

AS SDAPA PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE
TRIENNALE DELLA SOLUZIONE USU VALUEMATION E SUPPORTO
SPECIALISTICO PER INAIL ED. 2 – ID 2736

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1.	GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA	3
2.	INTRODUZIONE	4
3.	PREMESSA	4
4.	CONTESTO E ACQUISIZIONI PRECEDENTI	5
5.	SOLUZIONE IN USO	6
6.	OGGETTO E DURATA DEI SERVIZI	9
7.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	10
7.1.	Luogo di Svolgimento	10
7.2.	Installazione nuovi System	11
7.3.	Responsabile del Servizio	11
7.4.	Descrizione dei prodotti e dei servizi oggetto della fornitura	12
7.5.	Supporto Specialistico	15
7.6.	Verifica di conformità	17



1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

GLOSSARIO

Amministrazione o Committente	L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL), che usufruisce dei servizi e dei prodotti descritti nel presente Capitolato tecnico.
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
Impresa o Fornitore	La società affidataria della presente procedura negoziata.
Contratto	Il contratto che verrà stipulato tra INAIL e l'Impresa aggiudicataria, recante le clausole che disciplineranno i rapporti giuridici tra le parti (INAIL e Impresa) nell'esecuzione del Servizio.
Fornitura	Le attività descritte nel presente documento tecnico.
Servizi	Il complesso dei servizi e delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico.
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.
Responsabile del servizio	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Piattaforma	La Piattaforma software per l'erogazione dei Servizi.
Giorni e Ore	Nella documentazione per giorno e ora si intendono rispettivamente giorno lavorativo e ora lavorativa; l'orario previsto per la fornitura è dalle 9,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.
RUP e DEC	Rispettivamente il Responsabile Unico del Procedimento e il Direttore dell'Esecuzione del Contratto che svolgono ruoli e funzioni definiti all'art.31 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.



2. INTRODUZIONE

Il presente capitolato tecnico è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione dei servizi di manutenzione della soluzione USU Valuemation e relativi servizi professionali per INAIL.

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

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i **requisiti minimi** dell'affidamento.

3. PREMESSA

Nel perimetro della Convenzione stipulata tra INAIL e Consip S.p.A. in data 17/03/2022 e nell'ambito del Piano Annuale Attività per il 2023 approvato, l'Istituto ha affidato a Consip S.p.A. l'iniziativa in oggetto, relativa **alla manutenzione della Soluzione Valuemation (proprietaria del Vendor USU Software AG) per la gestione delle licenze software e degli asset hardware e relativi servizi professionali per INAIL.**

Questo documento ha lo scopo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi alla fornitura dei suddetti servizi per INAIL, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.



4. CONTESTO E ACQUISIZIONI PRECEDENTI

La Soluzione USU Valuation è utilizzata in Istituto già dal 2016 per la gestione degli asset software e hardware, costituendo l'elemento principale sul quale è stato definito e realizzato l'attuale processo di gestione interno a INAIL. Inoltre, la consolidata esperienza di gestione degli asset IT acquisita dall'Istituto ha consentito all'Istituto l'erogazione, attualmente in corso, di processi analoghi a quello interno anche a beneficio di altre PA ospitate nei Data Center dell'Istituto.

Il totale degli asset IT gestiti, per tipologia, è riportato di seguito:

- 14.000 PDL attive;
- 9.000 device mobili attivi;
- 2.000 server fisici e 3.000 server virtuali;
- 500 appliance.

Il popolamento dati dell'attuale Soluzione è costituito da un perimetro software e infrastrutturale ormai consistente e consolidato.

Nel processo di gestione degli asset IT (software e hardware) all'interno dell'Istituto sono coinvolti prevalentemente i seguenti uffici della Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD):

- Ufficio Acquisti IT e Servizi Amministrativi;
- Ufficio Strategie digitali, Architettura e Sicurezza;
- Ufficio Infrastrutture ICT.

INAIL necessita della stipula di un nuovo contratto al fine poter continuare a fruire dei servizi in argomento, in particolare degli aggiornamenti periodici del Master Catalog, nonché della manutenzione della Soluzione in uso.



5. SOLUZIONE IN USO

Di seguito si riportano gli elementi qualificanti relativi alla Soluzione in uso presso l'Istituto.

Archivio dati Master Catalog

Primo elemento qualificante della Soluzione Valuation attualmente in uso è il “Master Catalog Plus di SmartTrack”, un archivio di dati che include informazioni continuamente aggiornate (almeno trimestralmente) su circa 4.000 diversi software Vendor e circa 1.1 milioni di prodotti software.

Le informazioni contenute nel Master Catalog vanno dai dati commerciali, alle informazioni sui diritti di utilizzo, dati tecnici per il riconoscimento di software soggetto a esigenze di compliance, diritti di downgrade, modello di licensing, metriche di licensing, etc.

Il Master Catalog è completamente personalizzabile, attraverso la possibilità di modificare o aggiungere nuovi prodotti, Vendor e metriche di licensing, per riflettere l'evoluzione del portafoglio contrattuale dell'Istituto. Ad esempio, la Soluzione permette di assegnare fino a cinque metriche diverse per ciascun prodotto, oltre alla possibilità di configurare e customizzare i diritti di utilizzo dello stesso.

Le modifiche apportate al Master Catalog dall'INAIL, o su richiesta da Casa madre, vengono salvate nel “Master Catalog Extended Content”, mantenendo il contenuto personalizzato dall'Istituto ogni volta che una nuova versione del Master Catalog viene resa pubblica e implementata.

Integrazione con sistemi esterni/di terze parti

La Soluzione in uso consente l'integrazione con un'ampia varietà di sistemi esterni in modalità “low code/zero code”, attraverso il modulo dedicato Enterprise Integrator (EPI).

Il modulo EPI integra e trasferisce i dati dai diversi sistemi IT dell'Istituto a Valuation e viceversa. Il data hub centrale garantisce un accoppiamento affidabile e flessibile della Soluzione con i sistemi IT e con le banche dati in uso, monitorando i processi di scambio dei dati e generando automaticamente messaggi in caso di discrepanze, per mezzo di un server worklist DICOM.

EPI mette a disposizione interfacce standard per un'ampia varietà di sistemi IT, preconfigurate e pronte per l'uso, tra cui sistemi/moduli ERP (es. SAP), sistemi ITSM comuni (es. BMC, ARS, ServiceNow, CA, Centennial, HP, IBM, Microsoft), strumenti di rilevamento e sistemi Active Directory e di posta elettronica, etc.. EPI supporta inoltre un'ampia varietà di sistemi operativi comuni, banche dati, standard internazionali e protocolli rilevanti per la sicurezza. È possibile adattare le interfacce ad altri sistemi in modo semplice e autonomo, poiché le tabelle dei dati di Valuation sono già preconfigurate nelle interfacce ed è necessario adattare solo la controparte nel sistema terzo. La definizione e



l'adattamento delle interfacce, ma anche la mappatura dei dati, avvengono mediante un'interfaccia utente grafica facile da utilizzare, con l'aiuto di un modellatore di interfaccia. La trasmissione dei dati viene simulata già durante lo sviluppo in modo da individuare ed evitare errori. EPI aiuta a convertire i formati dei dati e a definire regole di selezione e compilazione complesse, ad es. nel processo di riconciliazione quando si tratta di leggere dati di origine diversa con dati in parte ridondanti. Se le interfacce dei sistemi terzi cambiano è particolarmente semplice e rapido.

La Soluzione in uso offre quindi l'integrazione fra sistemi di IT Service Management (ITSM), Inventory di Dati, Analisi e Software Asset Management (SAM) e IT Asset Management (ITAM).

Sono disponibili e compresi nelle licenze circa 150 connettori per tutte le principali tecnologie di Scan, Inventory, CMDB nelle loro diverse release. In INAIL sono utilizzati attualmente i connettori necessari alle integrazioni con i sistemi indicati, nelle tecnologie presenti presso l'Istituto e nelle relative release. In ogni caso Valuation 5.2, con i suoi connettori a prodotto, garantisce "indipendenza" rispetto a scelte implementative attuali e future per l'acquisizione dei dati negli ambiti tecnologici indicati a tutela degli investimenti dell'Istituto.

In particolare, la Soluzione in uso è già integrata con un numero elevato di sistemi IT e altri componenti presenti nell'infrastruttura di DCOD (circa 150), tra cui di seguito si elencano i principali:

- HR per includere i dati del personale;
- SCCM, CMDB e DTO per acquisire i dati di gestione delle PDL;
- Intune & CMDB per recepire i dati di gestione dei device mobile;
- ILMT per includere i dati di discovery di particolari aree infrastrutturali;
- Dashboard direzionale per consentire un monitoraggio integrato con i processi di governance;
- Altri tool di discovery per inglobare i dati di discovery dell'infrastruttura.

Questa caratteristica di integrazione consente all'INAIL di avere garanzia che adeguamenti ed evoluzioni future di tali prodotti, sia in ambito Server sia in ambito Distribuito (es. PdL), non abbiano impatti, se non l'implementazione dello specifico connettore, sull'architettura e sul software di gestione degli Asset Hardware e Software.

Configurazione dei processi di IT Asset Management

La Soluzione Valuation consente la completa personalizzazione dei processi tramite il modulo dedicato "Business Process Manager" (BPM), un modulo "core" della Soluzione Valuation, con



interfaccia di programmazione visuale e notazione standard internazionale.

Il BPM permette di modellare e implementare i processi di gestione dei servizi IT orientati al business, consentendo di definire sia compiti interattivi per gli utenti sia passaggi automatizzati basati sul flusso di lavoro, all'interno di Valuemation o di sistemi IT esterni, che vengono eseguiti in tutti i moduli e i sistemi. In particolare, il BPM consente di modellare graficamente i processi che includono più moduli della suite, mettere a disposizione processi definiti per l'esecuzione mediante il motore del processo, eseguire i processi sia automaticamente sia manualmente, richiedere in qualsiasi momento informazioni sullo stato delle istanze del processo e utilizzare automaticamente le maschere e gli oggetti dei dati pertinenti.

Profilazione degli utenti

La Soluzione in uso offre la possibilità di configurazione di utenti e profili, con relativi diritti di accesso alle informazioni, in modo da adattarsi all'organizzazione dell'Istituto (in particolare della Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale), secondo i processi ITIL in uso.

In particolare, le funzionalità di Software Asset Management della Soluzione offrono la possibilità di gestire ogni singolo aspetto del progetto di SAM. L'utente amministratore ha la possibilità di creare e gestire utenti dando loro i diritti di accesso specifici di cui necessitano: è possibile personalizzare i diritti di accesso di ciascun utente fino al livello di "application". Ciò permette all'amministratore di creare utenze che abbiano accesso solamente a specifici dettagli riguardanti un singolo Vendor o prodotto o applicazione. Oltre a questo, è possibile gestire e monitorare l'attività di ciascun utente SAM: tramite la Dashboard Admin si accede a tutti i dati di utilizzo del sistema inclusi utenti, tempo di utilizzo, indirizzo IP, ID di sessione, primo e ultimo accesso.

Dashboard e Analytics

La Soluzione in uso offre una vasta selezione di dashboard predefinite che possono essere configurate in base al profilo e diritti di visualizzazione di ogni utente. Ciascuna di queste dashboard predefinite può essere personalizzata nei minimi dettagli, grazie alla possibilità di gestire e personalizzare i dashlet (singole finestre che vanno a comporre una Dashboard in cui possono essere inseriti report, rappresentazioni grafiche, informazioni e dati elaborati da SmartTrack) che la compongono. Ciascuna dashboard può includere fino a 24 dashlet. Inoltre, è possibile creare dashboard da zero in modo da adattarsi in modo semplice e rapido alle esigenze dell'Istituto.

In particolare, il modulo Valuemation Analytics della versione 5.2 della Soluzione possiede un completo



sistema Olap, con domini dedicati e pre-definiti in base alle librerie ITIL, in grado d'importare dati da sorgenti Valuation e di terze parti.

Valuation Analytics consente la fruizione e configurazione di cruscotti e KPI, già pronti per essere utilizzati per tutti i processi certificati ITIL, azzerando/riducendo tempi ed effort tipici dei progetti di Business Intelligence.

Funzione "compare"

La versione 5.2 della Soluzione Valuation offre in ambito ITAM (IT Asset Management) la funzionalità "Compare", ovvero una funzione nativa e predefinita che consente di confrontare i dati degli asset hardware provenienti da processo amministrativo (es. contratti, ordini) e dati di discovery dell'hardware rilevati direttamente sulle infrastrutture dell'Istituto.

Compliance vs ITIL v4

La Soluzione in uso risulta essere compliant con 19 processi Certificati ITIL® v4.

Dal contesto descritto, sono stati individuati i seguenti moduli della Soluzione necessari per soddisfare le esigenze dell'Istituto, per i quali, tramite questa iniziativa, si vuole rinnovare la manutenzione:

- Basic (funzionalità core);
- BPM - Business Process Manager (processo di gestione degli asset);
- EPI - Enterprise Integrator (modulo di integrazione con sistemi IT e banche dati proprietarie e di terze parti), inclusi i connettori standard e custom già realizzati;
- License Manager (SAM - Software Asset Management);
- Asset Manager (ITAM - Hardware Asset Management), con inclusa la funzionalità compare;
- Analytics (Asset Management Domain; License Management Domain; Client Management Domain).

È parte della fornitura in oggetto anche il database Master Catalog, completo dei relativi aggiornamenti periodici.

6. OGGETTO E DURATA DEI SERVIZI

In riferimento alla Soluzione USU Valuation e alla luce di quanto esposto nei paragrafi precedenti, i prodotti ed i servizi richiesti nell'ambito della presente acquisizione si dividono in una fornitura base, una opzionale ed un supporto specialistico:



Fornitura base (19.500 System)

- A. Manutenzione della Soluzione USU Valuation 5.2 per 19.500 System;
- B. Servizio di aggiornamento del Master Catalog per 19.500 System.

Fornitura opzionale da attivare solo su specifica richiesta dell'Istituto (1.500 System)

- C. Acquisto e installazione di un pacchetto da ulteriori 1.500 System;
- D. Manutenzione di un pacchetto da ulteriori 1.500 System gestiti;
- E. Servizio di aggiornamento del Master Catalog di un pacchetto da ulteriori 1.500 System gestiti.

Supporto specialistico a "consumo"

- F. Servizi professionali specialistici di supporto:
 - 1. 40 gg/pp di Enterprise Architect;
 - 2. 40 gg/pp di Specialista di prodotto.

Relativamente alla fornitura base, i servizi di manutenzione della Soluzione e di aggiornamento del Master Catalog, avranno una durata pari alla durata del contratto (36 mesi).

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di **36 mesi** decorrenti dalla "Data di accettazione del Servizio", di cui al successivo paragrafo 7.6. L'avvio dell'esecuzione delle attività avverrà contestualmente alla stipula.

7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Nel seguito sono descritte in dettaglio le modalità di esecuzione delle prestazioni oggetto della presente fornitura.

7.1. Luogo di Svolgimento

L'aggiudicatario dovrà eseguire le prestazioni contrattuali a Roma presso le sedi INAIL individuate dall'Istituto.



7.2. Installazione nuovi System

L'installazione dei nuovi System, di cui al precedente paragrafo 6 lettera C, dovrà essere ultimato **entro 10 giorni lavorativi** dalla stipula del contratto.

Ultimate le operazioni di installazione dei nuovi System il Fornitore dovrà consegnare alla Committente un **"Rapporto di Fine Installazione"**, o altro documento che la Committente intenderà equipollente, recante le indicazioni di esecuzione del download completato del nuovo codice e dovrà inoltre fornire le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

7.3. Responsabile del Servizio

Il Responsabile del Servizio della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico dell'Istituto per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Tale figura dovrà essere nominata prima della stipula del contratto.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione e dei prodotti.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata tra il responsabile INAIL e quello della Società aggiudicataria.

La documentazione di stipula dovrà essere corredata anche di idonea dichiarazione comprovante la nomina del Responsabile del Servizio, fornendo ad INAIL pertanto i seguenti dati:

- indicazione delle generalità, del titolo di studio, della qualifica professionale e dell'esperienza acquisita (con evidenza delle principali referenze);
- recapiti telefonici, incluso telefono cellulare, e l'indirizzo di posta elettronica.



7.4. Descrizione dei prodotti e dei servizi oggetto della fornitura

Questo paragrafo ha l'obiettivo di descrivere brevemente i prodotti e le quantità oggetto della fornitura di Asset Management USU per INAIL.

FORNITURA BASE

- **Manutenzione delle licenze dei prodotti USU Valuemation** in uso presso l'Istituto di cui di seguito si riportano i codici prodotto;

Basic: SKU 10W-10020

License Manager: SKU MND-1200-S

Business Process Manager: SKU 10W-10025

Enterprise Integrator EPI: SKU WI-000

Asset Manager: SKU 10W-10400

Analytics: SKU 10W-10477

- **Servizio di aggiornamento triennale del Master Catalog [SKU Manut. MCD-1000-S]** necessario per adeguare il catalogo delle metriche dei vendor per effettuare i calcoli sulle licenze dei prodotti software. Il servizio Master Catalog mette a disposizione un database completo dei prodotti software presenti sul mercato, in cui sono codificati metodi di riconoscimento software integrato in grado di effettuare una ricognizione automatica dei prodotti presenti, inserendo automaticamente i dati necessari nel database di asset management, verificando e segnalando automaticamente eventuali problematiche di compliance tra le varie versioni software.

Per quanto attiene al numero di asset gestiti dell'INAIL, si precisa che essi attualmente sono:

- 14.000 PDL attive;
- 2.000 server fisici e 3.000 server virtuali;
- 500 appliance;

ovvero pari ad un totale di **19.500** (14.000 + 5.000 + 500) **"System"** gestiti (Licenze).

Si stima che il numero dei potenziali utenti della piattaforma è pari a 20.



FORNITURA OPZIONALE

Per garantire l'eventuale fornitura di servizi da erogare in favore di ogni altra Amministrazione che stipuli accordi di gestione dei sistemi con Inail, si stima il seguente fabbisogno aggiuntivo per una singola PA ospite, da attivare solo su esplicita richiesta dell'Istituto:

- 500 server fisici e 500 server virtuali;
- 500 appliance;

ovvero pari ad un **totale di 1.500** (1.000 + 500) "System" gestiti (Licenze).

Si precisa che i codici prodotto da utilizzare (SKU) sono i medesimi della fornitura base.

Servizio di manutenzione

Il contratto di Manutenzione deve garantire i seguenti servizi decorrenti dalla data "Data di accettazione della fornitura" di cui al successivo paragrafo 7.6:

- Contatto telefonico o tramite ticket web (canale preferito);
- Apertura di ticket illimitati tramite portale web;
- Servizio di call-back per i ticket aperti;
- Supporto telefonico o tramite web conference per domande relative al funzionamento e per l'installazione e gli aggiornamenti;
- Accettazione e gestione dei ticket da parte del supporto con un servizio di call-back;
- Risposte a domande sul funzionamento e la configurazione da parte di utenti e amministratori;
- Risoluzione dei problemi grazie al supporto e all'assistenza di esperti altamente qualificati;
- Supporto nell'installazione, tenendo conto delle specifiche e dei requisiti di sistema;
- Aggiornamento regolare dello stato dei ticket aperti;
- Informazioni sugli aggiornamenti e gli hot fix e la loro fornitura per il download;
- **Tempi di supporto: feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00;**
- Lingue: Tedesco, Inglese (la descrizione del ticket in inglese è preferita dal team di supporto internazionale).

USU Support Center

USU Support Center è la struttura dedicata al supporto per il software USU sulle cui licenze sia attivo il contratto di Manutenzione.

Il personale altamente qualificato di USU Support Center supporta i clienti e garantisce che possano



utilizzare il software USU in modo efficace in ogni momento.

Il contratto di Manutenzione dà la sicurezza che si possa utilizzare il software più recente del prodotto rispetto alla versione della Licenza.

Classificazione dei Ticket

Severità 1 – Malfunzionamento bloccante:

- L'uso del software non è possibile o è limitato in modo inaccettabile e l'errore ha un grave impatto sulla gestione di operazioni di business.
- Non c'è soluzione già disponibile e sperimentata.

Severità 2 – Malfunzionamento quasi bloccante:

- L'utilizzo immediato del sistema è significativamente limitato e l'errore ha un forte impatto sulla gestione delle operazioni di business.
- Ci sono delle possibili soluzioni applicabili.

Severità 3 – Malfunzionamento parziale e senza impatti sul Business:

- La capacità di eseguire i processi aziendali non è impattata.
- I malfunzionamenti si riferiscono a singole parti del sistema e bloccano solo funzioni specifiche.

Severità 4 – Le funzionalità del sistema non sono impattate, ma si evidenziano malfunzionamenti:

- I malfunzionamenti riguardano solo una piccola parte o un'area del sistema.
- I processi aziendali non sono interessati.

Servizi	Livelli di servizio
Disponibilità del servizio	Giorni feriali. Orario 9-18
Presa in carico anomalia Severità 1	Massimo 30 minuti (segnalazione telefonica)
Presa in carico anomalie con Severità diversa da 1	Massimo 4 ore
Supporto in italiano / inglese	✓
Servizio Call-back telefonico	✓
Canali di accesso al Support	
Linea telefonica	✓
Ticket System USU	✓
Web Form	✓

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2736 - AS SDAPA per l'acquisizione dei servizi di manutenzione triennale della soluzione USU Valuemation e relativi servizi professionali per INAIL Ed. 2 – Capitolato Tecnico



Email (supportcenter@usu.de)	✓
Assistenza per problemi e documentazione	✓
Raccolta suggerimenti di miglioramento	✓
Fornitura di hotfix/patch	✓

In breve, il supporto deve essere accessibile attraverso:

- **Online Web Forms;**
- **Email;**
- **Telefono (Giorni feriali. Orario 9-18).**

La Committente comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti e l'eventuale attivazione di giorni persona per il servizio di consulenza specialistica, di cui al successivo paragrafo 7.5, mediante strumento telematico ad un apposito indirizzo mail: (supportcenter@usu.de). Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dall'invio della mail.

7.5. Supporto Specialistico

L'obiettivo principale dell'acquisizione del Supporto Specialistico a Consumo sul prodotto software USU Valuemotion è quello di massimizzare i benefici per INAIL derivanti dall'utilizzo delle installazioni software implementate presso l'Istituto.

In particolare, il Supporto Specialistico sarà utilizzato per aggiornare e consolidare le soluzioni esistenti, nonché per supportare gli utenti nell'utilizzo dei prodotti mantenuti nell'ambito della presente fornitura, per tutto il periodo contrattuale.

Dimensionamento

Durante l'intero periodo di durata contrattuale saranno fornite, in modalità "a consumo", su richiesta dell'INAIL, un **massimo di n. 80 giornate** di supporto specialistico per tutte le attività di verifica, aggiornamenti, tuning e personalizzazione che si rendano necessarie durante il periodo di esercizio delle componenti implementate.

Le figure specialistiche di prodotto richieste hanno (a titolo meramente indicativo) il compito di migrare, configurare e customizzare la soluzione USU Valuemotion secondo le varie esigenze tecniche di volta in volta espresse da INAIL e devono avere il seguente profilo:



Figure professionali	Descrizione	Quantità (gg/pp)
Enterprise Architect	Professionista con oltre 10 anni di esperienza complessiva. Conoscenze in ambito System Architecture, System Administration, Database e prodotti middleware, networking, tecnologie di virtualizzazione, sicurezza, Operation Management e IT Service Management. In possesso del certificato "USU Service Management Consultant Training".	40
Specialista di Prodotto	Professionista con oltre 5 anni di esperienza complessiva. Conoscenza e competenza di implementazione di soluzioni tecnologiche ITSM. Buona conoscenza del framework e delle best practice ITIL. In possesso del certificato "USU Service Management Consultant Training".	40

L'utilizzo della consulenza specialistica dovrà garantire all'Istituto i seguenti benefici puntuali:

- Garanzia delle conoscenze specifiche di tutte le componenti tecnologiche USU Valuemation;
- Gestione di tali componenti in modo "olistico" e non in modo "puntuale" così da avere un ambiente integrato e sfruttare al meglio gli investimenti e le tecnologie;
- Possibilità di accesso diretto alle strutture di supporto e alla Knowledge Base interna di USU Valuemation riducendo i possibili tempi di risoluzione e ripristino di eventuali fermi dovuti a malfunzionamenti hardware e/o software con evidenti benefici in termini di qualità del Servizio offerto, riducendo al minimo i possibili impatti su ambienti critici;
- Installazione di eventuali nuove release software negli ambienti applicativi individuati;
- Configurazione utenti/abilitazioni;
- Migrazione base dati dalle release precedenti;
- Installazione e configurazione connettori per nuove release e configurazione dei flussi di alimentazione dati di input;



- Migrazione Master Catalog con configurazioni di riconoscimento del software (signature, regole, metriche di calcolo delle licenze, ...);
- Adeguamento/sviluppo delle integrazioni con sistemi esterni;
- Configurazione processi di gestione;
- Configurazione dashboard di visualizzazione e monitoraggio;
- Integrazione dei dati di Software e Asset Management;
- Formazione continua e il trasferimento di know-how alle risorse interne dell'Istituto.

Il modello di ingaggio per le figure professionali del team di consulenza specialistica dovrà essere il seguente:

- Definizione obiettivi iniziativa progettuale;
- Definizione attività e deliverables;
- Sottoscrizione di uno SOW (Statement of Work);
- Apertura ingaggio e allocazione risorse;
- Inizio attività progettuali.

La Committente comunicherà al Fornitore l'eventuale richiesta di attivazione di giorni persona per il servizio di consulenza specialistica, mediante telefono o strumento telematico ad un apposito indirizzo mail di cui al precedente paragrafo 7.3. Si precisa che i giorni di servizio di supporto specialistico devono essere erogati entro 15 giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta telefonica o dall'invio dell'e-mail.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante il *Rapporto di intervento* emesso da parte del Fornitore e sarà sottoposto all'approvazione della Committente.

Al termine di ogni trimestre, ogni volta che l'Impresa avrà erogato nell'ambito dello stesso alcune giornate di servizi specialistici, dovrà consegnare a INAIL un documento denominato **“Dichiarazione trimestrale delle Prestazioni Rese”**, in relazione ai servizi erogati dalla stessa nel trimestre precedente.

7.6. Verifica di conformità

Entro il termine di **15 giorni** successivi alla consegna del **“Rapporto di Fine Installazione”**, l'Amministrazione effettuerà le verifiche di conformità dei beni e dei servizi di cui al paragrafo 6, volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.



Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al responsabile del procedimento.

La Verifica di conformità/collaudo si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.

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

La verifica di conformità verrà avviata:

- a) con riferimento all'installazione dei nuovi System di cui al precedente paragrafo 6 lettera C, entro 15 giorni lavorativi dalla consegna del **"Rapporto di Fine Installazione"**;
- b) con riferimento al servizio di manutenzione dei System e di aggiornamento del Master Catalog di cui al precedente paragrafo 6 lettere B, C, E ed F, con **cadenza trimestrale**, entro il mese successivo al trimestre di riferimento;
- c) con riferimento ai servizi di consulenza specialistica di cui al precedente paragrafo 6 lettera G, entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità relativa alla fornitura di cui al precedente punto a), la data del verbale verrà considerata quale **"Data di accettazione della Fornitura"**.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità relativa ai servizi di cui ai precedenti punti b) e c), la data dei relativi verbali verrà considerata quale **"Data di accettazione del Servizio"**.

Nel caso della verifica di conformità relativa ai servizi di consulenza specialistica, l'Impresa consegnerà a INAIL un documento denominato **"Dichiarazione trimestrale delle Prestazioni Rese"**, in relazione ai servizi erogati dalla stessa nel trimestre precedente. La verifica di conformità dovrà essere completata **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dal termine del periodo di riferimento indicato nella "Dichiarazione trimestrale delle Prestazioni Rese".

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità dei servizi di consulenza specialistica, la data di accettazione della "Dichiarazione trimestrale delle Prestazioni Rese", verrà considerata quale "Data di accettazione del Servizio", da parte della Committente.



Nel caso di esito negativo della verifica di conformità/collaudò, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale verifica di conformità, fatto salvo quanto previsto nei prescritti livelli di servizio. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali relative di cui al contratto. Tutti gli oneri che la Committente dovrà sostenere saranno posti a carico dell'Impresa.

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

In sede di verifica di conformità, il Fornitore si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione delle apparecchiature, nonché tutte le informazioni di dettaglio sul bene necessarie per la presa in carico del bene da parte della Committente e dell'Amministrazione.

La Committente nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

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

Le verifiche saranno ripetute in corso di esecuzione del contratto per le prestazioni continuative.

In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, la Committente rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali.

Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti di Project Portfolio Management (PPM) in dotazione presso l'INAIL per pianificare e consuntivare le attività, giorni ed ore di supporto erogate, secondo le modalità comunicate dall'Istituto stesso. INAIL rilascerà il certificato di verifica di conformità qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali.