione know how erogati e con il supporto della Committente o di terzi dalla Committente indicati secondo i tempi contrattualmente previsti nonché predisporre quanto necessario e/o offerto per l'efficace presa in carico dei servizi. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Inoltre, durante lo svolgimento delle attività di presa in carico e prima della data di attivazione del contratto, il Fornitore dovrà:

- effettuare il conteggio della baseline che gli viene consegnata, dandone evidenza ad INAIL. L'Istituto si sta dotando della piattaforma CAST per operare la verifica della qualità del software e della baseline degli applicativi dell'Istituto, in base allo standard ISO/IEC 19515:2019. L'obiettivo è quello di definire la consistenza del patrimonio sw dell'Istituto e monitorare la qualità del software rilasciato dai fornitori in



esercizio. Pertanto, nel momento in cui si consegna il software, l'Istituto a regime sarà in grado di verificare il conteggio della baseline di un intervento e gli SLA legati alla qualità del software;

- effettuare l'assessment e la misurazione della Qualità del software esistente, sulla base dello strumento, della metodologia e delle metriche proposte in sede di Offerta Tecnica, dandone evidenza ad INAIL attraverso apposita documentazione.

Si ricorda che INAIL chiederà il rispetto delle norme ISO/IEC 5055, ISO/IEC 19515:2019.

Si precisa che per baseline si intende tutto il patrimonio software di INAIL ricompreso nel perimetro della gara (di cui all'Appendice 1 "Contesto applicativo"), costituito sia da software in garanzia (che non contribuisce al calcolo del canone della MAC), sia dal software non in garanzia, da cui invece scaturisce il calcolo del canone della MAC.

Si fa presente, inoltre, che nel corso del contratto INAIL potrà richiedere, senza oneri aggiuntivi, la presa in carico di software sviluppato da terze parti e che pertanto non era conteggiato nella baseline di partenza. Tale software contribuirà al conteggio della baseline e pertanto comporterà l'adeguamento del canone della MAC.

Durante le attività di subentro e sino alla data di attivazione definita contrattualmente, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Per tutto il periodo di subentro, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

### **9.1.13 Consegna CV**

Il Fornitore è tenuto a consegnare nei tempi e nei modi previsti dal contratto i curricula vitae di tutti i referenti e delle risorse che intende utilizzare per la fornitura dei servizi a carattere continuativo.

INAIL si riserva di verificare in qualsiasi momento la rispondenza dei curricula vitae delle risorse impiegate rispetto a quelli richiesti/offerti, anche sui servizi a carattere progettuale. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni indicate nel contratto.

### **9.1.14 Attività di fine fornitura (trasferimento di know-how)**

Il Fornitore è tenuto, su richiesta della Committente, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura all'Istituto o a terzi da questo indicati.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare 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 adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Inoltre il Fornitore, su richiesta di INAIL, dovrà essere affiancato dal personale indicato dalla Committente nell'operatività quotidiana relativa in particolare ai servizi di Manutenzione Correttiva; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore. Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, su richiesta dell'Istituto e senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dalla Committente qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how.

Pertanto l'aggiornamento della documentazione di intervento, di applicazione e di area previsti dai cicli e dal piano della qualità sia generale sia di intervento, essendo prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura, dovrà essere



effettuato dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per INAIL. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

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

#### **9.1.15 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.

#### **9.1.16 Oggetti software**

Il fornitore ha l'obbligo di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software, oltre ad utilizzare quello adottato da INAIL per il software consegnato.

L'INAIL si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

Il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.) dovranno essere rilasciati negli ambienti per il collaudo e per la certificazione messi a disposizione dalla Committente secondo le modalità e la pianificazione definite nel piano di lavoro dell'intervento.

#### **9.1.17 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.

Si rimanda all'Appendice 6 "Cicli e prodotti" per una descrizione puntuale dei cicli di sviluppo adottabili e del contenuto dei diversi documenti/deliverable, da produrre per i diversi interventi.





I contenuti dei diversi documenti/deliverable, oltre quelli standard, potranno essere richiesti a seconda dei casi e dei tempi, su indicazione specifica dell'Istituto; a tale richiesta il fornitore dovrà adeguarsi, predisponendo un documento elettronico, oppure dati strutturati da inserire su apposite piattaforme (es. piattaforma di delivery) oppure codice sorgente. I contenuti dovranno rispettare rigorosamente gli standard di documentazione vigenti in INAIL al momento per ciascun ambito.

Nel caso di architetture software costruite sull'integrazione di componenti sulla base di specifiche dichiarative, dovrà essere possibile, salvo motivate eccezioni, ricostruire una documentazione testuale – per esempio dell'architettura della soluzione, del modello concettuale e logico dei dati, ... – partendo da tali specifiche.

In questi casi si affiderà la documentazione del rilascio del software, salvo motivate eccezioni, alle specifiche dichiarative che sono insite del rilascio stesso.

L'Istituto, oltre a quanto previsto per i test non funzionali e per i test di servizio, si riserva di chiedere le seguenti tipologie di test:

- test automatici unitari, di componente e di integrazione che il fornitore implementa nel suo ciclo di sviluppo, che dovranno essere rilasciati assieme al codice sorgente per essere eseguiti nell'ambiente di integrazione INAIL: tali test non devono essere documentati.
- test funzionali end to end, che possono essere automatici o non automatici e possono prevedere l'utilizzo di strumenti per la gestione automatizzata della navigazione via browser; tali test devono essere documentati.

#### **Aggiornamento della documentazione**

A prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di sviluppo adottato, dovrà essere previsto l'aggiornamento della documentazione di applicazione e di area come indicato nell'Appendice 6 "Cicli e prodotti".

#### **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 è vincolato all'utilizzo di tali strumenti e repository: al Fornitore non è permesso utilizzare, neanche a fini migliorativi, strumenti e repository di gestione degli asset e della documentazione differenti da quelli indicati da INAIL.

L'INAIL si riserva di sottoporre a verifica, in qualsiasi momento anche posteriormente alla chiusura di un intervento, 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, anche nel caso in cui l'intervento a cui la documentazione fa riferimento sia stato chiuso con esito positivo.

#### **Assenza di virus**

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi per l'Area Istituzionale di INAIL – Ed.3 – ID 2748

Capitolato Tecnico

Classificazione: Consip Public



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.



## **10 GOVERNO DELLA FORNITURA**

### **10.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti**

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) di tutti i prodotti dei servizi oggetto della presente procedura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

Il Fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per l'INAIL. Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

I prodotti della fornitura che sono soggetti ad approvazione formale sono: Piano della qualità generale, Piano di lavoro Generale, Piano di subentro, Piano di trasferimento di know-how, Piano di lavoro di Intervento ed i prodotti di fase, così come specificato nell'Appendice 6 "Cicli e prodotti". I restanti piani e prodotti sono sottoposti a controllo da parte dell'Istituto, che pertanto potrà non accettarli e richiedere di apportare le modifiche ritenute necessarie. Si precisa che le suddette modalità possono essere modificate nel corso della fornitura.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della Committente, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Committente per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la Committente procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

In caso di due sospensioni sul medesimo intervento, la Committente si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dalla committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

In caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione/valutazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

#### **10.1.1 Piani della Qualità**

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 5 "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.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale non implica approvazione dei Piani della Qualità Intervento, che saranno oggetto di valutazione singola all'interno degli Interventi di pertinenza.



### 10.1.2 Verifica di conformità

Ove previsto contrattualmente, 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.

In particolare, le verifiche di conformità verranno eseguite:

- per i servizi erogati **in modalità progettuale/a corpo**:
  - al collaudo dei prodotti software realizzati, come descritto in Appendice 6 "Cicli e prodotti", per requisiti funzionali (anche per procedure di migrazione dati, ove presenti), non funzionali e di servizio, a fronte dell'eventuale pilota;
  - al termine della fase di Avvio in esercizio dei prodotti software realizzati;
  - all'approvazione dei deliverable nel caso in cui il servizio non preveda la realizzazione di prodotti software;
- per i servizi erogati **in modalità continuativa**: con cadenza trimestrale.

Al termine della suddetta verifica il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore. Tale attività viene tracciata nel sistema di supporto all'IT Business Management (Service Now).

Si precisa infine che nell'ambito dei servizi realizzativi, in caso di doppia verifica di conformità negativa su un intervento, INAIL avrà la facoltà di effettuare uno «switch», assegnando l'intervento a uno degli altri Fornitori aggiudicatari degli altri contratti, il quale non potrà rifiutare l'assegnazione dell'attività. In caso di switch, il passaggio di conoscenze (trasferimento di know-how) tra i fornitori dovrà avvenire senza oneri aggiuntivi per INAIL.

### 10.1.3 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 documento e ai profili indicati nell'Appendice 4 "Profili Professionali".

A tal fine il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti nel paragrafo 7.2 "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, da impiegare nei diversi servizi dove sono richieste figure professionali che collaborano in attività di tipo continuativo, per le figure di Capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti ed eventualmente per altre figure indicate dall'Istituto.

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 azioni contrattualmente previste.



#### **10.1.4 Azioni contrattuali**

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

Si faccia riferimento all'Appendice 5 "Indicatori di qualità" e al Contratto per le misure specifiche previste.

#### **10.1.5 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 qualsunque 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 5 "Indicatori di qualità".

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 paragrafo 7.2 "Requisiti Temporal".

#### **10.1.6 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 5 "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.

### **10.2 Monitoraggio e verifiche di qualità**

#### **10.2.1 Monitoraggio**

L'Istituto si riserva di verificare lo stato di avanzamento delle attività e la qualità dei servizi erogati.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dall'Istituto o da soggetto da essa incaricato.

Il Fornitore si impegna a consegnare tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati richiesti.

Il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad incontri/visite dell'Istituto o personale da essa delegato, anche presso la sede del Fornitore, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software, del test, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti, così come per effettuare controlli sulla qualità del software prodotto.

Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori (a qualsiasi titolo) potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate dalla Committente tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto



prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011. In caso di mancato invio della documentazione nei termini e modi richiesti od in presenza di irregolarità, comporterà la penale prevista contrattualmente.

### **10.2.2 Verifiche di qualità**

Il Fornitore si impegna inoltre a inviare alla Committente la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica.

### **10.3 Indicatori di qualità**

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 5 "Indicatori di qualità".

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano della Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato dall'Istituto.

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

Il Piano della Qualità Generale dovrà recepire le modalità, gli strumenti, le metodologie e gli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore per garantire un elevato livello di qualità e manutenibilità del software realizzato e successivamente rilasciato.

#### **10.3.1 Revisione degli indicatori di qualità**

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Istituto; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di pubblicazione della documentazione di gara e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L'Istituto ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

#### **10.3.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità**

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna ad utilizzare strumenti indicati dall'Istituto e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

- fine del documento -