



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

GARA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MONITORAGGIO PER LA SERVICE CONTROL ROOM DI INAIL - ID 2154

**APPENDICE 1
CAPITOLATO TECNICO**



INDICE

1. PREMESSA	4
1.1 Acronimi e definizioni	4
2. IL CONTESTO	4
2.1 Contesto organizzativo	4
2.2 Contesto tecnologico	4
2.2.1 Elementi caratteristici della Service Control Room attuale	4
2.2.2 Elementi caratteristici dell'ambiente elaborativo	5
3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	7
3.1 Oggetto	7
3.2 Durata	7
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	7
4.1 Progetto di migrazione su una nuova soluzione di monitoraggio	7
4.2 Utilizzo della nuova soluzione di monitoraggio	8
4.2.1 Monitoraggio per componente	9
4.2.2 Monitoraggio per servizio	11
4.3 Servizi standard di Service Control Room	13
4.3.1 Servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni	13
4.3.2 Servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni	14
4.3.3 Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione	14
4.4 Nuova soluzione di SLA management	15
4.5 Servizi di supporto specialistico	15
4.5.1 Supporto al governo delle operazioni	15
4.5.2 Supporto alla progettazione in ambito monitoraggio	16
4.5.3 Supporto in ambito Reporting e Service Level Management	16
5. RISORSE IMPEGNATE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	16
5.1 Profili professionali	16
5.2 Referenti della fornitura	17
6. DIMENSIONAMENTO, MODALITA' DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE DELLA FORNITURA	17
6.1 Progetto di migrazione su nuova soluzione di monitoraggio	17
6.2 Utilizzo della nuova soluzione di monitoraggio	19
6.3 Servizi standard di Service Control Room	19
6.3.1 Baseline di riferimento e incrementi annuali	20
6.3.2 Definizione dei canoni trimestrali e dei conguagli annuali	20
6.3.3 Verifiche di conformità e fatturazione	22
6.4 Nuova soluzione di SLA management	22



6.5	Servizi di supporto specialistico	22
7.	AFFIANCAMENTO INIZIALE	24
8.	TRASFERIMENTO DEL KNOW-HOW AL TERMINE DELLA FORNITURA	24
9.	GESTIONE DELLA FORNITURA	25
9.1	Pianificazione	25
9.2	Consuntivazione	27
10.	GESTIONE DELLA QUALITA'	28
10.1	Assicurazione della qualità	28
10.2	Indicatori di Qualità e rilievi.....	30
10.3	Monitoraggio delle attività contrattuali.....	30
11.	CLAUSOLA SOCIALE	31



1. PREMESSA

Il presente documento esprime il fabbisogno relativo ai servizi di gestione e monitoraggio di Service Control Room dell'INAIL.

I requisiti dell'acquisizione sono espressi dalla Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD), funzione responsabile del sistema informatico e di telecomunicazione dell'INAIL, del governo unitario del percorso di analisi e innovazione organizzativa, della progettazione del modello del servizio digitale dell'Istituto e dell'evoluzione degli strumenti tecnologici per la reingegnerizzazione dei processi produttivi.

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di definire i requisiti minimi relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio. Tali requisiti si completano con i seguenti allegati:

Allegato 1: Descrizione dei profili professionali

Allegato 2: Indicatori di qualità della fornitura

1.1 Acronimi e definizioni

Istituto – si intende l'INAIL, Istituto Nazionale Assicurazioni e Infortuni sul Lavoro

DCOD – si intende la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL

SCR – Service Control Room

2. IL CONTESTO

2.1 Contesto organizzativo

La DCOD, negli ultimi anni, ha intrapreso un complesso percorso di trasformazione per adeguare il proprio modello operativo al raggiungimento di importanti obiettivi, tra i quali:

- Incremento delle capacità di risposta ed indirizzo alle esigenze del Business;
- Incremento delle capacità di governo sulle attività progettuali.

Uno degli interventi strategici di tale percorso è rappresentato dalla creazione di una Service Control Room (SCR), in grado di integrare l'attuale gestione reattiva degli incidenti con un modello operativo orientato alla gestione proattiva e predittiva degli eventi impattanti sulla disponibilità e performance dei servizi erogati. A tal fine, la struttura organizzativa della DCOD ha costituito un'area, con un team di risorse dedicato alle attività di Service Control Room, focalizzate sulla gestione proattiva degli incidenti con l'obiettivo di monitorare i servizi critici erogati in ottica "end to end", integrando in un'unica vista di servizio tutte le componenti (infrastrutturali e non) interne ed esterne (incluse componenti IaaS, PaaS e SaaS) che concorrono all'erogazione degli stessi.

2.2 Contesto tecnologico

2.2.1 Elementi caratteristici della Service Control Room attuale

In termini tecnologici, l'attuale Service Control Room prevede un'architettura composta da differenti soluzioni di monitoraggio, specializzate su ambiti verticali che, opportunamente configurate in termini di regole di correlazione e



pesi sulle differenti componenti della catena tecnologica monitorata, forniscono una vista integrata dello stato di salute di un Servizio.

Le soluzioni verticali attualmente utilizzate dalla Service Control Room sono di seguito riportate:

- CA SOI: soluzione di Service Monitoring, che consente la modellazione del servizio e la gestione delle regole di propagazione degli eventi finalizzate a rappresentare lo stato di salute dei servizi monitorati
- CA APM/Team Center: soluzione verticale focalizza sul monitoraggio applicativo, ricostruisce il flusso applicativo facilitando le fasi di troubleshooting, definisce attraverso funzionalità di differential analysis le soglie applicative da applicare;
- CA CEM: soluzione che consente il monitoraggio dell'End User Experience partendo dal traffico reale generato dagli utenti (vista su performance ed errori a livello transazione utente monitorata a livello di AS, non focalizzata sull'interazione di Front End dell'utente con l'applicazione)
- CA Cloud Monitor: soluzione che consente il monitoraggio dell'End User Experience attraverso scenari che simulano l'operatività degli utenti
- CA Spectrum: soluzione che consente il monitoraggio infrastrutturale delle componenti Server
- NAGIOS: soluzione focalizzata sul monitoraggio infrastrutturale delle componenti di rete, integrata con CA Spectrum
- CA AXA: soluzione in SaaS che consente il monitoraggio dell'End User Experience, partendo dal traffico reale generato dagli utenti, focalizzata sull'interazione lato Front End (Web e Mobile) dell'utente con l'applicazione di riferimento
- CA UIM: soluzione verticale configurata per il monitoraggio dei DB
- IBM Tivoli: soluzione verticale focalizzata sul monitoraggio della componente DB2, direttamente integrata con CA SOI.
- CA PRECISION: soluzione verticale focalizzata sul monitoraggio della componente API Gateway, direttamente integrata con CA SOI
- DYNATRACE: soluzione centralizzata che consente il monitoraggio dell'intera catena tecnologica dei servizi ed applicazioni in ottica End to End (applicativo, infrastrutturale, EUE) integrata con CA SOI

Sono inoltre integrati con CA Spectrum i seguenti strumenti di monitoraggio verticali:

- VIPR: soluzione per il monitoraggio degli ambienti Storage Dell
- Schneider: soluzione per il monitoraggio ambientale del CED DCOD

2.2.2 Elementi caratteristici dell'ambiente elaborativo

Di seguito sono riportati alcuni elementi caratteristici dell'ambiente elaborativo nel cui contesto devono essere erogati i servizi oggetto della fornitura. Tali elementi sono riferiti ad una stima effettuata al momento della stesura del presente Capitolato Tecnico e si intendono pertanto non vincolanti, potendo le diverse caratteristiche variare in funzione delle evoluzioni tecnologiche e funzionali dell'ambiente gestito.

Alla data di stesura del presente Capitolato si prevedono le seguenti dimensioni di massima:

- Infrastruttura IT monitorata (ambiente di certificazione e Produzione):
 - Server Fisici: 300
 - Server Virtuali: 3.000
- Apparati di rete centrali: 150 (include switch, reverse proxy e firewall)



- Numero di servizi/applicazioni in monitoraggio: 180
- Numero di transazioni utente/business monitorate: 450.
- Numero di scenari utente simulati: 90
- Numero di eventi gestiti su 180 oggetti monitorati: 260.000 (su un periodo di riferimento di 18 mesi)
- Numero di incidenti (ticket) gestiti dalla Service Control Room (Major Incident e non) nel periodo 2016 – 31/05/2019: 3900

Nel corso della fornitura si prevedono indicativamente le seguenti evoluzioni:

- Gestione di almeno 2 due scenari simulati per ogni servizio/applicazione monitorata e 5 transazioni di Business specifiche per ciascun servizio/applicazione, oltre al monitoraggio di tutte le transazioni attivate da navigazione dell'utente via Browser (Web, Mobile e App),
- Transazioni utente/business specifiche monitorate: circa 1400
- Scenari simulati: circa 550.
- Tipologia DB oggetto di monitoraggio: Oracle, SQL Server, DB2 LUW

Sono in corso progetti di reingegnerizzazione che prevedono lo sviluppo di applicazioni basate su microservizi, su piattaforma Openshift, che prevedono, tra le altre innovazioni, il sempre più importante utilizzo di tecnologia Angular e l'utilizzo di un API Gateway.

Si precisa inoltre che i servizi/applicazioni monitorate sono classificate in funzione dei seguenti parametri:

- Numerosità e articolazione (numero di integrazioni da e verso altri servizi/applicazioni) dei componenti delle catene tecnologiche dei servizi/applicazioni: più è alto il numero di componenti infrastrutturali/applicativi e più articolate sono le integrazioni fra tali componenti, maggiore è la complessità.
- Maturità tecnologica e gestionale dei componenti delle catene tecnologiche dei servizi/applicazione: eventuali servizi/applicazioni, seppure con catena tecnologica semplice e limitato numero di integrazioni, ma basate su nuove tecnologie o su specifici componenti innovativi, sono considerati ad alta complessità (ad esempio: passaggio da soluzioni on Premise a soluzioni PaaS esterni per alcuni specifici servizi consolidati).
- Criticità dei servizi/applicazioni in termini di impatto verso il business: numerosità utenti e transazioni business gestite.

Sulla base della conoscenza ed esperienza del contesto si definiscono tre classi di servizi/applicazioni con le seguenti ripartizioni:

- Complessità alta: 20% dei servizi/applicazioni gestiti
- Complessità media: 30% dei servizi/applicazioni gestiti
- Complessità bassa: 50% dei servizi/applicazioni gestiti



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

Con la presente fornitura, l'Istituto intende dotarsi di un insieme di servizi finalizzato al consolidamento ed evoluzione della "Service Control Room" di INAIL, attraverso cui minimizzare i disservizi agli utenti (gestione proattiva) e massimizzare l'efficienza del processo di reazione ai malfunzionamenti, attraverso la gestione delle segnalazioni dei tool di monitoraggio. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione sia le risorse professionali per l'erogazione dei servizi, sia le soluzioni di monitoraggio e SLA management, in un'ottica di servizio integrato; le soluzioni proposte devono essere in grado di rispondere in modo flessibile e rapido alle mutevoli esigenze dell'Istituto ed all'evoluzione tecnologica propria delle soluzioni stesse.

In dettaglio, i servizi richiesti sono i seguenti:

- a) Progetto di migrazione su una nuova soluzione di monitoraggio
- b) Utilizzo della nuova soluzione di monitoraggio
- c) Servizi standard di Service Control Room, articolati in:
 - 1. Servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni
 - 2. Servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni
 - 3. Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione
- d) Utilizzo di una nuova soluzione di SLA management (opzionale)
- e) Servizi di supporto specialistico, articolati in:
 - 1. supporto al governo delle operazioni
 - 2. supporto alla progettazione in ambito monitoraggio
 - 3. supporto in ambito Reporting e Service Level Management

3.2 Durata

La durata massima prevista è fissata in 48 mesi, a partire dalla "Data di inizio attività", comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 Progetto di migrazione su una nuova soluzione di monitoraggio

Nell'ambito del progetto di migrazione alla nuova soluzione di monitoraggio proposta, sono comprese le attività necessarie per avviare e completare la migrazione dell'attuale soluzione di monitoraggio sulla soluzione integrata proposta dal fornitore aggiudicatario e descritta nel successivo paragrafo, includendo sia test funzionali sia non funzionali (sicurezza, prestazionali, ecc.) . Tali attività dovranno essere gestite sulla base di un piano di lavoro condiviso con il responsabile della Service Control Room che vada a considerare le necessarie interrelazioni operative anche con gli altri ufficio DCOD impattati, al fine di minimizzare i rischi connessi ad una fase di migrazione complessa in termini di numerosità di oggetti, utenti impattati (interni ed esterni dell'INAIL, altre PPAA), numerosità di tool da gestire nel rispetto della continuità del servizio.



4.2 Utilizzo della nuova soluzione di monitoraggio

Per l'erogazione del servizio di Service Control Room, il Fornitore deve predisporre, rendere operativa e mantenere in piena efficienza nel corso di vigenza del contratto una soluzione di monitoraggio integrata che soddisfi i requisiti descritti nel presente Capitolato Tecnico e le caratteristiche migliorative eventualmente proposte nell'Offerta Tecnica.

La soluzione proposta, qualora preveda l'installazione di componenti "on premise", deve includere anche i componenti hardware necessari: la soluzione deve infatti operare in un'infrastruttura dedicata e separata dall'infrastruttura applicativa dell'Istituto, ad eccezione di eventuali agent per la raccolta dei dati di monitoraggio. L'eventuale infrastruttura hardware on premise deve essere di tipologia iperconvergente e deve garantire la massima affidabilità e continuità operativa, attraverso le opportune caratteristiche di configurazione (ridondanza dei componenti, sostituzione a caldo, ecc.).

Nell'ambito della soluzione si intendono comprese le attività di installazione iniziale e di dismissione a fine contratto dei componenti utilizzati e, nel corso di vigenza contrattuale, tutte le attività di manutenzione preventiva, ovvero upgrade di release e versioni di software, fix di sicurezza, ecc., nonché gli interventi di manutenzione correttiva, nel caso di guasti, blocchi o altri inconvenienti che dovessero verificarsi, effettuando tutte le attività necessarie a garantire il ripristino del pieno funzionamento della soluzione.

La soluzione proposta dal concorrente deve garantire il monitoraggio in ottica End to End dei servizi che INAIL eroga nei confronti dei propri utenti finali. La soluzione deve essere aderente al percorso evolutivo intrapreso dalla DCOD, orientato allo sviluppo a micro-servizi, all'adozione di soluzioni in Cloud e all'erogazione di servizi verso altre PA.

La soluzione adottata, in un'ottica di integrazione ed efficienza del perimetro di monitoraggio, deve garantire che, oltre alle tradizionali componenti server, siano implementate una serie di estensioni della soluzione di monitoraggio focalizzati su:

- ambienti virtualizzati tradizionali
- ambienti virtualizzati a microservizi in tecnologia containers (dockers)
- ambienti storage
- ambienti di rete virtualizzati
- ambienti IBM PSeries
- monitoraggio di nuovi ambiti tecnologici erogati in modalità IaaS, PaaS e SaaS
- monitoraggio ambientale del Data Center INAIL

La soluzione proposta avrà come perimetro di riferimento in termini di servizi oggetto di monitoraggio sia i servizi erogati verso gli utenti interni ed esterni di INAIL, sia i servizi erogati verso altre PPAA, al momento esclusivamente servizi di Housing e di Hosting.

L'obiettivo è quello di rafforzare sia la capacità tecnologica al fine di individuare in modo sempre più predittivo, strutturato e con un adeguato livello di granularità gli eventi e le metriche necessarie al monitoraggio dei servizi, sia la capacità di presidio operativo ed organizzativo per la gestione dei major Incident e dei problem. La soluzione deve consentire il miglioramento del livello di qualità percepito dagli utenti attraverso una maggiore capacità di anticipare i disservizi mediante azioni proattive di intervento, di ridurre il numero di incidenti e di gestire i problem derivanti.

La soluzione di monitoraggio deve prevedere:



- 1) *monitoraggio “per componente”* effettuato grazie ai tool di monitoraggio verticali. Tale monitoraggio deve permettere di avere una visione strutturata ed integrata dei diversi layer che compongono l’infrastruttura gestita da INAIL.
- 2) *monitoraggio “per servizio”* che partendo dalle informazioni del monitoraggio per componente, crea una vista end-to-end dello stesso al fine di determinarne lo stato di salute near real time.

L’obiettivo finale dovrà essere quello di abilitare un monitoraggio continuativo per consentire interventi tempestivi al verificarsi di malfunzionamenti sui servizi e, allo stesso tempo, interventi preventivi potendo contare su una serie di dati storici e conoscenze acquisite dalle attività di monitoraggio dei gruppi di conduzione tecnica.

4.2.1 Monitoraggio per componente

Di seguito un elenco indicativo e non esaustivo delle principali metriche/eventi che il monitoraggio per componente dovrà garantire:

- Monitoraggio infrastrutturale - Rilevazione delle performance infrastrutturali dei sistemi (es : CPU, RAM, Spazio disco)
- Monitoraggio applicativo - Rilevazione delle performance applicative degli application server (es: tempi medi di risposta, stalli/errori)
- Monitoraggio End to End - Rilevazione delle performance e della disponibilità del servizio INAIL percepito da utente finale (es: tempi medi di risposta, errori http/https, errori altri protocolli, differenziazione per canale Web o Mobile, Browser di riferimento su traffico reale, e stesse metriche su scenari di navigazione simulate)
- Monitoraggio della rete fisica e virtuale - Rilevazione delle performance infrastrutturali dei sistemi di rete e controllo della raggiungibilità e connettività di rete
- Monitoraggio Storage - Rilevazione delle performance e della disponibilità degli apparati storage
- Monitoraggio Database - Rilevazione delle performance e della disponibilità dei database SQL, Oracle, DB2 LUW (es: tempo di processamento query, errori di processamento, code)
- Monitoraggio Containers - Rilevazione delle performance e della disponibilità dei micro-servizi
- Monitoraggio API Gateway – Rilevazione performance applicative e della disponibilità
- Monitoraggio componente Cloud pubblico, privato e Ibrido (IAAS, PAAS e SAAS)
- Monitoraggio metriche di Business rilevanti per i servizi/applicazioni monitoraggio a completamento del monitoraggio prettamente tecnologico

Si precisa, che con riferimento agli ambiti di seguito riportati, l’Istituto dispone di soluzioni di monitoraggio di proprietà che devono essere integrate e gestite nella soluzione proposta:

- Monitoraggio Storage (soluzione EMC Vpur)
- Monitoraggio ambientale (soluzioni Schneider e Siemens)

L’integrazione ed il mantenimento della stessa sarà a cura del Fornitore, anche in caso di modifiche alle soluzioni di monitoraggio prima riportate.



Le soluzioni di monitoraggio sopra elencate, non saranno ad uso esclusivo della Service Control Room, ma dovranno essere messe a disposizione dei team infrastrutturali, applicativi e di certificazione SW per le attività ordinarie di gestione delle singole componenti HW e SW.

Di seguito i requisiti **funzionali minimi** che la soluzione dovrà garantire:

ID Requisito	Descrizione
REQ. 01	Monitoraggio proattivo dei server e degli apparati di rete gestiti dall'Istituto con l'obiettivo di conoscere lo stato di salute dell'infrastruttura IT e permettere l'attivazione in tempo reale delle attività di risoluzione in caso di anomalie o problemi di performance
REQ. 02	La creazione di dashboard custom ad hoc da utilizzare internamente e allo stesso tempo da mettere a disposizione dei gruppi di conduzione sistemistica
REQ. 03	Configurazione di un sistema di alerting (es: via mail e/o sms) in caso di superamento soglie di allarme impostate sulle metriche monitorate
REQ. 04	Monitoraggio della disponibilità globale dell'infrastruttura IT in termini di performance e prestazioni
REQ. 05	Analisi avanzata della root cause al fine di migliorare il MTTR in caso di malfunzionamenti infrastrutturali
REQ. 06	Il monitoraggio delle performance dell'intero parco applicativo dell'Istituto attraverso l'identificazione preventiva dei malfunzionamenti o degrado delle performance dei flussi applicativi
REQ. 07	Il mapping dell'infrastruttura IT al fine di garantire piena visibilità e conoscenza dell'architettura predisposta degli ambienti INAIL
REQ. 08	La creazione di dashboard custom dinamiche (es : per tier applicativi, business transaction, ecc) da utilizzare internamente e allo stesso tempo da mettere a disposizione degli uffici di Esercizio e Sviluppo Applicativo
REQ. 09	La funzionalità di differential Analysis basata su algoritmi di predictive intelligence in modo da ridurre i falsi positivi ed aiutare a individuare preventivamente potenziali eventi che possano impattare sulla disponibilità/performance del servizio/ applicazione favorendo una più efficace prioritizzazione degli interventi risolutivi
REQ. 10	L'analisi End to End del codice in modo da fornire informazioni di dettaglio ai gruppi di sviluppo applicativo
REQ. 11	Funzionalità di root cause analysis per l'individuazione della causa radice dei malfunzionamenti grazie alla possibilità di eseguire drill down in base alla tipologia di malfunzionamento
REQ. 12	Monitoraggio dei tempi di rendering del browser utilizzato dagli utenti per ciascuna pagina caricata, delle performance reali di tutte le transazioni utente (critiche e non critiche) Monitoraggio della customer e user experience (in coerenza con le metriche W3C) in base alla tipologia di piattaforma (Web o Mobile) utilizzata dall'utente e delle metriche relative alle performance dei Browser delle pagine Web utilizzate dagli utenti Simulazione di scenari di navigazione critici in ottica utente al fine di verificare la disponibilità dei servizi ed applicazioni



REQ. 13	La funzionalità di “discovery” automatica del flusso transazionale, per singola transazione o per aggregati, che consenta di mappare il percorso ed i sistemi coinvolti per ciascuna applicazione, funzionalità o transazione senza alcuna necessità di intervento sul codice applicativo o configurazione delle applicazioni da monitorare. Facilità d’implementazione, allineamento automatico ai nuovi rilasci e documentazione automatica del flusso applicativo (o sua validazione)
REQ. 14	Il Monitoraggio dell’intera catena tecnologica a microservizi in ottica End to End con la copertura dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none">• Monitoraggio delle singole transazioni di business• Monitoraggio prestazionale dei servizi digitali• Monitoraggio della Customer Experience• Diagnostica dettagliata della singola transazione di business dal click/tap fino al codice• Misurazione prestazionale durante tutto il ciclo di vita dell’applicazione
REQ. 15	Funzionalità di tracing per eseguire analisi di dettaglio sulle performance applicative dei sistemi
REQ. 16	La misurazione della totalità delle transazioni con il massimo dettaglio in modo da garantire la possibilità di analizzare ogni singola transazione di ogni singolo utente con i relativi dati di contesto (percorso + dati utente + dati sistemi) senza dover riprodurre la situazione anomala ed in particolare senza dover effettuare analisi dei log applicativi o dei sistemi.
REQ. 17	Visibilità reale “end to end” a partire dalle singole azioni utente eseguite sul browser fino al DB, mainframe compreso, con l’immediata scomposizione dei tempi spesi e dei volumi transazionali nei diversi elementi della catena di erogazione del servizio.
REQ. 18	L’unione delle informazioni applicative/transazionali e di quelle infrastrutturali, cioè la disponibilità contestualizzata di entrambe nell’istante in cui è stata eseguita la transazione, in modo da consentire l’immediata identificazione della componente critica riducendo le risorse coinvolte nell’identificazione e risoluzione dei problemi.

4.2.2 Monitoraggio per servizio

La soluzione deve consentire la correlazione delle diverse tipologie di monitoraggio per componente in un aggregatore di eventi, al fine di raccogliere tutte le informazioni provenienti dai diversi tool e integrarle in un’ottica di servizio creando una vista end to end dei servizi INAIL erogati verso gli utenti.

L’obiettivo finale è quello di garantire un monitoraggio continuativo per consentire interventi tempestivi al verificarsi di malfunzionamenti sui servizi e, allo stesso tempo, interventi preventivi potendo contare su una serie di dati storici e conoscenze acquisite dalle attività di monitoraggio dei gruppi di conduzione tecnica.

Di seguito le principali macro-funzionalità, requisiti minimi, che la soluzione di monitoraggio del servizio dovrà garantire:

- Modellazione dei servizi, integrando in un’unica vista i componenti tecnologici che lo compongono, con possibilità di navigazione dei modelli inseriti
- Attribuzione di pesi specifici e di specifiche regole di correlazione eventi in funzione delle specifiche componenti del servizio
- Funzionalità di creazione di baseline su soglie dinamiche sulla base dei dati di monitoraggio acquisiti sulle componenti del servizio



- Storizzazione dati monitoraggio e possibilità di esportazione degli stessi verso soluzioni esterne utilizzando strumenti tipici di integrazione dati
- Gestione eventi:
 - Console integrata con stato di disponibilità, performance, qualità e rischio dei servizi monitorati raggiungibile anche da canale web e da mobile
 - differenziazione degli allarmi per soglie di criticità in funzione delle regole di correlazione definite
 - Possibilità di personalizzare le liste evento finalizzate a creare viste differenti tra gli operatori
 - Possibilità di drill down degli eventi rilevati finalizzato ad individuare l'effettiva componente del modello di servizio che ha generato l'evento
 - Funzionalità di presa in carico degli eventi da parte degli operatori e di chiusura degli stessi (sia manuale che automatica qualora le condizioni di anomalia rilevate dovessero rientrare)
 - Integrazione automatica con sistema di Trouble Ticketing adottato dalla DCOD Inail (ServiceNow)
- Integrazione con il CMDB della DCOD (ServiceNow) per acquisire i modelli di servizio
- Possibilità di integrazione con eventuali soluzioni di "orchestrazione di interventi" di primo livello adottate dalla DCOD INAIL
- Funzionalità di predictive analysis sulla base dei log e dati di monitoraggio acquisiti e gestiti (o altre fonti utili allo scopo) con l'obiettivo di prevedere potenziali malfunzionamenti sui servizi monitorati
- Reportistica aggregata e di dettaglio sulle varie componenti oggetto di monitoraggio

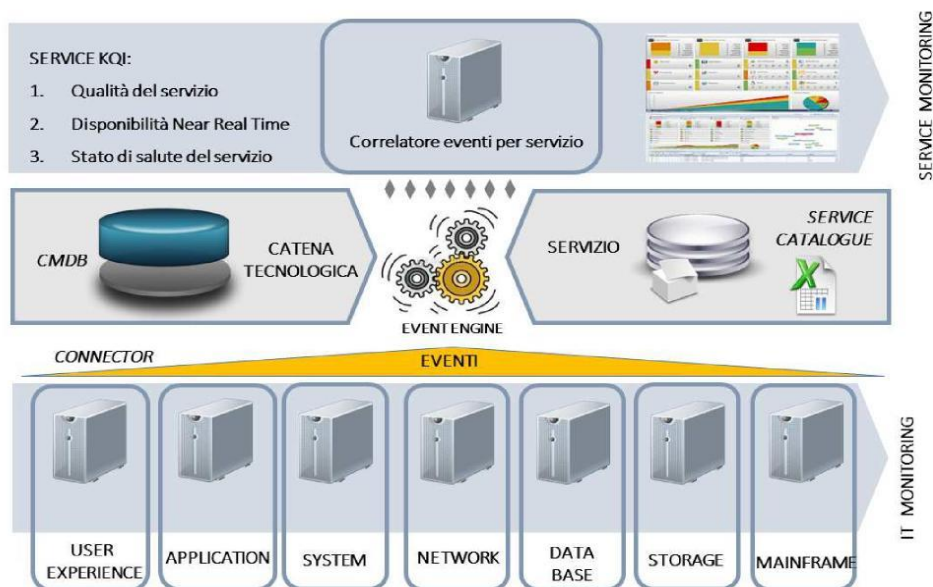
In ottica di erogazione da parte dell'Istituto di servizi verso altre PPAA la soluzione deve poter garantire la predisposizione del monitoraggio dei seguenti servizi:

- Housing
 - Integrazione con i software preposti all'esecuzione del monitoraggio ambientale
 - Monitoraggio di metriche di natura ambientale (es : alimentazione elettrica, temperatura sala)
- Hosting evoluto
 - Monitoraggio in ottica end to end dei servizi ed applicazioni gestite dalle PPAA

La configurazione del monitoraggio per componente e del monitoraggio per servizio dovrà seguire le linee guida standard utilizzate dall'istituto per la predisposizione dei modelli di servizio INAIL.



RAPPRESENTAZIONE DEL MODELLO CONCETTUALE



4.3 Servizi standard di Service Control Room

Come indicato in precedenza, i servizi di Service Control Room comprendono:

- **Servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni:** dedicati al monitoraggio dello stato di salute dei servizi/applicazioni, apertura di ticket, interventi di I livello ed eventuale indirizzamento di ticket verso i gruppi operativi applicativi o infrastrutturali che prendono in carico la gestione della risoluzione dell'anomalia potenziale o reale rilevata;
- **Servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni:** dedicati all'implementazione di nuovi modelli di servizio sugli strumenti di monitoraggio.
- **Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione:** dedicati alla manutenzione dei modelli di servizio esistenti sugli strumenti di monitoraggio.

In particolare, di seguito sono indicati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i principali elementi caratterizzanti le attività previste.

4.3.1 Servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni

Il servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni richiede un presidio H24 7/7 delle console dei tool di monitoraggio e riguarda le attività di monitoraggio dello stato di salute dei servizi (sia di INAIL che delle altre PPAA a cui INAIL eroga servizi) e l'apertura ed indirizzamento di ticket verso i gruppi operativi applicativi o infrastrutturali che prendono in



carico la gestione della risoluzione dell'anomalia potenziale o reale rilevata; in particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, devono essere effettuati:

- Analisi, classificazione e presa in carico degli eventi;
- Alimentazione del sistema di Trouble Ticketing tramite la gestione di ticket di warning e incident;
- Gestione delle procedure di escalation secondo quanto definito dall'Istituto;
- Analisi di primo livello degli eventi rilevati finalizzata a:
 - indirizzare le opportune azioni di riferimento verso i gruppi specialistici competenti
 - applicare eventuali azioni di I livello certificate dall'Ufficio Esercizio Infrastrutture.
- Analisi, classificazione e presa in carico ed indirizzamento verso i gruppi infrastrutturali dei ticket di incident inoltrati da altre PPAA a cui INAIL eroga servizi;

4.3.2 Servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni

Nell'ambito del servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni (sia di INAIL che delle altre PPAA a cui INAIL eroga servizi), devono essere effettuate le attività di implementazione di nuovi modelli di servizio sugli strumenti di monitoraggio, attraverso la configurazione dei modelli di servizio e delle regole di correlazione degli eventi rilevati dagli strumenti verticali di monitoraggio.

Il servizio include, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- Analisi, configurazione e predisposizione dei modelli di servizio sul tool di service monitoring;
- Identificazione dei valori soglia degli eventi/metriche di disponibilità e performance, effettuata a valle di un'analisi integrata di tutte le componenti, applicative e infrastrutturali, che compongono il servizio, e successiva classificazione delle soglie di allarme e di warning, a cui sono associati opportuni Indicatori di qualità dedicati;
- Configurazione delle soglie di monitoraggio applicativo e infrastrutturale sui tool di monitoraggio verticali sulla base di quanto definito al punto precedente;
- Supporto all'Ufficio Esercizio Infrastrutture nella definizione delle istruzioni operative di I livello certificate che potranno essere seguite dagli operatori di Service Control Room;
- Configurazione e predisposizione di dashboard sui tool verticali di monitoraggio da mettere a disposizione degli uffici interni DCOD impattati

4.3.3 Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione

Nell'ambito del servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione (sia di INAIL che delle altre PPAA a cui INAIL eroga servizi), devono essere effettuate le attività di revisione continua dei modelli di servizio, allineamento alle variazioni infrastrutturali ed applicative, analisi continuativa delle soglie e miglioramento continuo delle modalità di monitoraggio. Il servizio include, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- Gestione e manutenzione dei modelli di servizio dei servizi su strumento di service monitoring;
- Analisi continuativa e revisione di soglie e metriche di monitoraggio applicate ai modelli di servizio configurati sul tool di verticali.
- Miglioramento continuo delle modalità di monitoraggio configurate in termini di regole di propagazione e correlazione degli eventi
- Supporto all'Ufficio Esercizio Infrastrutture nella revisione ed adeguamento delle istruzioni operative di I livello certificate che potranno essere seguite dagli operatori di Service Control Room.



4.4 Nuova soluzione di SLA management

Qualora richiesto dalla Committente, il Fornitore deve predisporre, rendere operativa e mantenere in piena efficienza una nuova soluzione software, in sostituzione di quella attualmente utilizzata, a supporto della misurazione e del calcolo dei livelli di servizio previsti dai contratti stipulati con i vari fornitori di servizi IT e sui servizi erogati verso gli utenti interni ed esterni e verso le eventuali PPAA cui INAIL eroga servizi.

La nuova soluzione di SLA management è una componente opzionale della fornitura, che la Committente si riserva di richiedere o meno, in base alle proprie esigenze organizzative. In ogni caso, l'eventuale richiesta di messa in opera della nuova soluzione di SLA management è inoltrata dalla Committente al Fornitore entro 12 (dodici) mesi a partire dalla **Data di stipula del contratto**.

La soluzione di SLA management deve rispettare i seguenti requisiti:

- Gestire un'anagrafica dei contratti e degli accordi di servizio e dei relativi KPI gestiti, integrandosi con il sistema di contract management della DCOD INAIL
- Integrare i dati necessari al calcolo dei KPI previsti dai contratti e dagli accordi di servizio, nel rispetto delle scelte architetturali in termini di gestione e centralizzazione dei dati da parte della DCOD
- Implementare i necessari algoritmi per il calcolo dei KPI previsti dai contratti e dagli accordi di servizio
- Mettere a disposizione delle dashboard per la verifica periodica dei livelli di servizio da parte degli stakeholder interessati (DEC, RUP di contratto, Monitori, RUF, ..)
- Produrre i report periodici per ciascun contratto / accordo di servizio in formato .pdf e/.xls

La nuova soluzione realizzata deve inoltre essere conforme con le eventuali caratteristiche migliorative proposte dal Fornitore in Offerta Tecnica.

4.5 Servizi di supporto specialistico

Nell'ambito della fornitura, potranno essere richiesti servizi professionali di supporto specialistico, da erogare in modalità continuativa oppure a richiesta e interamente svolti presso la sede dell'Istituto.

Di seguito si fornisce, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il dettaglio delle attività richieste nell'ambito del supporto specialistico.

4.5.1 Supporto al governo delle operazioni

Nell'ambito del servizio di supporto al governo delle operazioni, devono essere effettuate le seguenti attività:

- Supporto continuativo al Responsabile della Service Control Room nell'indirizzare e governare eventuali esigenze progettuali legate direttamente al monitoraggio dei Servizi o nel partecipare a tavoli progettuali che vedono impattate tematiche di monitoraggio
- Supporto operativo all'Incident Manager e al Problem Manager nella gestione dei major incident e supporto alla gestione ed indirizzo inter-organizzativo di Major Incident e Problem
- Supporto continuativo alla definizione e revisione delle procedure/istruzioni operative a supporto dell'operatività della Service Control Room.
- Supporto operativo alla pianificazione, monitoraggio ed indirizzo delle azioni correttive sul funzionamento della Service Control Room
- Supporto operativo nell'interazione continua con gli altri uffici impattati dalle attività di monitoraggio (ufficio infrastrutture, ufficio esercizio applicativo, ufficio Test e Certificazione, ...)



4.5.2 Supporto alla progettazione in ambito monitoraggio

Nell'ambito di tale servizio è richiesto il supporto alla progettazione di interventi finalizzati all'ampliamento, revisione ed integrazione del perimetro di monitoraggio. In particolare, devono essere effettuati studi di fattibilità e progettazione esecutiva per estendere la soluzione di monitoraggio su nuovi ambiti infrastrutturali e applicativi, in funzione delle evoluzioni architetture della DCOD Inail, o per effetto dell'avvio di nuovi servizi verso nuove PPAA.

4.5.3 Supporto in ambito Reporting e Service Level Management

Nell'ambito del servizio di supporto in ambito Service Level Management, devono essere effettuate le seguenti attività:

- Analisi per la definizione e miglioramento continuo della reportistica operativa (mensilmente) e direzionale (trimestralmente) sull'andamento dei servizi oggetto di monitoraggio
- Predisposizione della reportistica operativa e direzionale (periodica o on demand) a supporto del miglioramento continuo dei servizi monitorati
- Analisi e configurazione della soluzione a supporto del calcolo degli indicatori di qualità/livelli di servizio (Underpinning Contract) verso i fornitori previsti dai relativi contratti stipulati dalla DCOD
- Analisi e configurazione della soluzione a supporto del calcolo dei KPI tecnologici per la misurazione degli SLA definiti sui singoli servizi e verso le PPAA esterne
- Misurazione dei livelli di servizio "tecnologici" previsti per i contratti ICT stipulati dall'Istituto a supporto dell'implementazione ed erogazione dei servizi verso gli utenti finali (interni ed esterni)
- Integrazione/manutenzione delle dashboard e dei report finalizzati alla misurazione dei livelli di servizio previsti dai contratti ICT stipulati dalla DCOD.

5. RISORSE IMPEGNATE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

5.1 Profili professionali

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse professionali impiegate per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico sia durante la fornitura stessa, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi riportati nell'Allegato 1, fermo restando l'obbligo per il Fornitore stesso ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Per i Referenti della fornitura, nonché per tutte le risorse professionali eventualmente migliorate in Offerta Tecnica il Fornitore, secondo le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone alla Committente per la valutazione i CV del personale da impiegare nella fornitura, in base al template di curriculum contenuto nel succitato Allegato 1.

La Committente si riserva inoltre di richiedere la presentazione dei CV per tutto il personale impiegato nell'erogazione dei servizi, al fine di verificarne la rispondenza ai profili professionali. La richiesta di presentazione di detti curricula può essere effettuata dalla Committente preventivamente all'inserimento nei team operativi nonché in corso d'opera, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore stesso.

Per il personale ritenuto inadeguato la Committente può procedere alla richiesta di sostituzione, che avviene seguendo modalità e tempi previsti dal contratto.



5.2 Referenti della fornitura

Il **Responsabile della fornitura** è il responsabile dell'intera struttura organizzativa proposta, deve avere una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'intera fornitura, delle attività e dei progetti in corso. Pertanto, il Responsabile della fornitura garantisce la qualità complessiva dei servizi erogati, opera quale interfaccia unica amministrativa verso la Committente e detiene poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto.

Il **Responsabile operativo** ha la visibilità completa delle attività afferenti i servizi, opera quale interfaccia unica nei confronti della Committente dal punto di vista tecnico, ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione operativa del Fornitore.

E' responsabile della pianificazione delle attività e del rispetto delle scadenze, gestisce gli stati avanzamento lavori, riferisce sullo stato dell'arte, sulle attività operative, sulla corretta esecuzione delle attività e sul rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti.

La remunerazione per la messa a disposizione delle figure suddette, così come per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi offerti per l'esecuzione dei servizi, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

6. DIMENSIONAMENTO, MODALITA' DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della fornitura sono erogati e remunerati in modalità continuativa a canone, continuativa a consumo o progettuale a corpo, secondo il seguente schema:

Servizio	Modalità
Progetto di migrazione su nuova soluzione di monitoraggio	Progettuale a corpo
Utilizzo della nuova soluzione di monitoraggio	Continuativa a canone
Servizi standard di service control room	Continuativa a canone
Nuova soluzione di SLA Management	Continuativa a canone
Servizi di supporto specialistico	Continuativa a consumo Progettuale a corpo

Di seguito è fornito il dettaglio delle modalità di esecuzione e remunerazione dei servizi.

6.1 Progetto di migrazione su nuova soluzione di monitoraggio

A partire dalla **Data di stipula del contratto**, anche sulla base delle informazioni raccolte nell'attività di affiancamento iniziale, il Fornitore deve predisporre il Piano di progetto di dettaglio per la migrazione sulla nuova soluzione di monitoraggio proposta in Offerta.

Il Piano di progetto deve essere consegnato alla Committente entro 20 (venti) giorni solari a partire dalla **Data di stipula del contratto** e può prevedere anche l'effettuazione di attività operative nel periodo di affiancamento al



Fornitore uscente, con il supporto di quest'ultimo e compatibilmente con i privilegi di amministrazione dei sistemi che la Committente concederà al Fornitore subentrante in tale fase.

Le attività operative di installazione della nuova soluzione e di migrazione possono iniziare dopo l'approvazione del Piano da parte della Committente e devono prevedere il completamento della migrazione stessa (fase di Configurazione e messa in esercizio della soluzione) entro 6 (sei) mesi a partire dalla **Data di stipula del contratto**.

Rispetto al ciclo generale di progetto descritto nel paragrafo "Pianificazione", la migrazione sulla nuova soluzione di monitoraggio si realizza secondo il seguente ciclo:

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Committente/Fornitore	Stipula del contratto		
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della Qualità di progetto (<i>eventuale</i>)
Fornitore	Consegna		
Committente	Autorizzazione		Approvazione del Piano di lavoro
Fornitore		Installazione della soluzione	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Committente	Accettazione		
Fornitore		Configurazione e messa in esercizio della soluzione	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Committente	Accettazione		
Fornitore		Avvio a regime	Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Committente	Accettazione		

La fase di avvio a regime della soluzione di monitoraggio da parte del Fornitore, successivamente alla messa in esercizio della soluzione stessa, include un periodo minimo di 3 (tre) mesi successivi alla messa in esercizio stessa, nel quale sono rilevati eventuali malfunzionamenti della soluzione. Al termine del trimestre, e previa risoluzione da parte del Fornitore degli eventuali problemi riscontrati, la Committente procede all'Accettazione finale della soluzione.

Laddove il progetto dovesse subire interruzione o ritardi per fatto non imputabile al Fornitore, la Committente, previa verifica e accettazione delle motivazioni del ritardo/interruzione addotte dal Fornitore, può concordare le opportune modifiche al piano di progetto.

Il progetto di migrazione è remunerato a corpo. La remunerazione del progetto è strutturata in accordo con le fasi del piano di migrazione:

- all'accettazione della fase di installazione viene corrisposto il 30% dell'importo complessivo;



- all'accettazione della fase di messa in esercizio viene corrisposto il 50% dell'importo complessivo;
- dopo la verifica finale e accettazione della soluzione viene corrisposto il 20% dell'importo complessivo.

Per la realizzazione del progetto di migrazione, il Fornitore si impegna ad utilizzare risorse professionali con skill adeguati, che devono fare riferimento ai seguenti profili descritti in dettaglio nell'allegato 1 "Profili professionali":

- Capo progetto migrazione
- Sistemista senior migrazione
- Specialista di prodotto migrazione.

6.2 Utilizzo della nuova soluzione di monitoraggio

Per l'utilizzo della nuova soluzione di monitoraggio, la remunerazione è costituita da un canone fisso, corrisposto con periodicità trimestrale posticipata e costante nel corso del contratto, successivamente alla messa in esercizio della soluzione da parte del Fornitore e a partire dalla data di accettazione della relativa fase da parte della Committente.

6.3 Servizi standard di Service Control Room

Come già indicato in precedenza, i servizi di Service Control Room sono articolati in:

1. Servizio di monitoraggio servizi/applicazioni
2. Servizio di configurazione nuovi servizi/applicazioni
3. Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione

Tali servizi sono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla **Data di inizio attività**, fino al termine della fornitura.

I servizi sono erogati da team di lavoro allocati on site presso la sede della Committente sita presso la sede DCOD.

Per l'erogazione dei servizi il Fornitore deve prevedere più gruppi con competenze specifiche e in particolare, al minimo:

- un team di operatori dedicato all'erogazione dei servizi di monitoraggio, operante in modalità continuativa (24 ore al giorno per 7 giorni la settimana per 365 giorni l'anno). In tale team devono essere utilizzate figure professionali che rispondano al profilo di "operatore" definito nell'allegato 1 "profili professionali";
- un team di sistemisti dedicato ai servizi di configurazione e manutenzione/change, operante da lunedì a venerdì in un orario compreso tra le ore 09:00 e le ore 18:00, ad esclusione dei giorni festivi, salvo quanto indicato di seguito. In tali team devono essere utilizzate figure professionali che rispondano ai profili di "sistemista senior monitoraggio" e "sistemista monitoraggio" definiti nell'allegato 1 "profili professionali".

Per le attività di tipo sistemistico, la Committente si riserva di chiedere estensioni estemporanee dell'orario standard di servizio secondo le seguenti modalità:

- per i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì possono essere richieste estensioni di 1 ora o più ore consecutive rispetto all'orario standard di 9 ore; la richiesta di estensione viene effettuata dalla Committente con un preavviso minimo di 4 ore lavorative rispetto all'inizio dell'attività extra orario;
- per i giorni di sabato, domenica e festivi, può essere richiesta l'effettuazione di attività sistemistiche per una o



più giornate intere, corrispondenti ciascuna a 9 ore lavorative; la richiesta di estensione viene effettuata dalla Committente con un preavviso minimo di 8 ore lavorative rispetto all'inizio dell'attività extra orario.

Le suddette estensioni dell'orario di servizio possono essere richieste fino ad un massimo di 30 ore a trimestre e si intendono comprese nei corrispettivi per i servizi, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Ciascuno dei servizi suddetti è remunerato attraverso canoni trimestrali ed eventuali conguagli annuali, calcolati secondo le modalità descritte di seguito. I canoni trimestrali sono corrisposti in modalità posticipata e tale periodicità è riferita al trimestre solare: nel caso in cui il primo o l'ultimo trimestre di erogazione dei servizi non corrisponda ad un intero trimestre solare, il corrispettivo per tale trimestre è calcolato pro quota in base al numero di giorni lavorativi utili.

6.3.1 Baseline di riferimento e incrementi annuali

La remunerazione dei servizi standard di Service Control Room è basata su alcune grandezze "di riferimento", come dettagliato di seguito. Tali grandezze sono le uniche prese in considerazione per la determinazione dei canoni, indipendentemente dal variare di altre dimensioni specifiche degli ambienti elaborativi gestiti.

Nella tabella seguente sono indicati i valori base e gli incrementi annui delle grandezze di riferimento; tali valori sono utilizzati per determinare gli importi dei canoni e degli eventuali conguagli da corrispondere per i servizi stessi.

SERVIZIO	GRANDEZZA DI RIFERIMENTO	VALORE DI BASELINE	INCREMENTO ANNUO
Servizio di monitoraggio servizi/applicazioni	Numero di eventi da gestire ogni anno	330.000	30.000
Servizio di configurazione nuovi servizi/applicazioni	Numero di nuovi servizi/applicazioni da configurare ogni anno	30	10
Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione	Numero di servizi/applicazioni sottoposti a monitoraggio	290	50

6.3.2 Definizione dei canoni trimestrali e dei conguagli annuali

Servizio di monitoraggio servizi/applicazioni

Per il servizio di monitoraggio, la remunerazione è suddivisa in due parti:



1. un canone base trimestrale, costante nel corso del contratto a partire dalla **Data di inizio attività**, riferito alla baseline definita sopra (specificamente al numero base di 330.000 eventi gestiti ogni anno) e indipendente dal numero effettivo di eventi gestiti nel periodo di riferimento, sia nel caso in cui il numero effettivo di eventi gestiti dovesse essere superiore al numero base di eventi, sia nel caso in cui il numero effettivo di eventi gestiti dovesse essere inferiore al numero base di eventi;
2. un conguaglio straordinario, da corrispondere una tantum al termine di ogni anno di riferimento, nel caso in cui il numero totale effettivo di eventi gestiti nell'anno di riferimento abbia superato il valore di baseline, nella misura del 2% del valore del canone base annuo, per ogni blocco di almeno 3.000 eventi gestiti in eccedenza rispetto alla baseline, fino al limite massimo di 30.000 eventi gestiti in eccedenza, ovvero fino al limite massimo di 360.000 eventi complessivamente gestiti. Le frazioni inferiori al blocco intero di 3.000 eventi non sono considerate ai fini della quantificazione del conguaglio. Il conguaglio straordinario non supera in ogni caso il valore massimo del 20% del valore del canone base annuo, indipendentemente dal numero di eventi gestiti in eccedenza rispetto alla baseline.

Servizio di configurazione nuovi servizi/applicazioni

Per il servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni, la remunerazione è suddivisa in due parti:

1. un canone base trimestrale, costante nel corso del contratto a partire dalla **Data di inizio attività**, riferito alla baseline definita sopra (specificamente al numero base di 30 nuovi servizi/applicazioni da configurare ogni anno) e indipendente dal numero effettivo di nuovi servizi/applicazioni configurati nel periodo di riferimento, sia nel caso in cui il numero effettivo di nuovi servizi/applicazioni configurati dovesse essere superiore al numero base, sia nel caso in cui il numero effettivo di nuovi servizi/applicazioni configurati dovesse essere inferiore al numero base;
2. un conguaglio straordinario, da corrispondere una tantum al termine di ogni anno di riferimento, nel caso in cui il numero totale effettivo di nuovi servizi/applicazioni configurati nell'anno di riferimento abbia superato il valore di baseline; il conguaglio straordinario è proporzionale al numero di nuovi servizi/applicazioni configurati nell'anno di riferimento eccedenti il valore di baseline, nella misura del 2% del valore del canone base annuo per ogni nuovo servizio/applicazione configurato, fino al limite massimo di 10 nuovi servizi/applicazioni configurati in eccedenza, ovvero fino al limite massimo di 40 nuovi servizi/applicazioni complessivamente configurati. Il conguaglio straordinario non supera in ogni caso il valore massimo del 20% del valore del canone base annuo, indipendentemente dal numero di nuovi servizi/applicazioni configurati in eccedenza rispetto alla baseline.

Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione

Per il servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione, la remunerazione è costituita da un canone trimestrale corrisposto a partire dalla **Data di inizio attività**, composto da una parte fissa (canone base) ed una parte aggiuntiva variabile (canone aggiuntivo).

Il canone trimestrale complessivo è determinato in funzione del numero effettivo di servizi/applicazioni sottoposti a monitoraggio, secondo le seguenti modalità: all'inizio di ogni anno di riferimento viene rilevato il numero di servizi/applicazioni sottoposti a monitoraggio in quel momento e:

- nel caso in cui il numero di servizi/applicazioni rilevato all'inizio dell'anno di riferimento sia inferiore o uguale al valore di baseline, per tutti i trimestri di quell'anno viene corrisposto il canone base;



- nel caso in cui il numero di servizi/applicazioni rilevato all'inizio dell'anno di riferimento sia superiore al valore di baseline, il canone base per tutti i trimestri di quell'anno viene aumentato nella misura dello 0,4%, per ogni servizio/applicazione eccedente il valore di baseline, fino al limite massimo di 50 servizi/applicazioni in eccedenza, ovvero fino al limite massimo di 340 servizi/applicazioni sottoposti a monitoraggio; in ogni caso, il valore del canone aggiuntivo non può superare il 20% del canone base.

6.3.3 Verifiche di conformità e fatturazione

Tutte le prestazioni oggetto del contratto sono sottoposte a verifica di conformità, come specificato nel Contratto. Di seguito sono fornite indicazioni su come le verifiche di conformità influiscono sul pagamento degli eventuali conguagli annuali e/o canoni aggiuntivi previsti per i servizi standard di Service Control Room.

Per il servizio di monitoraggio e per il servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni, la corresponsione dei canoni base è soggetta alle verifiche di conformità trimestrali effettuate nel trimestre di riferimento sugli specifici servizi. La corresponsione dei conguagli annuali non è soggetta a specifiche verifiche di conformità, ma dipende dalle medesime verifiche trimestrali effettuate nell'anno di riferimento sugli specifici servizi; pertanto, il Fornitore potrà emettere fattura per i conguagli annuali laddove si siano concluse positivamente le verifiche trimestrali nell'anno di riferimento.

Per il servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione, invece, la corresponsione del canone base e dell'eventuale canone aggiuntivo è soggetta alle verifiche di conformità trimestrali effettuate nel trimestre di riferimento sullo specifico servizio.

6.4 Nuova soluzione di SLA management

Se richiesto dalla Committente, il Fornitore deve predisporre il Piano di progetto di dettaglio per la migrazione sulla nuova soluzione di SLA management proposta in offerta.

Il Piano di progetto deve essere consegnato alla Committente entro 20 (venti) giorni solari a partire dalla data della richiesta.

Le attività operative di installazione della nuova soluzione e di messa in esercizio possono iniziare dopo l'approvazione del Piano da parte della Committente e devono prevedere il completamento della migrazione stessa entro 3 (tre) mesi a partire dalla data di inizio delle attività.

La messa in opera della nuova soluzione di SLA management si realizza secondo il ciclo generale descritto nel paragrafo "Pianificazione".

La nuova soluzione di SLA management è remunerata attraverso un canone annuo per l'utilizzo della soluzione stessa, corrisposto con periodicità trimestrale posticipata e costante nel corso del contratto, a partire dalla data di accettazione della soluzione da parte della Committente.

Il canone per l'utilizzo della soluzione deve considerarsi aggiuntivo rispetto al costo a consumo per il servizio di Supporto in ambito Reporting e Service Level Management indicato nel successivo paragrafo.

6.5 Servizi di supporto specialistico

I servizi di supporto specialistico possono essere erogati in modalità continuativa a consumo o in modalità progettuale a corpo. Di seguito è fornita la matrice di corrispondenza tra i servizi e le modalità di erogazione.



Servizio	Modalità
Supporto al governo delle operazioni	Continuativa a consumo Progettuale a corpo
Supporto alla progettazione in ambito monitoraggio	Continuativa a consumo Progettuale a corpo
Supporto in ambito Reporting e Service Level Management	Continuativa a consumo Progettuale a corpo

Nella seguente tabella è riportato il dimensionamento complessivo stimato per l'intera durata contrattuale per i servizi remunerati in giorni persona. Per la definizione dei profili professionali si faccia riferimento all'allegato 1 "Profili professionali".

Profilo professionale	Giorni/persona
Sistemista senior SLA Management	880
Specialista di prodotto SLA Management	880
Sistemista senior governo operazioni	1320
Sistemista governo operazioni	1760
Esperto processi governo operazioni	1320
Sistemista senior progettazione monitoraggio	880
Sistemista progettazione monitoraggio	3520

Per i servizi di supporto specialistico continuativo a consumo erogati presso la sede della Committente si prevede un orario di servizio compreso tra le ore 09:00 e le ore 18:00 da lunedì a venerdì, ad esclusione dei giorni festivi, salvo quanto previsto nel paragrafo 7.8 "Estensioni orario di servizio"

I servizi erogati in modalità continuativa a consumo possono essere erogati a partire dalla **Data di inizio attività**. L'attivazione dei servizi è effettuata dalla Committente attraverso una o più Schede di attivazione, ovvero analoghe comunicazioni verso il Fornitore, nella quale sono indicati i profili professionali da impiegare nell'erogazione dei servizi stessi ed il numero di giornate richieste. La pianificazione del fabbisogno di risorse professionali da utilizzare in modalità continuativa sarà effettuata dalla Committente con periodicità semestrale, sulla base delle effettive



necessità. La regolamentazione contrattuale dei servizi è “a tempo e spesa”, sulla base dei Consumativi attività periodicamente predisposti.

Le attività da eseguire in Modalità progettuale a corpo sono scomposte in interventi (o anche obiettivi), di responsabilità del Fornitore, cui è attribuita una dimensione in termini di giorni/persona e un tempo di esecuzione, suddivisi in una o più fasi, delimitate da *milestone*, come descritto nel paragrafo “Pianificazione”. L’attivazione di ciascun intervento è effettuata dalla Committente attraverso una Scheda di attivazione, ovvero analoga comunicazione, verso il Fornitore.

I servizi erogati in modalità progettuale sono regolamentati in giorni persona a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato in base ai giorni/persona pianificati per ciascuna figura professionale e alle relative tariffe giornaliere previste, come indicato nel Piano di lavoro approvato dalla Committente, e non in base ai giorni/persona effettivamente utilizzati.

7. AFFIANCAMENTO INIZIALE

A partire dalla **Data di stipula del contratto**, il Fornitore può richiedere il supporto della Committente ovvero di terzi designati (es. il Fornitore uscente), al fine di acquisire le conoscenze utili al corretto svolgimento dei servizi richiesti, per un periodo massimo pari a 60 giorni solari fino alla **Data di inizio attività**.

L’attività può consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, affiancamento nel completamento di eventuali attività in corso, affiancamento nell’operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente, nonché esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, basi dati informative, processi e procedure operative, documentazione di progetto, ecc..).

Qualora la documentazione disponibile risultasse non aggiornata e/o incompleta, tutto ciò deve risultare in modo dettagliato in un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne. Tale verbale è sottoscritto dai due Fornitori, l’uscente e il subentrante, e consegnato alla Committente.

Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continua ad essere in capo al Fornitore uscente. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento sono concordate con la Committente, anche sulla base di eventuali proposte contenute nell’Offerta tecnica.

Per tutto il periodo di Affiancamento iniziale, il Fornitore non percepisce alcun corrispettivo.

8. TRASFERIMENTO DEL KNOW-HOW AL TERMINE DELLA FORNITURA

Negli ultimi 6 mesi di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore deve fornire al personale della Committente, ovvero a terzi designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l’eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Tale periodo di trasferimento del know-how è organizzato secondo le modalità concordate con la Committente, anche sulla base di eventuali proposte contenute nell’Offerta tecnica.

Pertanto, su richiesta della Committente, il Fornitore si impegna:

- a trasferire il know-how necessario alla presa in carico della soluzione di monitoraggio ed eventualmente di quella di SLA Management, nell’ultima configurazione implementata, qualora la Committente intenda mantenere l’utilizzo di tali soluzioni successivamente alla scadenza del contratto;
- a facilitare il subentro nell’erogazione dei servizi, da parte di un nuovo soggetto, anche attraverso la disponibilità a consentire a tale soggetto di eseguire attività operative, nei limiti e nelle modalità indicati dalla Committente. Tali attività possono ricomprendere attività operative finalizzate alla migrazione verso nuove soluzioni proposte dal



Fornitore subentrante.

Le attività di trasferimento del know-how si intendono comprese nel corrispettivo dei servizi, fatta salva la facoltà, **ove la Committente lo reputi necessario**, nell'ambito dei servizi da svolgere in modalità continuativa a consumo, di richiedere al Fornitore di integrare i team impegnati nell'erogazione dei servizi, riconoscendo al Fornitore stesso un effort aggiuntivo, fermo restando il corrispettivo massimo complessivo indicato nel contratto.

9. GESTIONE DELLA FORNITURA

L'esecuzione ed il governo della fornitura deve avvenire con un'attività continua di pianificazione, consuntivazione e controllo. All'inizio della fornitura, la Committente illustra le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione sia applicabile).

In ogni caso, è cura del Fornitore predisporre e aggiornare tempestivamente i propri piani, in funzione delle variazioni intervenute, in modo da riflettere il reale stato delle attività, a preventivo e a consuntivo.

La Committente si riserva di accedere in ogni momento a tali Piani di lavoro o di richiederne opportuna documentazione, al fine avere evidenza dello stato delle attività della fornitura.

A tal proposito, il Fornitore deve mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) relativamente ai Piani di lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività, esplicitandone la percentuale di avanzamento, eventuali criticità/ritardi, azioni di recupero e razionali dello scostamento, ove applicabili.

9.1 Pianificazione

La pianificazione delle attività è predisposta dal Fornitore e concordata con la Committente, nei seguenti momenti:

- a valle della stipula, per la presa in carico dei servizi; in tale circostanza, il Fornitore deve predisporre un Piano di subentro comprensivo di tutte le attività previste nella fase di affiancamento iniziale;
- prima dell'attivazione dei servizi continuativi, a canone o a consumo, attraverso la stesura di un Piano di lavoro generale, comprensivo di tutte le attività continuative;
- all'attivazione degli interventi di tipo progettuale, in particolare per la pianificazione delle attività relative al progetto di migrazione sulla nuova soluzione di monitoraggio e all'introduzione della nuova soluzione di SLA management;
- ad evento, nel corso dell'erogazione dei servizi.

E' cura del Fornitore proporre e concordare con la Committente ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo Piano di lavoro.

Tutta la documentazione di pianificazione deve essere sottoposta all'approvazione della Committente. Tali documenti e le eventuali successive modifiche, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato dalla Committente, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna e/o scadenze in essi contenute.

Piano di subentro

Il Fornitore, entro 10 (dieci) giorni solari successivi alla **Data di stipula del contratto**, deve consegnare un piano di Lavoro, denominato "Piano di subentro", in cui è necessario, in particolare, indicare:

- la pianificazione delle attività di presa in carico dei servizi, con evidenza della **Data di inizio attività** prevista;
- le modalità di organizzazione dell'addestramento di inizio fornitura, per acquisire il know-how necessario;



- i tempi e le modalità con cui si prevede di effettuare le verifiche dei profili professionali delle risorse a cui vengono affidati i servizi.

Nella stesura del Piano di Subentro, sarà necessario recepire tutte le eventuali proposte inserite dal Fornitore nell'offerta tecnica, e sarà oggetto di approvazione da parte della Committente.

Piano di lavoro generale

Il Fornitore, almeno 10 (dieci) giorni solari antecedenti la **Data di inizio attività** prevista, deve consegnare il "Piano di lavoro Generale" relativo ai servizi erogati in modalità continuativa.

Il Piano di Lavoro Generale deve essere mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore; la versione iniziale e le successive revisioni del Piano devono essere approvate dalla Committente.

Nel Piano di lavoro generale devono essere descritti almeno i seguenti argomenti:

- tempi e impegno previsti per i diversi servizi erogati;
- i documenti che saranno prodotti nello svolgimento delle attività;
- la descrizione della struttura organizzativa adottata dal Fornitore con l'indicazione dei ruoli, delle competenze, delle responsabilità e delle interfacce messe a disposizione per i vari servizi;
- corsi e/o assenze pianificate e, in generale, qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse
- le regole per la registrazione dei consuntivi ed il controllo e la valutazione dei risultati e degli scostamenti.

Il Piano di lavoro generale deve essere approvato in modo formale.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con l'Amministrazione ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata tramite un verbale.

Il Fornitore è tenuto a comunicare, proattivamente e con la massima tempestività, qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il Piano di Lavoro. I razionali della ripianificazione dovranno essere contenuti nel Piano di Lavoro, eventualmente facendo riferimento a relativi verbali.

Trimestralmente, entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro Generale, con le evidenze note sulle attività future e il dettaglio delle risorse nella sezione Consuntivo Attività del trimestre in chiusura (per ciascuna attività). Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte della Committente.

Piani di lavoro progettuali

Per ogni intervento di tipo progettuale il Fornitore deve produrre uno specifico Piano di lavoro. I dettagli della pianificazione per la migrazione su una nuova soluzione di monitoraggio e per l'introduzione di una nuova soluzione di SLA management sono riportati rispettivamente nei paragrafi 7.2 e 7.3. Nel seguito si forniscono indicazioni valide in generale per tutti gli interventi di tipo progettuale.

La richiesta di attivazione dell'intervento progettuale avviene con l'invio al Fornitore da parte della Committente di una Scheda di attivazione corredata in generale dalle seguenti informazioni di input per la produzione del Piano di Lavoro stesso:

- date previste di inizio e fine attività;
- tipologia e descrizione dell'intervento;
- fasi in cui strutturare l'attività;



- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, etc.

Nel Piano di Lavoro dell'intervento progettuale, il Fornitore deve inserire l'indicazione esatta del team che il Fornitore intende impiegare per l'intervento, con riferimento alle figure professionali e al mix stimato di impiego di ciascuna figura.

Il piano di lavoro deve essere approvato in modo formale dalla Committente. Eventuali modifiche dei dati suddetti genereranno un aggiornamento del Piano di lavoro che dovrà essere anch'esso approvato dalla Committente.

Nel seguito si riporta il ciclo generale di realizzazione adottato, indicando gli eventi (milestone) che marcano l'inizio e la conclusione delle varie fasi. La fase di realizzazione, su proposta del Fornitore o indicazione dalla Committente, può essere eventualmente strutturata in sotto-fasi, in relazione alla tipologia di progetto.

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Committente	Attivazione		Scheda di attivazione
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della Qualità di progetto (<i>eventuale</i>)
Fornitore	Consegna		
Committente	Autorizzazione		Approvazione del Piano di lavoro
Fornitore		Realizzazione	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Fornitore	Consegna		
Committente		Collaudo/ Verifica	Prodotti oggetto di collaudo/verifica in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Committente	Accettazione		

9.2 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte in modalità continuativa deve essere predisposta dal Fornitore trimestralmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascun servizio. La Committente si riserva la facoltà di rivedere le modalità di rendicontazione delle risorse in servizio.

Il Consuntivo deve contenere:

- elenco delle attività svolte nel corso del periodo, riportando le date effettive di consegna dei prodotti e/o di termine delle attività condotte (completo di eventuali codice, nome e descrizione del servizio/attività);
- (*ove applicabile*) dettaglio e sintesi delle attività svolte continuativa a consumo, con l'indicazione del profilo professionale, delle ore impiegate, del totale per attività e del totale per profilo professionale;



- *(ove applicabile)* dettaglio e sintesi delle attività svolte in modalità continuativa a canone con l'indicazione dei volumi gestiti nonché delle ore impiegate per ciascun profilo professionale.

La consuntivazione delle attività svolte in modalità progettuale deve essere inserita nei singoli Piani di lavoro di obiettivo, evidenziando le fasi chiuse ed eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

Le eventuali osservazioni della Committente sui contenuti di tali documenti sono effettuate in forma di verbale, e-mail o altra comunicazione scritta nonché attraverso lettere di rilievo.

10. GESTIONE DELLA QUALITA'

10.1 Assicurazione della qualità

Nell'esecuzione delle attività il Fornitore deve:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma UNI EN ISO 9001 per cui è richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità di progetto approvati e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui devono sottostare i servizi continuativi previsti per l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità di progetto definisce quelle specifiche relative alla singola attività o del singolo intervento o le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale. Entrambi costituiscono il riferimento per le attività di verifica e validazione delle attività svolte dal Fornitore.

Il Piano della Qualità di progetto non deve essere prodotto se non esistono specificità dell'obiettivo o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo sono disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Il piano della Qualità Generale deve essere consegnato entro 10 (dieci) giorni solari successivi alla **Data di stipula del contratto** ed è soggetto all'approvazione della Committente, secondo le modalità previste nel Contratto.

Il Piano della Qualità Generale è redatto dal Fornitore tenendo come guida lo schema di riferimento di seguito descritto:

1. Scopo e campo di applicazione
2. Documenti applicabili e di riferimento
3. Glossario
4. Organizzazione e responsabilità
 - a. **organigramma** del gruppo di lavoro da impiegare nella fornitura
 - b. **matrice delle responsabilità** per associare una precisa responsabilità a ciascun ruolo definito nell'organigramma
5. Descrizione delle risorse (hardware, software, applicazioni, persone)
6. Descrizione del servizio e definizione del suo profilo caratteristico, delle priorità di servizio, delle modalità di erogazione in situazione normale ed in caso di problemi
7. Requisiti di qualità della fornitura (obiettivi di qualità, indicatori di qualità, valori di soglia)



8. Flusso e descrizione dei processi interessati (es.: *pianificazione, installazione, gestione rilasci e modifiche, gestione configurazione per hardware, software, applicazioni e procedure; gestione operativa; misurazione e controllo; ecc.*) oppure il riferimento ad eventuali procedure applicabili con l'indicazione delle eventuali personalizzazioni specifiche
9. *ove applicabile*: Descrizione del processo di gestione della sicurezza fisica e logica (dati, applicazioni, accessi), dei processi di "backup/restore" e di ripristino in caso di disastro oppure il riferimento ad eventuali procedure applicabili con l'indicazione delle eventuali personalizzazioni specifiche
10. Descrizione del processo per la gestione dei contratti di servizio e delle User Survey
11. Descrizione delle altre attività connesse al servizio (es. *addestramento utenti, divulgazione informazioni, ecc.*)
12. Struttura, contenuti, tempificazione di emissione dei rapporti di misurazione
13. Modalità operative di identificazione, valutazione, trattamento e tenuta sotto controllo dei rischi
14. Piano di gestione del rischio della fornitura

Il Piano della Qualità di progetto è redatto dal Fornitore tenendo come guida lo schema di riferimento di seguito descritto:

1. Descrizione dell'Obiettivo
2. Scopo del piano della qualità
(elenca le motivazioni e le peculiarità dell'obiettivo per le quali è richiesto il documento)
3. Documenti applicabili e di riferimento
4. Ruoli e Responsabilità
5. Ciclo di vita
(Descrive il ciclo di vita dell'obiettivo, le fasi in cui è suddiviso, i criteri di uscita delle fasi, l'insieme della documentazione da produrre ed eventualmente le attività richieste al Fornitore in fase di collaudo/accettazione)
6. Metodi, tecniche e strumenti
(Contiene l'indicazione dei metodi, delle tecniche, degli strumenti, degli standard di prodotto specifici dell'obiettivo solo se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)
7. Indicatori di qualità specifici dell'obiettivo
(Contiene gli attributi di qualità con riferimento alle metriche, ai valori limite (Valore di soglia) definiti negli indicatori di qualità, e gli eventuali indicatori di prestazione specifici per l'obiettivo, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)
8. Riesami, verifiche e validazioni
(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.), per l'obiettivo e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)
9. Gestione del rischio
(Contiene le modalità operative di identificazione e controllo dei rischi con riferimento all'obiettivo)

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



Inoltre, nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma UNI EN ISO 9001 non risolva i rilievi notificati dalla Committente sul Piano della Qualità, quest'ultima si riserva di effettuare un'apposita segnalazione ad Accredia.

10.2 Indicatori di Qualità e rilievi

Il profilo di qualità previsto per la fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Allegato 2. Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli Indicatori di qualità per l'intera durata contrattuale attraverso la Rendicontazione Indicatori di qualità, il cui formato e contenuto di dettaglio è concordato ad inizio fornitura.

Agli Indicatori di Qualità sono, di volta in volta, associate azioni contrattuali quali l'applicazione di penali o l'emissione di uno o più rilievi, come specificato nell'Allegato 2 e dettagliato nel contratto.

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato tecnico e Allegati, Offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità di progetto, Piano di Lavoro, ecc..).

Quindi possono essere emessi rilievi - oltre che per i casi contemplati nell'Allegato 2 - anche per qualunque altra non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale, comprendendo la qualità della documentazione prodotta dal Fornitore nel corso della fornitura.

Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore - ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi - che non prevedono di per sé l'applicazione di penali ma costituiscono un avvertimento su aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto nell'Allegato 2 e determinato nel contratto.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo, deve sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo.

10.3 Monitoraggio delle attività contrattuali

Il monitoraggio è svolto conformemente a quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD, come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179.

Il Fornitore si impegna a fornire tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

La funzione di monitoraggio è svolta dalla Committente o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna 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. Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori possono 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 corso di validità.

La Committente si riserva di effettuare controlli sulla qualità di quanto prodotto; si riserva, inoltre, di verificare lo stato di avanzamento e la modalità di esecuzione delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite della Committente o terzi da essa delegati, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento delle attività, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali previsto contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi.



11. CLAUSOLA SOCIALE

Come specificato nel Contratto, il Fornitore si impegna, per tutta la durata del contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice.

Di seguito si riportano i dati relativi al personale impiegato in modalità continuativa dal fornitore uscente.

ID	FIGURA	MONTE ORE SETT.	CCNL APPLICATO	QUALIFICA E LIVELLO RETRIBUTIV O	SCATTI DI ANZIANITA' (numero)	SEDE DI LAVORO
1	Sistemista	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 3° Livello	0	Roma
2	Sistemista	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 6° Livello	2	Roma
3	Sistemista	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 6° Livello	5	Roma
4	Sistemista	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 5° Livello	2	Roma
5	Sistemista	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 4° Livello	1	Roma
6	Sistemista	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 5° Livello	1	Roma
7	Sistemista	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 3° Livello	1	Roma
8	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 3° Livello	0	Roma
9	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 3° Livello	1	Roma
10	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 3° Livello	0	Roma
11	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 3° Livello	1	Roma



12	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 2° Livello	0	Roma
13	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 3° Livello	1	Roma
14	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 2° Livello	2	Roma
15	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 3° Livello	0	Roma
16	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 3° Livello	0	Roma
17	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 6° Livello	3	Roma
18	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 2° Livello	0	Roma
19	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 2° Livello	2	Roma
20	Operatore	40	Metalmeccanico Industria	Impiegato - 5° Livello	5	Roma