

ALLEGATO 5  
CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI  
SUPPORTO PER LA GESTIONE DEL PARCO APPLICATIVO DELL'INAIL  
(ID 1606)



## INDICE

<b>1. PREMESSA</b>	<b>5</b>
1.1. Acronimi	6
1.2. Definizioni	6
<b>2. CONTESTO</b>	<b>8</b>
2.1. L'Istituto	8
2.2. La DCOD	9
2.3. Contesto Operativo	10
2.4. Contesto Applicativo	11
<b>3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>13</b>
3.1. Oggetto	13
3.2. Durata	13
<b>4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>14</b>
4.1. Gestione Applicativa	14
4.1.1. Assistenza tecnico/funzionale	15
4.1.2. Attività di gestione delle funzionalità in esercizio	15
4.1.3. Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio	15
4.1.4. Gestione accessi e profili	16
4.1.5. Pianificazione funzionale del servizio	16
4.1.6. Gestione carichi per applicazioni conoscitive	16
4.2. Service Desk	17
4.2.1. I livello di risoluzione	18
4.2.2. II livello di risoluzione	20
4.3. Supporto Specialistico	20
4.3.1. Supporto all'esercizio applicativo	20
4.3.2. Prodotti/servizio	21
4.3.3. Affiancamento per il trasferimento di know-how	21
4.4. Requisiti organizzativi	21
4.4.1. Responsabile Unico delle attività contrattuali	23
4.4.2. Coordinatore di Area	24

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



4.4.3.	Coordinatore delle attività continuative	25
4.5.	Requisiti di qualità	27
4.6.	Orario di erogazione dei servizi	28
4.6.1.	Estensione dell'orario di servizio	29
4.6.2.	Reperibilità ed interventi on-site	30
4.7.	Luogo di erogazione dei servizi	30
4.8.	Strumenti e servizi a supporto dell'operatività della fornitura	32
4.9.	Garanzia	34
<b>5.</b>	<b>DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA</b>	<b>35</b>
5.1.	Gestione Applicativa	35
5.1.1.	Gruppo di lavoro	35
5.2.	Service Desk	36
5.2.1.	Service Desk: I Livello di risoluzione	36
5.2.1.1.	Gruppo di lavoro	38
5.2.2.	Service Desk: II Livello di risoluzione	38
5.2.2.1.	Gruppo di lavoro	39
5.3.	Supporto Specialistico	39
5.3.1.	Gruppo di lavoro	40
<b>6.</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE</b>	<b>42</b>
6.1.	Modalità continuativa a canone	43
6.1.1.	Gestione Applicativa	44
6.1.2.	Service Desk: I livello di risoluzione	44
6.1.3.	Service Desk: II livello di risoluzione	45
6.2.	Modalità progettuale a corpo	46
6.2.1.	Stima ed attivazione degli Interventi	47
6.2.2.	Valutazione delle dimensioni interventi	48
6.2.3.	Cancellazioni Interventi	48
6.2.4.	Cambiamento dei requisiti	48
6.3.	Modalità a consumo a richiesta	48
6.4.	Pianificazione e consuntivazione	49



6.4.1.	Pianificazione	49
6.4.1.1.	Stato avanzamento lavori	50
6.4.1.2.	Trasferimento di know-how	50
6.4.2.	Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi	51
6.4.2.1.	Pianificazione iniziale	51
6.4.2.2.	Acquisizione know-how	52
6.4.2.3.	Presentazione CV	53
6.4.3.	Consuntivazione	54
6.5.	Modalità di consegna	55
6.5.1.	Oggetti software	55
6.5.2.	Documentazione	55
6.5.3.	Assenza di virus	56
6.6.	Vincoli temporali	56
<b>7.</b>	<b>GOVERNO DELLA FORNITURA</b>	<b>61</b>
7.1.	Modalità di approvazione dei prodotti	61
7.2.	Verifica di conformità	61
7.3.	Accettazione/approvazione prodotti della Fornitura	61
7.4.	Rilevazione soddisfazione utenti	62
7.5.	Azioni contrattuali	62
7.5.1.	Rilievi	63
7.5.2.	Indici di prestazione (IP)	63
7.5.3.	Penali	64
7.6.	Monitoraggio	64
7.7.	Indicatori di qualità	65



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di definire i requisiti minimi relativi alla fornitura dei servizi di conduzione del parco applicativo, in quantità, qualità e livelli di servizio.

Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico, ivi incluse le appendici sotto richiamate, rappresentano requisiti minimi della fornitura. Ciò comporta che:

- il non rispetto, in fase di offerta, comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- il non rispetto in fase di esecuzione è considerato inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali o con un rilievo sulla fornitura nel caso di assenza di azioni specifiche.

I servizi richiesti sono inerenti ai contesto applicativo e tecnologico riportati nelle appendici 4 e 5 al capitolato tecnico, rispettivamente “Descrizione applicazioni” e “Descrizione del contesto tecnologico”.

I requisiti sono espressi dalla Direzione Centrale Organizzazione Digitale (DCOD), funzione responsabile dello sviluppo e della conduzione dei servizi ICT e delle relative acquisizioni dell'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.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

**Appendice 1 - Profili professionali:** contenente i requisiti professionali delle risorse da impiegare nella fornitura;

**Appendice 2 - Prodotti:** contenente la descrizione dei requisiti minimi relativi ai prodotti di fase e di fornitura;

**Appendice 3 - Indicatori di qualità:** contenente gli indicatori di qualità della presente fornitura.

**Appendice 4 - Descrizione applicazioni:** contenente le descrizioni delle applicazioni e delle funzioni in uso nell'Istituto.

**Appendice 5 - Descrizione del contesto tecnologico:** contenente le descrizioni del contesto tecnologico della Fornitura.



### 1.1. Acronimi

<b>DCOD</b>	Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale
<b>DCSIT</b>	La Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni dell'INAIL
<b>ECM</b>	Enterprise Content Management
<b>EIM</b>	Enterprise Information Management
<b>ERP</b>	Enterprise Resource Planning

### 1.2. Definizioni

<b>Istituto ovvero Committente</b>	L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro o INAIL.
<b>Consip</b>	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
<b>Fornitore ovvero Aggiudicatario ovvero Concorrente</b>	Il Concorrente che risulta primo nella graduatoria definitiva relativo alla gara in oggetto.
<b>Contratto</b>	Il contratto che verrà stipulato tra INAIL e l'Impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura
<b>Fornitura</b>	Il complesso delle attività e dei servizi che la Committente richiede nella presente gara.
<b>Malfunzionamento</b>	Qualsiasi impedimento all'esecuzione dell'applicazione o funzione, ovvero gli effetti che un errore ha causato sulla base dati ovvero il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione.
<b>Responsabile della Fornitura</b>	La persona individuata dall'Aggiudicatario come interlocutore di INAIL e responsabile di tutte le attività contrattuali.
<b>Responsabile del Contratto</b>	La persona individuata da INAIL come interlocutore

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico



	dell'Impresa per l'esecuzione di tutte le attività contrattuali.
<b>Strumenti resi disponibili dall'Istituto a supporto della Fornitura</b>	I sistemi/tool elencati nel presente Capitolato in uso presso l'Istituto.
<b>Incident</b>	Evento che non è parte delle operazioni standard di un servizio e che causa, o potrebbe causare, un interruzione o una riduzione della qualità del servizio stesso.
<b>Service request</b>	Una richiesta da un utente per un informazione, consiglio, un cambiamento standard (standard change), per un accesso ad un servizio IT, ecc..
<b>Service Desk</b>	Servizio IT i cui obiettivi sono di agire come punto di contatto tra gli utenti e l'IT Service Management e gestire gli incident e le service request di tipo applicativo, in particolare nella presente fornitura è suddiviso in primo livello e secondo livello di risoluzione.
<b>Ticket</b>	È inteso come istanza del processo di gestione incident/service request.
<b>Utente</b>	Utente interno che accede ai servizi digitali dell'INAIL.
<b>Knowledge base</b>	Archivio della conoscenza formato mediante la registrazione delle segnalazioni e delle soluzioni, gestito dal Fornitore e messo a disposizione da INAIL sul sistema di Service Desk CA.



## 2. CONTESTO

### 2.1. L'Istituto

L'Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro - INAIL - parte integrante del sistema di Welfare, costituisce l'unico Ente di assicurazione obbligatoria, per i datori di lavoro, contro i rischi da infortunio sul lavoro proprio e dei propri dipendenti. Rappresenta il punto di riferimento per tutte le categorie di lavoratori assicurati con compiti che si estendono sull'intero ciclo di tutela integrata e globale del lavoratore, dall'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, alla riabilitazione e reinserimento del lavoratore, fino alla tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

La tutela nei confronti dei lavoratori ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato di tutela, che va dagli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alle cure, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno già subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale.

Allo scopo di contribuire a ridurre il fenomeno infortunistico, l'INAIL realizza, anche, importanti iniziative mirate al monitoraggio continuo dell'andamento dell'occupazione e degli infortuni, alla formazione e consulenza alle piccole e medie imprese in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, al finanziamento delle imprese che investono in prevenzione.

Con la legge n. 122/2010, che ha attribuito all'Istituto le funzioni in precedenza svolte dal soppresso ISPESL, è stata rafforzata e consolidata la "mission" dell'Istituto, riconoscendo allo stesso le molteplici attività di ricerca scientifica nel settore della salute e sicurezza del lavoro.

In considerazione della mission assegnata, INAIL intende, pertanto:

- rappresentare il punto di riferimento nello sviluppo del Polo Salute e Sicurezza sul lavoro ed incentrare il proprio ruolo nella diffusione della cultura e degli strumenti di prevenzione per la riduzione dei rischi professionali;
- costituire il presidio del ciclo di tutela del lavoratore infortunato e tecnopatico, che si articola nelle fasi di cura, valutazione del danno e delle capacità residue, riabilitazione e reinserimento socio-lavorativo.

Per i suoi compiti istituzionali l'INAIL si avvale di una Direzione Generale in Roma con compiti d'indirizzo e controllo sugli atti e sulla gestione delle attività delle Strutture dell'Istituto.

La Direzione Generale è attualmente composta da Direzioni Centrali, Servizi, Consulenze professionali, Sovrintendenza medica generale.





L'INAIL sul territorio è organizzata in Direzioni Regionali e sedi territoriali che costituiscono il punto di contatto con l'utenza esterna con compiti di governo per i servizi e prodotti all'utenza.

In particolare si tratta di:

- 11 Direzioni Centrali;
- 4 Servizi;
- 2 Dipartimenti di Ricerca;
- 1 Avvocatura Generale;
- 1 Sovrintendenza Sanitaria centrale;
- 4 Consulenze professionali centrali;
- 8 Segreterie tecniche e Uffici di supporto;

e di un struttura territoriale composta da:

- 21 Direzioni Regionali;
- 203 Sedi Locali;
- 36 Dipartimenti territoriali.

Per la descrizione dettagliata della struttura organizzativa e delle competenze istituzionali degli INAIL si rimanda al sito internet [www.inail.it](http://www.inail.it).

## **2.2. La DCOD**

L'INAIL ha avviato un processo di virtualizzazione e telematizzazione dei servizi assicurativi in un'ottica di miglioramento continuo dell'offerta all'utenza. Il programma di informatizzazione dei servizi Inail, definito in accordo con le associazioni datoriali, nel rispetto di quanto disposto dal Dpcm del 22 luglio 2011, prevede il passaggio all'obbligo telematico per tutti gli adempimenti tra le imprese e la Pubblica Amministrazione. Ciò permette agli utenti di ottenere informazioni e servizi senza la necessità di accesso fisico nelle sedi dell'Istituto, ma anche di diventare parte integrante dei processi attraverso il principio di "cooperazione", ovvero grazie alla possibilità di effettuare i propri adempimenti con l'Inail attraverso canali di dialogo improntati a una relazione virtuale e virtuosa.

La nuova strategia dell'Istituto vede nell'IT non solo uno strumento di supporto per automatizzare singoli processi organizzativi, bensì la chiave di volta per introdurre innovazioni radicali, al fine di ottenere significativi miglioramenti della qualità dei servizi erogati dall'INAIL e soddisfare le attese degli utenti e dei diversi stakeholder.

La funzione ICT è assicurata dalla Direzione Centrale per l'Organizzazione digitale DCOD impegnata a orientare gli investimenti IT, da un lato, verso il miglioramento dei servizi agli utenti e, dall'altro, verso la razionalizzazione della spesa complessiva creando economie di



scala sulla spesa dedicata alla manutenzione e alla gestione dell'ordinario, a favore dello sviluppo di nuovi e innovativi servizi.

Le procedure applicative in esercizio supportano tutte le attività istituzionali e gran parte delle esigenze strumentali e informative.

Il parco software applicativo è composto di:

- sistemi Sw istituzionali, per la gestione delle attività di produzione dei servizi connessi alla “mission” aziendale;
- sistemi Sw gestionali, a supporto dei processi e servizi connessi al funzionamento dell'Istituto con specifiche componenti che forniscono gli strumenti per l'analisi dell'andamento dei processi aziendali;
- il sistema web, a supporto del portale INAIL e del sistema comunicativo in ottica web 2.0 rivolto all'utenza interna ed esterna, ivi compresi i processi e servizi di supporto al funzionamento sul web dei sistemi istituzionali e dei sistemi gestionali.

In sintesi, gli obiettivi generali che la DCOD intende perseguire con la presente iniziativa sono:

- affidare ad un unico Fornitore la conduzione della proprio parco applicativo, riconoscendo ad esso autonomia gestionale nell'erogazione del servizio e responsabilizzandolo sul risultato;
- centralizzare, gestire, monitorare le richieste degli utenti, nonché, fornire assistenza e supporto al I e al II livello;
- svolgere le attività sulla base dei processi implementati dall'Istituto in aderenza alle linee guida di ITIL v3 e avvalendosi degli strumenti previsti a supporto della specifica attività.

### **2.3. Contesto Operativo**

Il modello organizzativo posto in esercizio a settembre dello scorso anno conferma la linea evolutiva progettata negli anni precedenti e prosegue nelle scelte precedentemente adottate, prevedendo una maggiore specializzazione delle unità organizzative della DCOD.

I principi generali che hanno guidato questa revisione si indirizzano, solo per indicare quelli che hanno impatto con la presente fornitura, verso un rafforzamento della qualità ed efficacia dei servizi attraverso:

- la centralizzazione delle funzioni di definizione degli standard e coordinamento, a garanzia della coerenza complessiva delle iniziative, in termini di pianificazione, audit, monitoraggio dei progetti,



- l'integrazione dei canali di relazione con gli utenti al fine di garantire maggiore cooperazione tra gruppi che a vario titolo sono coinvolti nell'erogazione del servizio e accelerare la risoluzione delle necessità degli utenti,
- l'autonomia del processo di test per favorire l'avviamento in esercizio di sistemi informativi verificati e validati rispetto a predefiniti standard di qualità.

I servizi oggetto dell'appalto si inquadrano in un contesto operativo che prevede una forte interazione e sinergia tra i diversi team impegnati nell'erogazione dei servizi, che si troveranno a loro volta a relazionarsi con il personale dell'Istituto e a collaborare con i team impegnati nell'erogazione di servizi aggiudicati con altre procedure di gara, quali ad esempio:

- team applicativi, ossia impegnati nell'erogazione di servizi di Sviluppo, Manutenzione evolutiva, adeguativa, correttiva e assistenza di software;
- team dedicati al demand management per le richieste di interventi evolutivi segnalate dagli utenti o dallo stesso team di conduzione delle applicazioni;
- team preposti alla definizione di processi, procedure e standard;
- team preposti alle verifiche interne di IT Audit;
- team dedicati al test standardizzato, ossia impegnati nei test prestazionali, di sicurezza, usabilità, ecc..

L'attuale modello organizzativo sostiene la logica organizzativa per processi sulla base delle linee guida di ITIL v3I i cui processi/procedure sono in corso di implementazione.

In fase di avvio della fornitura verrà fornito l'elenco aggiornato dei processi implementati e la relativa descrizione dei processi/procedure/prodotti, il Fornitore è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità in essi definite nonché ad adottare gli strumenti che l'Istituto ritiene opportuni.

Inoltre, l'Istituto si riserva di introdurre nel corso del contratto ulteriori processi ITIL anche in contesti organizzativi diversi da quello descritto e da quelli in cui il Fornitore si troverà a operare in fase di avvio.

Pertanto, il Fornitore deve effettuare tutte le attività a supporto della definizione, stesura e implementazione di nuovi processi ovvero delle variazioni che saranno effettuate ai processi già definiti alla data di inizio attività, adeguando la propria organizzazione senza alcun onere aggiuntivo per la l'Istituto.

## **2.4. Contesto Applicativo**

La descrizione delle aree e delle funzionalità applicative, nonché delle caratteristiche tecnologiche si trova nell'Appendice 4 - "Descrizione applicazioni" e riporta le seguenti informazioni per ogni applicazione:



- la descrizione generale;
- le caratteristiche architetture, in particolare:
  - Tipologia Servizio (es. web application);
  - linguaggio principale di programmazione;
  - Software Di Base.
- Layer architetture:
  - il database “principale” per il Persistence layer;
  - la tecnologia dell’Application Server per il Business layer;
  - le tecnologie di implementazione del Front End per il Presentation layer.
- Altre caratteristiche, in particolare:
  - tipologia applicazione: Custom/package;
  - classe di rischio.

Si rappresenta che i prodotti software potranno subire variazioni di release/livello nel corso della Fornitura e le nuove attività progettuali potranno impiegare prodotti software diversi da quelli attualmente utilizzati. Il Fornitore dovrà garantire la copertura di conoscenze e competenze applicative e tecnologiche nei team impiegati nella Fornitura, al fine di supportare pienamente l’Istituto nella gestione dei sistemi. Pertanto, il Fornitore si attiverà pro-attivamente attraverso la formazione delle risorse ed il costante monitoraggio delle competenze/conoscenze.



### **3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1. Oggetto**

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi per la durata indicata nel Contratto:

- A) Gestione Applicativa
- B) Service Desk
  - B.1) Service Desk: I Livello di risoluzione
  - B.2) Service Desk: II Livello di risoluzione
- C) Supporto Specialistico

sui sistemi e contesto applicativo descritti nell'appendice 4, "Descrizione applicazioni".

Il servizio di Gestione Applicativa è finalizzato a supportare la direzione DCOD nella erogazione del servizio di conduzione e gestione di tutto il parco applicativo software, che è e sarà in esercizio nel corso della durata contrattuale.

Il Service Desk si pone come interfaccia unica per l'utente che accede ai servizi applicativi dell'Istituto e gestirà l'intero ciclo di vita degli Incident e delle Service Request.

Il Servizio di Supporto Specialistico, comprendente un insieme integrato di attività, garantisce supporto per tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche dell'Istituto come, ad esempio, gli studi su specifici argomenti, analisi e ricerche, realizzazione quadri di sintesi. Comprende inoltre la consulenza ad alto livello sull'uso delle applicazioni.

#### **3.2. Durata**

La durata contrattuale è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "Data di inizio delle attività", comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto (art.25).



#### **4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

Il servizio di supporto per la gestione del parco applicativo comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni e nonché per l'assistenza agli utenti.

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima dei servizi, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi dei servizi. Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie e nuove applicazioni a fronte delle evoluzioni in ambito ICT, potrà comportare significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguati, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto.

I prodotti in uso presso l'Istituto sono elencati nel paragrafo 4.8 "Strumenti e servizi a supporto dell'operatività della fornitura". Tali prodotti potranno essere modificati e subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura stessa.

In fase di avvio della fornitura verrà fornito l'elenco aggiornato dei processi implementati e la descrizione dei processi/procedure; il Fornitore è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità in essi definite nonché ad adottare gli strumenti che INAIL ritiene.

INAIL richiede inoltre la presenza operativa, per i servizi continuativi, di un presidio stabile di risorse, presso la propria sede (cap. 5).

##### **4.1. Gestione Applicativa**

Le attività che rientrano in questa tipologia di servizio dovranno garantire l'operatività del software applicativo e comprendono l'insieme delle attività di normale conduzione del parco applicativo. Le eventuali richieste di intervento, attivate tramite ticket, per incidenti/malfunzionamenti/assistenza specifica, ecc., rientrano nel Servizio di Service Desk descritto nel paragrafo successivo.

Sarà cura del Responsabile/Coordinatore del Fornitore pianificare trimestralmente le attività che saranno svolte nell'ambito delle attività del Servizio e dovrà produrre un rendiconto dettagliato delle attività svolte nel trimestre precedente per fini statistici. E' richiesto al Fornitore di eseguire le attività sotto elencate, indipendentemente dal software applicativo gestionale, che sono da ritenersi non esaustive.



#### 4.1.1. Assistenza tecnico/funzionale

- preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità e piano generale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
- preparazione di documentazione tecnica;
- predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc.);
- supporto alla DCOD per chiarimenti ed approfondimenti su tematiche e funzioni applicative;
- definizione, in condivisione con le altre strutture della Direzione coinvolte, di procedure operative.

#### 4.1.2. Attività di gestione delle funzionalità in esercizio

- popolamento anagrafiche e tabelle;
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, ove necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o del servizio di Manutenzione Correttiva (atteggiamento proattivo con l'identificazione dei problemi prima che generino incidenti e atteggiamento reattivo a fronte del verificarsi di molteplici incidenti);
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni;
- aggiornamento basi dati al fine di ripristinare l'operatività delle applicazioni (non dipendenti da malfunzionamenti/difetti rientranti nella garanzia e/o nel servizio di manutenzione correttiva);
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica (ad esempio: % tasso interessi, retribuzioni minimali di legge, ecc.);
- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.) in collaborazione con i gruppi di sviluppo che sono responsabili della manualistica utente e dei documenti per la gestione del software;
- supporto alla gestione degli eventi per la predisposizione di metriche e soglie necessarie a controllare le componenti critiche.

#### 4.1.3. Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio

- supporto alla schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità e della presa in carico di nuove funzionalità;
- partecipazione a sessioni di formazione erogate dal gruppo che ha sviluppato il software (di altri Contratti);

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



- supporto al collaudo funzionale, verifica delle corrette modalità di produzione dei componenti che si intendono portare in esercizio;
- supporto alla certificazione delle applicazioni con l'esecuzione di attività e procedure di test (accessibilità, prestazionali, qualità, sicurezza, ecc.);
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli Utenti.

#### *4.1.4. Gestione accessi e profili*

- gestione delle funzioni di identificazione, autenticazione e accesso degli utenti per l'utilizzo dei sistemi informatici dell'Istituto;
- gestione dei profili utente e degli account (Creazione /assegnazione/revoca) per i dipendenti e clienti dell'Istituto;
- monitoraggio account e controllo sulle attività svolte dagli Utenti al fine di consentire la ricostruzione delle operazioni svolte;
- predisposizione di reporting per l'analisi dei log.

#### *4.1.5. Pianificazione funzionale del servizio*

- movimentazione giornaliera dei batch;
- controllo e fasatura a seguito dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria);
- sincronizzazione delle applicazioni: rispetto della sequenza dei flussi da eseguire;
- pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Istituto;

#### *4.1.6. Gestione carichi per applicazioni conoscitive*

- gestione operativa dei carichi, controlli ed eventuali azioni di recupero, controlli di qualità del dato, pubblicazione dei dati;
- aggiornamento dei dataset disponibili sotto forma di open data sulla base del tasso di aggiornamento richiesto dall'Istituto;
- conservazione delle serie storiche dei dataset prodotti;
- validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati ad strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema.
- l'attività di pianificazione ed esecuzione di procedure di carattere periodico (aperture, pulizie, ecc.).

Il Fornitore dovrà garantire un servizio di Web Analytics consistente in un servizio di raccolta,





monitoraggio e analisi delle statistiche di accesso ai portali web ed all'ambiente di collaborazione di INAIL. Il servizio dovrà prevedere la possibilità di misurare portali e siti web, applicazioni mobili, pagine Facebook. Dovrà essere inclusa anche la produzione di reportistica includente, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- dashboard: con dati aggregati afferenti a numero di visualizzazioni di pagina, visite, visitatori, media visitatori e tutte le grandezze monitorate di maggiore interesse per INAIL;
- report sugli accessi per tipologia di browser, report sul numero di download effettuati e da quale pagina, visite per pagina, tempo medio di permanenza per pagina, ecc..

Il Fornitore è responsabile della produzione di documentazione e reportistica che mostri la situazione riassuntiva di ciascun processo gestionale (es. incident, request fulfillment, ecc.) e che ne evidenzi eventuali criticità o necessità di evoluzione. Il contenuto, il formato e la periodicità di tale documentazione è trimestrale. Tale documentazione potrà essere utilizzata quale input per eventuali sessioni di verifica e miglioramento dei processi indette dall'Istituto, il quale si riserva di coinvolgere, in tali sessioni, anche fornitori terzi. Inoltre il Fornitore dovrà supportare l'Istituto per sperimentazioni legate all'introduzione di nuove modalità di fruizione dei servizi.

#### **4.2. Service Desk**

Al fine di garantire il migliore utilizzo delle applicazioni da parte degli utenti, è richiesto un servizio specifico di segnalazione e assistenza dedicato esclusivamente all'ambito applicativo. La finalità del servizio è quello di porsi quale punto unico di ingresso, per l'assistenza per tutti i servizi applicativi dell'INAIL e per la gestione di tutto il ciclo di vita degli incident e delle service request.

Attualmente è in corso un progetto, organizzativo/tecnologico e di processo, per la re-ingegnerizzazione del modello di relazione con l'utenza finale basato su un servizio/prodotto unico e un processo di gestione degli incident/service request standardizzato. È richiesta pertanto al Fornitore massima flessibilità nell'adeguarsi al modello organizzativo e procedurale definito dall'Istituto.

È responsabilità del Fornitore supportare l'utenza di riferimento per tematiche di carattere applicativo, seguendo l'iter di lavorazione di ciascuna richiesta, in base alle procedure che saranno concordate con l'Istituto.

E' responsabilità del Fornitore la raccolta, la gestione, lo smistamento ed il tracking di tutte le richieste pervenute dall'utenza di riferimento. Il Fornitore dovrà fornire assistenza alle richieste di informazione eliminando il verificarsi di segnalazioni ripetute e/o ricorrenti,



promuovendo l'auto-assistenza degli utenti con la finalità di ridurre il volume complessivo dei ticket. La gestione dei ticket avverrà attraverso due livelli ( "primo livello" ovvero "I livello" e "secondo livello" ovvero "II livello") in cui è strutturato il servizio di Service Desk.

E' responsabilità del I livello garantire l'apertura del ticket, la presa in carico, la risoluzione del ticket al I livello, ovvero di assegnare il ticket al II livello competente o ad altri team specialistici (acquisiti tramite altri contratti) per la risoluzione nel minor tempo possibile dalla segnalazione dell'utente.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore la chiusura tecnica di tutte le richieste pervenute dall'utenza: la chiusura tecnica della segnalazione sarà effettuata sempre dal I livello.

La modalità con cui gli utenti effettuano le richieste al Service Desk è "chiamata telefonica", "self-ticketing", mail, lync, anche se nel corso della durata contrattuale l'Istituto potrebbe abbandonare tali modalità e introdurre altre modalità. Il Service Desk deve provvedere all'aggiornamento delle informazioni di propria competenza nonché all'inserimento delle informazioni di competenza di eventuali terzi che non accedano al sistema, secondo le indicazioni dell'Istituto.

È responsabilità del Fornitore la rilevazione della soddisfazione dell'utente finale e la conseguente rendicontazione dei risultati, secondo le modalità indicate nell'Appendice "Indicatori di qualità", concordate con l'Istituto e quanto eventualmente offerto dal Concorrente.

L'Istituto sta adottando "SERVICE DESK" di CA, quale strumento di trouble ticketing per gestire le segnalazioni al Service Desk. Qualora tale piattaforma non sia operativa già allo start up delle attività, è fatto obbligo al Fornitore di operare anche senza la disponibilità di tale strumento secondo le modalità concordate con l'Istituto.

Il Fornitore, dovrà perseguire per tutta la durata contrattuale, in affiancamento e collaborazione con la Committente, l'obiettivo di contribuire a migliorare la Gestione della Conoscenza (Knowledge Base) attraverso segnalazioni, integrazioni e modifiche, coerenti con le eventuali proposte migliorative e indicazioni metodologiche eventualmente offerte dal Fornitore.

#### *4.2.1. I livello di risoluzione*

Il I Livello svolge funzioni di front-end e prende in carico le problematiche aperte dagli operatori di sede (utenti interni all'Istituto). Il gruppo preposto al I livello è affiancato da personale dell'istituto con l'obiettivo di supportare l'utenza in tematiche amministrative.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere effettuate:



- ricezione, presa in carico, classificazione delle richieste/segnalazioni relative ai servizi erogati;
- supporto agli utenti nell'utilizzo delle applicazioni;
- analisi iniziale, verifica delle informazioni contenute nella segnalazione e della presenza delle informazioni necessarie alla valutazione della segnalazione stessa (es. descrizione esigenza, identificativo del richiedente, ecc.);
- raccolta di tutte le informazioni rese disponibili dai sistemi di esercizio per circoscrivere la segnalazione ;
- risoluzione di segnalazioni inerenti soluzioni note/workaround (Knowledge Management);
- popolamento del Knowledge Base nel caso di individuazione di nuove soluzioni/workaround;
- trasferimento della segnalazione al II livello di risoluzione: scala al servizio di II Livello le richieste che richiedano maggiori approfondimenti, per mezzo del sistema di Trouble Ticketing (qualora previsti individuazione, per ogni richiesta pervenuta, del corretto gruppo di soluzione grazie all'ausilio di processi concordati con l'Istituto);
- assegnazione delle priorità/severità in base ad esempio alla tipologia del problema (es. bloccante o meno) o dell'utente;
- supporto all'utente per la soluzione di problematiche semplici (cambio password, utilizzo base delle dotazioni informatiche standard, problematiche evidenti legate alle applicazioni, ecc.);
- tracking delle chiamate, anche attraverso il monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste-utente e comunicazione all'Istituto delle situazioni fuori linea;
- verifica e aggiornamento dell'anagrafica utente;
- produzione periodica di reportistica dettagliata sulle chiamate gestite;
- proposta di soluzioni per l'ottimizzazione del servizio;
- gestione del prodotto Service Desk CA (par. 4.8) in termini di amministratore del sistema (es. parametrizzazione degli SLA, Gestione di dashboard e grafici, Personalizzazione dei campi dei ticket, Gestione della Knowledge Base, ecc.);
- ausilio al DCOD negli interventi a supporto della relazione con gli utenti.

Per quanto riguarda il servizio di supporto erogato nei confronti degli utenti esterni dell'Istituto (aziende assicurate con INAIL, cittadini, consulenti del lavoro, ecc.) il I livello è svolto dal Contact Center integrato INPS-INAIL (non incluso nella presente fornitura) che qualora intercetti problemi di tipo tecnico/applicativo inoltra - avvalendosi di altro prodotto a supporto - la segnalazione al Service Desk di I livello applicativo, oggetto della presente fornitura, che prenderà in carico il ticket e lo gestirà come indicato nel flusso di lavorazione delle segnalazioni/incidenti su descritto, ovvero si avvale, in tal caso, del II livello applicativo per la risoluzione della segnalazione.



#### **4.2.2. Il livello di risoluzione**

Il II Livello è presidiato da personale interno DCOD che, avvalendosi del personale esterno del Fornitore, è coinvolto per la risoluzione di interventi tecnici applicativi.

Viene attivato:

- dal team di I livello di risoluzione quando è richiesto un intervento tecnico (la modalità di colloquio avverrà con l'utilizzo del trouble-ticketing).
- dal team dedicato al monitoraggio dei servizi quando, proattivamente, viene intercettata un'anomalia è richiesto un intervento tecnico (la modalità di colloquio avverrà con l'utilizzo del trouble-ticketing).

Il Fornitore è comunque tenuto a prendere in carico eventuali segnalazioni pervenute direttamente al personale, tracciarle sullo strumento e intervenire sulle stesse.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere effettuate:

- analisi di tutti i dati raccolti nelle fasi precedenti;
- completamento analisi nel caso di insufficienza di dati;
- analisi esaustiva dell'ordine cronologico degli eventi per l'identificazione delle cause della problematica;
- ricerca precedenti soluzioni note/workaround;
- documentazione dettagliata di tutte le attività (compresi i dettagli e le azioni intraprese per cercare di risolvere o ricreare l'incidente) in modo da alimentare il processo di Gestione della Conoscenza (Knowledge Management) per poter essere utilizzate per interventi futuri o per l'individuazione della causa della problematica;
- individuazione, applicazione e test della soluzione individuata;
- supporto alla problem determination fornendo al gruppo di sviluppo ( III livello acquisito tramite altri contratti) tutte le informazioni note in proprio possesso ai fini di risolvere l'intervento in tempi rapidi );
- prodotti/servizi (es. estrazione di informazioni e di report estemporanei dalle basi dati informative).

#### **4.3. Supporto Specialistico**

Il servizio di Supporto specialistico è orientato, prevalentemente, al supporto all'Istituto su richiesta per le seguenti attività che sono da ritenersi non esaustive:

##### **4.3.1. Supporto all'esercizio applicativo**

- redazione di note tecniche e documentazione;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico



- creazione e manutenzione di utility per l'automazione di attività di produzione;
- supporto al capacity planning;
- supporto per l'ottimizzazione delle architetture e delle applicazioni;

#### 4.3.2. *Prodotti/servizio*

- realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi “ad hoc”, per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere la realizzazione di un prospetto informativo “usa e getta”;

#### 4.3.3. *Affiancamento per il trasferimento di know-how*

- “training on the job” ad INAIL e/o terzi individuati da INAIL, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario al corretto utilizzo del software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta della DCOD in qualsiasi momento della fornitura.

### 4.4. **Requisiti organizzativi**

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

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

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

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

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

Il Fornitore è tenuto ad impiegare, quali referenti, nei confronti della Committente, le risorse indicate di seguito. Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza,

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico



il referente dovrà essere immediatamente sostituito e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Nel caso di indisponibilità temporanea dei referenti (ad esempio ferie, malattia, ecc.), il Fornitore dovrà dare tempestiva comunicazione alla Committente. Qualora richiesto dalla Committente il Fornitore dovrà garantire la sostituzione del referente con personale di pari competenze, esperienze ed eventuali certificazioni.

I referenti dovranno riferire alla Committente su tutte le attività di propria competenza.

Si precisa inoltre che i referenti di seguito elencati (Responsabile Unico della attività contrattuali, i Coordinatori di Area, il Coordinatore delle attività continuative), sono classificate “**Risorse chiave**”.

All’approvazione del Piano di Lavoro la committente si riserva di aggiungere temporaneamente alle “risorse chiave” ulteriori risorse quali: le risorse con le certificazioni proposte in offerta tecnica, le risorse con competenze ritenute particolarmente rilevanti nell’erogazione della fornitura e/o per l’esecuzione di uno specifico servizio/attività/intervento.

Tali risorse dovranno essere mantenute stabili per tutta la durata contrattuale o per lo specifico servizio/attività/intervento, al fine di garantire un elevato, efficace e costante grado di coordinamento, di comunicazione e di organizzazione delle attività/servizi.

A tal fine, l’Impresa dovrà produrre trimestralmente la dichiarazione delle risorse chiave nonché del gruppo di presidio stabile, con l’evidenza dei profili professionali associati e dei servizi/attività a cui sono dedicati, impiegati senza soluzione di continuità ed in modo stabile presso l’Istituto. L’inadempimento comporterà l’applicazione delle sanzioni come previsto contrattualmente.

Qualora esigenze operative richiedano una differente presenza delle risorse chiave e/o del gruppo di presidio nel tempo, sarà INAIL a comunicare, con il supporto dei coordinatori, al referente unico delle attività contrattuali, le variazioni da apportare al piano e la data di decorrenza. Il Fornitore aggiornerà il Piano di Lavoro che dovrà essere riapprovato da INAIL. Eventuali scostamenti rispetto al pianificato, anche a fronte di sostituzioni per ferie e malattie, dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal referente INAIL.

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



#### 4.4.1. *Responsabile Unico delle attività contrattuali*

Il Responsabile Unico sarà l'interlocutore di INAIL per qualsivoglia richiesta inerente la fornitura e sarà, a sua volta, garante della corretta organizzazione dei servizi, nonché, in particolare, sarà responsabile del controllo sulla assoluta e continua indipendenza delle risorse impiegate sulla fornitura da INAIL.

Il Responsabile Unico, pertanto, dovrà riferire ad INAIL su tutte le tematiche contrattuali inerenti la fornitura.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per INAIL.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Capo Progetto.

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

Il Responsabile Unico non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile Unico dovrà in particolare:

- predisporre ed aggiornare il Piano della Qualità Generale, il Piano di Subentro e il Piano di Lavoro Generale, in assenza di figure specifiche di maggiore e più puntuale preparazione tecnica;
- monitorare costantemente le risorse assegnate alla fornitura, in qualità e quantità, ed in particolare garantire l'efficace presenza delle risorse certificate (sia richieste sia offerte in offerta tecnica) in accordo con INAIL e produrre la dichiarazione di impiego delle risorse medesime;
- verificare la correttezza e tempestività dell'utilizzo degli strumenti dell'Istituto nonché proposti dal Fornitore;
- garantire il rispetto del Piano della Qualità Generale tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- fornire i risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
- riferire ed intervenire su problematiche relative a scostamenti, rispetto a quanto indicato da INAIL, sul presidio stabile di risorse presso l'Istituto e su problematiche



relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, a competenze di area;

- garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle singole erogazioni, realizzando tutte le possibili sinergie;
- concordare le eventuali azioni da intraprendere per migliorare i processi e valutarne i risultati ottenuti;
- favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- fornire ad INAIL la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- pianificare e schedare le risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestire le criticità e i rischi complessivi resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinare l'aggiornamento dei documenti di progetto e garantirne i tempi previsti dai relativi piani di lavoro;
- verificare la completezza ed il corretto avanzamento dei piani di lavoro;
- garantire che tutte le attività in corso siano realizzate in un'ottica di completa integrazione e di corretta sincronizzazione;
- coordinare le attività di gestione sulla base delle attività progettuali.

Le attività sopra elencate sono da ritenersi non esaustive.

#### *4.4.2. Coordinatore di Area*

INAIL richiede il numero di 6 coordinatori di area, le cui aree applicative di riferimento saranno indicate dall'Istituto all'inizio delle attività.

I profili professionali dei coordinatori di area dovranno essere suddivisi in 3 profili di "Specialista di prodotto/tecnologia" e 3 di "Tecnico di collaudo ed integrazione sistemi", fatta salva la possibilità per INAIL di variare la distribuzione dei profili tra i coordinatori in base alle esigenze.

Tali coordinatori dovranno essere individuati dal Fornitore all'interno del gruppo di presidio stabile dei servizi continuativi.

Le funzioni di coordinatori succitati, potranno essere delegate agli eventuali referenti/coordinatori offerti dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica e, in questo caso, non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per INAIL. Per ciascun referente/coordinatore, il





Fornitore dovrà indicare il profilo professionale e fornire il relativo CV nel Piano di Lavoro Generale coerentemente con i requisiti minimi espressi e quanto eventualmente offerto in sede di gara. In caso di inadeguatezza di un referente/coordinatore eventualmente offerto, INAIL si riserva di chiederne la sostituzione e applicare le relative sanzioni.

Ognuno dei coordinatori, per l'area applicativa indicata, dovrà in particolare:

- per l'approfondita conoscenza dei processi operativi dell'Area di riferimento, coordinare e supervisionare le attività e gli interventi all'interno dell'area, comprendendo in questa attività anche il coordinamento delle risorse impegnate degli altri servizi oggetto della fornitura;
- favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti;
- coordinare la propria attività in sinergia con gli altri coordinatori di area e con il Responsabile Unico delle attività contrattuali;
- rappresentare la prima interfaccia tecnica di riferimento per INAIL.

Le attività sopra elencate sono da ritenersi non esaustive.

#### *4.4.3. Coordinatore delle attività continuative*

Il Coordinatore delle attività continuative, costituirà l'interfaccia verso il referente di INAIL, al fine di ottimizzare i servizi di:

- Gestione Applicativa;
- Service Desk.

Il profilo professionale del Coordinatore delle attività continuative dovrà essere quello di Capo Progetto.

Il Coordinatore dovrà essere reperibile telefonicamente e in caso di assenza dovrà darne congruo preavviso ad INAIL e comunque dovrà comunicare la persona che svolgerà le sue funzioni in sostituzione.

Tale coordinatore dovrà essere individuato dal Fornitore all'interno del gruppo di presidio stabile dei servizi continuativi.

Le funzioni di coordinatori succitato, potrà essere delegato ad un eventuale referente/coordinatore offerto dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica e, in questo caso, non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per INAIL. Per tale referente/coordinatore, il Fornitore dovrà indicare il profilo professionale e fornire il relativo CV nel Piano di Lavoro Generale coerentemente con i requisiti minimi espressi e quanto eventualmente offerto. In



caso di inadeguatezza del referente/coordinatore eventualmente offerto, INAIL si riserva di chiederne la sostituzione e applicare le relative sanzioni.

Il Coordinatore delle attività continuative dovrà in particolare:

- garantire l'attuazione del Piano di Lavoro relativo ai servizi a carattere continuativo;
- essere sempre allineato con il Responsabile Unico al fine di garantire il tempestivo aggiornamento del suddetto piano;
- mantenere un costante colloquio con il referente INAIL delle attività gestionali, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Istituto e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità;
- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team impiegati nella fornitura. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario e la presenza giornaliera di un team adeguato di risorse;
- monitorare costantemente la pianificazione al fine di gestire i periodi di picco o di particolare criticità;
- garantire l'organizzazione ed il funzionamento della reperibilità delle risorse in tutti i suoi aspetti documentali, strumentali (dotazione e costante funzionamento del telefono cellulare di reperibilità, pc portatile, connessioni remote, ecc.), procedurali ed organizzativi;
- recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo "orario di erogazione dei servizi";
- mantenere un costante colloquio con il team dell'orario esteso o con la/e risorsa/e in reperibilità;
- garantire le necessarie sinergie con i team di correzione del software in garanzia e/o di manutenzione correttiva di Fornitori terzi per migliorare il processo di tempestiva soluzione dei malfunzionamenti aperti;
- gestire le criticità e i rischi complessivi delle attività di gestione resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sui servizi in corso;



- schedulare e garantire la disponibilità di risorse umane ben addestrate, strumenti, e dispositivi di diagnosi per affrontare le emergenze causate da incident. Possiede inoltre una competenza approfondita nella prevenzione delle interruzioni del servizio. Costruisce il processo di escalation per assicurare che a ciascun incident vengano applicate le risorse appropriate.

Le attività sopra elencate sono da ritenersi non esaustive.

#### **4.5. Requisiti di qualità**

Assicurazione della Qualità (PAQ) è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza alla Committente che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti.

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

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

- la pianificazione della qualità (Piano della Qualità Generale e di Intervento per area/prodotto applicativo) e pianificazione delle attività (Piano di Lavoro Generale e singoli piani per servizi/progetti/attività);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio).

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il Piano della Qualità.

Il Piano della Qualità dovrà essere consegnato ad inizio della Fornitura ed approvato dalla Committente recependone le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000 e dovranno essere evidenziate nel Piano della Qualità e dei piani di lavoro.

Pertanto, il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità di Intervento saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema di riferimento descritto nell'Appendice 2 "Prodotti" e



costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità di Intervento dovranno essere aggiornati a seguito di 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 dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

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

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

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta della Committente, le basi dati di dettaglio, in formato da concordare con la Committente stessa, per garantire la fruibilità successiva al termine del contratto (ad es. Microsoft Access, Excel, ecc.).

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

La Committente si riserva la facoltà di poter verificare la reale corrispondenza delle informazioni raccolte dal Fornitore con elementi oggettivi a sua disposizione (es. estrazioni da basi dati, segnalazioni dagli utenti, ecc.).

L'Appendice 3 "Indicatori di qualità" contiene il profilo di qualità minimo necessario per l'erogazione dei servizi della fornitura.

#### **4.6. Orario di erogazione dei servizi**

La copertura dei servizi di Gestione Applicativa, Service Desk e Specialistici deve essere garantita, senza interruzione, tra le ore 8:00 e le ore 18.00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (orario di servizio), secondo una distribuzione delle presenze da concordare con il diretto referente INAIL e da indicare nel Piano di Lavoro. Si precisa che ogni



applicazione/area applicativa potrà avere una copertura temporale differente da concordare con il diretto referente INAIL e, in ogni caso, che il servizio dovrà essere attivo al più tardi alle ore 9.00. In caso di inizio posticipato, l'orario può essere esteso oltre le 18:00 per garantire le 10 ore previste di copertura (durata massima).

Il servizio non dovrà essere erogato nei giorni di festività nazionale, mentre dovrà essere garantito nei giorni festivi di carattere non nazionale in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

Si sottolinea che è responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di turnazione in funzione dello specifico Piano di Lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, ecc.).

Il Responsabile Unico delle attività contrattuali (o altro referente eventualmente offerto), supportato dai Coordinatori, dovrà farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio.

#### *4.6.1. Estensione dell'orario di servizio*

Può essere necessario, in relazione a esigenze di INAIL, un prolungamento dell'orario di servizio o la disponibilità di servizio il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi.

La disponibilità alla richiesta di estensione dell'orario di servizio suddetto è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura.

Le attività al di fuori del normale orario di servizio, saranno remunerate a consuntivo su base oraria ed alla tariffa giornaliera proposta dal Fornitore per i Servizi Specialistici, maggiorata del 20% per ogni figura professionale effettivamente impiegata e consuntivata mensilmente a fronte del budget totale delle giornate per Servizi Specialistici.

Il Fornitore produrrà il rendiconto mensile del servizio prestato quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi continuativi, che dovrà essere approvato da INAIL.

Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, il preavviso minimo sarà il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora;
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 2 ore.

L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta da INAIL via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità dovrà tenere conto dell'orario esteso.



#### **4.6.2. Reperibilità ed interventi on-site**

Per attività in reperibilità si intende il complesso delle attività così erogate:

- disponibilità ad intervenire in caso di problemi, su chiamata telefonica, oltre l'orario di servizio previsto fino al compimento delle 24 ore giornaliere;
- disponibilità agli interventi di cui al precedente punto, garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica e/o festivi.

Le attività di reperibilità, saranno remunerate a consuntivo su base oraria ed alla tariffa giornaliera proposta dal Fornitore per i Servizi Specialistici, maggiorata del 20% per ogni figura professionale effettivamente impiegata e consuntivata mensilmente a fronte del budget totale delle giornate per Servizi Specialistici.

Il Fornitore produrrà il rendiconto mensile del servizio prestato quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi continuativi, che dovrà essere approvato da INAIL.

Il Fornitore, senza oneri aggiuntivi per la Committente, deve sempre garantire la reperibilità del Coordinatore delle attività continuative mediante un telefono di reperibilità. Per effettuare interventi in reperibilità il Coordinatore, in base al tipo di intervento, dovrà far intervenire (per telefono o on site) le risorse ritenute idonee al fine della risoluzione della problematica. Laddove sia necessario l'intervento on site, quest'ultimo deve essere garantito entro 1 ora dalla chiamata della Committente o diverso tempo concordato.

Nel caso in cui il Coordinatore delle attività continuative sia indisponibile, il Fornitore dovrà preventivamente comunicare alla Committente il numero di telefono ed i riferimenti del nuovo soggetto che garantirà la reperibilità.

#### **4.7. Luogo di erogazione dei servizi**

Il Fornitore dovrà essere attrezzato per svolgere tutti i servizi dalla propria sede.

INAIL richiede la presenza operativa di un "presidio" stabile di risorse (si veda cap. 5), complessivo per tutti i servizi continuativi, da confermare ad inizio fornitura. Il presidio dovrà essere presente nella sede di INAIL, sita in Roma, in via del Santuario Regina degli Apostoli.

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

I posti di lavoro necessari al Fornitore presso le proprie sedi devono essere dotati, a suo carico, del necessario corredo hardware e software per il corretto svolgimento dei servizi.

Le postazioni di lavoro presso le sedi di INAIL, messe a disposizioni da INAIL, potranno essere attrezzate o non attrezzate. Le postazioni non attrezzate consistono di locali idonei ad

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori. Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali postazioni di lavoro con proprie stazioni di lavoro dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio prodotti per la gestione applicativa, rispettando le indicazioni sulla sicurezza e le policy interne ad INAIL.

Le postazioni di lavoro attrezzate, normalmente un numero limitato, consisteranno, se presenti, nella disponibilità di postazioni complete di HW e/o SW.

L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, se concordati con INAIL, verranno resi disponibili da INAIL stessa. Rimangono a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione di tali prodotti nei propri ambienti.

A meno di specifici accordi, in sede di Piano della Qualità e Piano di Lavoro Generale, tra INAIL e il Fornitore, le seguenti attività/servizi, con le specificità indicate per i differenti servizi nel presente capitolato, seppur in una lista non esaustiva, dovranno essere svolte presso la sede INAIL:

- servizio di Gestione Applicativa (in coerenza con quanto indicato per il presidio stabile di risorse, cap. 4 e cap. 5);
- servizio di Service Desk (in coerenza con quanto indicato per il presidio stabile di risorse, cap. 4 e cap. 5);
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici/Capi progetto INAIL;
- consegna prodotti (qualora non utilizzabile il canale telematico);
- periodo finale di affiancamento al nuovo Fornitore;
- trasferimento di know-how.

Il servizio di Supporto Specialistico potrà essere svolto presso la sede INAIL e/o del Fornitore in funzione delle caratteristiche dei singoli interventi, pertanto all'attivazione dell'intervento verranno specificate le modalità.

Il Fornitore dovrà rispettare le regole INAIL per l'accesso ad Internet che saranno fornite ad inizio Fornitura.

INAIL potrà rendere disponibile al Fornitore il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle, di gruppo o personali, rilasciate a seconda delle esigenze.

INAIL si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro non attrezzati,

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



dandone comunicazione al Fornitore.

Ogni variazione del numero di posti di lavoro attrezzati disponibili presso la sede INAIL sarà concordata tra le parti.

Si segnala, comunque, che potrebbe esserci la necessità di interventi in sedi diverse da quelle inizialmente indicate, sempre ubicate a Roma, che saranno tempestivamente comunicate da INAIL.

Si richiedono al Fornitore i seguenti requisiti per l'erogazione dei servizi dalla propria sede:

- la connessione telematica tra la sede del Fornitore e la sede del DCOD deve essere effettuata attraverso un canale dedicato punto-punto, e si intende ricompresa nella connessione anche la dotazione degli apparati di networking necessari al collegamento con la rete INAIL ed ogni altra dotazione necessaria. Il Fornitore deve inoltre adeguare tale connessione telematica ad eventuali esigenze di conformità a requisiti infrastrutturali/qualitativi previsti da DCOD;
- il Fornitore deve garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni attraverso la formalizzazione e l'applicazione di procedure e politiche di sicurezza, da adottare al proprio interno, adeguate ai requisiti stabiliti da INAIL e utilizzando per l'erogazione dei servizi segmenti di LAN dedicata e/o specificatamente protetta da accessi e collegamenti con altre aree/LAN della struttura esterna;
- locali che ospiteranno il personale che svolgerà i servizi devono possedere i requisiti previsti dalle norme di sicurezza vigenti.

Il Committente, o terzi da esso delegati, si riserva di effettuare verifiche presso la sede del Fornitore prima dello start up dei servizi e per l'intera durata contrattuale. Le modalità di tali verifiche saranno congiuntamente concordate fra Committente e Fornitore e dell'esito sarà redatta opportuna documentazione.

#### **4.8. Strumenti e servizi a supporto dell'operatività della fornitura**

INAIL ha, ad oggi, una molteplicità di strumenti a supporto delle attività operative dell'Istituto. In maniera propedeutica a questa ed altre iniziative che l'Istituto si trova a gestire, INAIL ha deciso di razionalizzare l'utilizzo degli strumenti a supporto, con l'obiettivo di individuare un panel completo ed esaustivo rispetto alle esigenze che si trova a gestire da proporre ai propri fornitori.

Per questo motivo, fermo restando che è richiesta al Fornitore la disponibilità ad utilizzare gli strumenti che l'Istituto metterà a disposizione, si riporta di seguito una lista da considerarsi non esaustiva:

- Il software CA Clarity come strumento di PPM per la pianificazione e la





consuntivazione delle attività svolte e come repository della documentazione amministrativa e tecnica afferente la fornitura. Tale strumento verrà utilizzato dal Fornitore, inoltre, per ottenere dall'INAIL il rilascio della regolare esecuzione sulle forniture prima di emettere la relativa fattura.

- il software CA Service Desk che consente di pianificare, adottare e implementare best practice ITIL automatizzate nei processi di gestione di richieste, incident, problemi, conoscenza, modifiche, asset e configurazioni;
- il software CA CMDB per la Gestione della Configurazione del software;
- i prodotti della suite IBM Rational presenti in Istituto che permettono la raccolta e gestione dei requisiti, la gestione dei piani e casi di test funzionali e della qualità del software, l'analisi della sicurezza dei sistemi, il versioning del codice sorgente, l'inventario funzionale del software e l'esecuzione di test prestazionali e di carico.
- Casewise come sistema master per la gestione del Catalogo dei Servizi di Business, della Mappa dei processi INAIL, Mappa Applicativa, Modello dei dati;
- Decisyon quale sistema per la gestione del processo di IT Financial Management (definizione del Budget IT e allocazione dei costi ai Servizi di Business e alle Applicazioni);
- Oracle Universal Content Manager (UCM), sistema di web content management, utilizzato dall'attuale Portale Inail. Gestisce i contenuti eterogenei erogati dal portale: testuali; documenti; immagini; ecc.;
- Oracle WebCenter Content, sistema di web content management che sarà utilizzato per il nuovo Portale Inail in sostituzione dell' UCM;
- Oracle SOA Suite 10.x/11.x/12.x, per l'esposizione ed orchestrazione dei Business Services verso i Front End delle applicazioni dell'Istituto e la porta di domino per la cooperazione applicativa.
- WEBTRENDS Analytics 10, servizio di Web Analytics di analisi dati, servizio utilizzato per la raccolta delle statistiche di accesso e monitoraggio, sia sui portali che sull'ambiente di collaboration INAIL, attraverso dispositivi stanziali o mobili. I dati vengono raccolti ed inviati ai server Webtrends, dove vengono archiviati e resi disponibili attraverso un sistema di reportistica (SaaS) e via REST.

La raccolta dei dati di navigazione avviene attraverso l'integrazione di codice Javascript e opportuni tag nelle pagine da monitorare, implementate da parte dei fornitori dei contratti di sviluppo software.

Il servizio di Web Analytics, attualmente svolto attraverso Webtrends Analytics 10, è oggetto di Offerta Tecnica.

Per tutti questi strumenti saranno consegnate dall'Istituto al Fornitore aggiudicatario le procedure per l'utilizzo dei prodotti successivamente alla stipula del contratto. Per il servizio di Web Analytics saranno concordate con INAIL le modalità di utilizzo in base alla soluzione ed



al servizio offerti in Offerta Tecnica.

Tali prodotti potranno essere modificati nel corso della durata contrattuale e potranno subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura.

Si specifica inoltre che è facoltà del Fornitore, in sede di offerta tecnica, proporre propri strumenti per gestire l'operatività dei servizi ambito della gara, fermo restando che tale utilizzo non dovrà comportare oneri aggiuntivi per INAIL.

#### **4.9. Garanzia**

Deve essere garantita la correzione dei difetti:

- dai prodotti realizzati e/o modificati;
- dalla documentazione prodotta e/o modificata;
- dal software nonché dalle basi dati deteriorati come ripercussione dei difetti generati dalle attività dei servizi oggetto della Fornitura.

La garanzia opera per i 36 mesi di erogazione dei servizi.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo INAIL restare estranea ai rapporti tra l'impresa e le ditte fornitrici. Si veda altresì quanto previsto dall'art. 75 "Garanzie" del Contratto.



## 5. DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA

Nei paragrafi seguenti si riporta il dimensionamento stimato per ogni servizio. Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate. In nessun caso questi valori potranno essere considerati un obbligo da parte della Committente.

Si ribadisce che non è riconosciuto alcun effort e alcun corrispettivo per le attività di affiancamento di inizio Fornitura e fine Fornitura, ritenendosi comprese nella Fornitura stessa.

Come previsto dall'art. 55, comma 2 del Contratto, la Committente si riserva il diritto di modificare le dimensioni massime dei singoli servizi, di seguito indicate, spostando parte delle risorse di uno o più servizi sugli altri, previa comunicazione al Fornitore e, comunque, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo di cui all'articolo 155 "Corrispettivo" del Contratto.

INAIL richiede, per i servizi continuativi (Gestione Applicativa e Service Desk), come indicato nei paragrafi precedenti, la presenza operativa di un presidio stabile, presso la propria sede, complessivo per tutti i servizi continuativi, di un numero di risorse non inferiore a 30, riservandosi di aumentare questo numero fino ad un massimo di 50.

L'eventuale necessità di allocazione di ulteriori risorse, dovrà essere gestita dal Fornitore stesso, attrezzando la propria sede per allocare le eventuali ulteriori risorse, al fine garantire il mantenimento dei livelli di servizio richiesti.

### 5.1. Gestione Applicativa

Il servizio di Gestione Applicativa è stato stimato considerando un massimale di 38 FTE, quale sommatoria complessiva delle necessità delle singole aree/applicazioni/attività comprese nel servizio e considerando le previsione di evoluzione dei sistemi applicativi.

Il servizio di Gestione Applicativa sarà remunerato con un canone trimestrale.

Servizio	N° massimo canoni trimestrali
Gestione Applicativa	12

#### 5.1.1. Gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro e la percentuale di impiego (mix) prevista, valori mediati sulle necessità di



tutte le aree applicative oggetto del servizio, utilizzati per il solo calcolo della base d'asta, sono riportati in tabella:

<b>Figura Professionale</b>	<b>MIX (% utilizzo)</b>
Capo Progetto	3,00
Analista Funzionale	37,00
Analista Programmatore	21,00
Specialista di Prodotto/Tecnologia	16,00
Tecnico di collaudo ed integrazione sistemi	16,00
Database administrator	7,00

Specificatamente, per le attività di trasferimento di know-how si applica tendenzialmente il mix di Gestione Applicativa, fatta salva una diversa formazione del gruppo di lavoro che verrà concordata tra INAIL ed il Fornitore.

Il Fornitore dovrà impiegare, nelle attività di estensione dell'orario servizio (par. 4.6.1) e reperibilità ed interventi on-site (par. 4.6.2), le figure professionali di Analista Funzionale ed Analista Programmatore del servizio di Supporto Specialistico, salva differente comunicazione di INAIL: ai fini della remunerazione verrà utilizzata la tariffa corrispondente offerta (proporzionalmente alle ore effettivamente prestate) e maggiorata secondo le modalità indicate nel paragrafo 4.6.

Si precisa, infatti, che sono remunerate solo le ore effettivamente prestate on-site ed in nessun caso verrà remunerata la sola disponibilità telefonica.

## **5.2. Service Desk**

Il servizio di Service Desk è composto da:

- I Livello di risoluzione;
- II Livello di risoluzione.

### **5.2.1. Service Desk: I Livello di risoluzione**

Ad oggi, il numero di ticket a carico del servizio di I livello è stimato in 28.500 all'anno, con una media di 7.125 ticket a trimestre (poiché le attività di Service Desk I livello sono svolte

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



da un gruppo misto di risorse interne ed esterne, il numero complessivo di ticket di I livello è pari a 38.000).

Per il solo calcolo della base d'asta ed il dimensionamento del servizio, si è stimata la seguente distribuzione di ticket nei trimestri, per l'intera durata della Fornitura:

Fascia (n° di ticket)	% trimestri
0 - 7.000	38,0
7.001 - 8.300	
8.301 - 9.700	29,0
9.701 - 11.100	
11.101 - 12.500	33,0
12.501 - 14.000	

Intendendo i numeri sopra riportati come segue:

- nel 38% dei trimestri, si è stimato un numero di ticket medi trimestrali all'interno delle fasce comprese in 0-8.300 ticket;
- nel 29% dei trimestri, si è stimato un numero di ticket medi trimestrali all'interno delle fasce comprese in 8.301-11.100 ticket;
- nel 33% dei trimestri, si è stimato un numero di ticket medi a trimestrali all'interno delle fasce comprese in 11.101-14.000 ticket.

Il servizio è stato stimato quale proiezione dei dati storici sul medesimo contesto, in base alle necessità delle singole aree/applicazioni/attività comprese nel servizio e considerando le previsioni di evoluzione dei sistemi applicativi.

Tenuto conto dell'imprevedibilità dei volumi e delle oscillazioni cui il servizio può essere soggetto, il Fornitore dovrà essere in grado di assicurare la gestione dello stesso e di eventuali picchi rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA.

Il servizio di Service Desk I livello sarà remunerato con un canone trimestrale.

Servizio	Livello	N° massimo canoni trimestrali
----------	---------	----------------------------------

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



Service Desk	I Livello di risoluzione	12
--------------	--------------------------	----

#### 5.2.1.1. Gruppo di lavoro

La figura professionale impiegata per il solo calcolo della base d'asta è riportata in tabella:

Figura Professionale	MIX (% utilizzo)
Analista Programmatore	100,00

Si richiede che tutte le risorse adibite al servizio di Service Desk I livello, facciano parte del presidio stabile (di cui al par. 4.7) presso la sede INAIL in maniera continuativa.

#### 5.2.2. Service Desk: Il Livello di risoluzione

Ad oggi, il numero di ticket a carico del servizio è stimato in 30.400 all'anno, con una media di 7.600 ticket a trimestre.

Per il solo calcolo della base d'asta ed il dimensionamento del servizio, si è stimata la seguente distribuzione di ticket nei trimestri, per l'intera durata della Fornitura:

Fascia (n° di ticket)	% trimestri
0 - 6.000	8,0
6.001 - 7.000	
7.001 - 8.000	
8.001 - 9.000	67,0
9.001 - 10.000	
10.001 - 11.000	25,0
11.001 - 12.000	

Il servizio è stato stimato quale proiezione dei dati storici sul medesimo contesto, in base alle necessità delle singole aree/applicazioni/attività comprese nel servizio e considerando le



previsione di evoluzione dei sistemi applicativi.

Tenuto conto dell'imprevedibilità dei volumi e delle oscillazioni cui il servizio può essere soggetto, il Fornitore dovrà essere in grado di assicurare la gestione dello stesso e di eventuali picchi rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA.

Intendendo i numeri sopra riportati come segue:

- nell'8% dei trimestri, si è stimato un numero di ticket medi trimestrali all'interno delle fasce comprese in 0-8.000 ticket;
- nel 67% dei trimestri, si è stimato un numero di ticket medi trimestrali all'interno delle fasce comprese in 8.001-10.000 ticket;
- nel 25% dei trimestri, si è stimato un numero di ticket medi trimestrali all'interno delle fasce comprese in 10.001-12.000 ticket.

Il servizio di Service desk Il livello sarà remunerato con un canone trimestrale.

Servizio	Livello	N° massimo canoni trimestrali
Service Desk	Il Livello di risoluzione	12

#### 5.2.2.1. Gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro e la percentuale di impiego (mix) prevista, valori mediati sulle necessità di tutte le aree applicative oggetto del servizio, utilizzati per il solo calcolo della base d'asta, sono riportati in tabella:

Figura Professionale	MIX (% utilizzo)
Analista Funzionale	50,00
Analista Programmatore	30,00
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5,00
Tecnico di collaudo ed integrazione sistemi	15,00

#### 5.3. Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico è dimensionato in un massimale, per l'intera durata della

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



Fornitura, di **20.500 GG/P.**

Servizio	GG/P
Supporto Specialistico	20.500

In base alle attività ed alle caratteristiche esposte nel paragrafo 4.3, la stima della numerosità, della tipologia e degli effort globali per la Fornitura è stata effettuata quale proiezione dei dati storici sul medesimo contesto ed in base al grado di innovazione ipotizzata, con le figure professionali ponderate sull'effort medio atteso.

#### 5.3.1. Gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro e la percentuale di impiego (mix) prevista, valori mediati sulle necessità di tutte le aree applicative oggetto del servizio, utilizzati per il calcolo della sola base d'asta, sono riportati in tabella:

Figura Professionale	MIX (% utilizzo)
Capo Progetto	1,00
Analista Funzionale	2,00
Analista Programmatore	2,00
Specialista di Prodotto/Tecnologia	53,00
Sistemista Junior	10,00
Business Process Re-engineer	12,00
Tecnico di collaudo ed integrazione sistemi	14,00
Database administrator	6,00

Sulla base dei requisiti compositi e differenziati del servizio, INAIL all'attivazione dell'Intervento stimerà il gruppo ottimale di risorse per il conseguimento degli specifici interventi anche accogliendo la proposta del Fornitore.

Per questo servizio ad alto valore aggiunto si sottolinea la necessità di un forte grado di





commitment del team sui deliverable richiesti.



## 6. MODALITÀ DI ESECUZIONE

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

INAIL si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da INAIL stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della Fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). INAIL si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di INAIL nello svolgimento di tali attività.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto in tutte le attività il rispetto degli standard e delle linee guida adottate da INAIL; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Al Fornitore è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti da INAIL predisposti per l'interfacciamento con le strutture tecniche; in particolare si sottolinea che attualmente la DCOD sta definendo il proprio modello organizzativo adottando, quale schema di riferimento, il framework ITIL v3.

È inoltre fatto divieto all'Aggiudicatario di utilizzare il presente affidamento quale riferimento per altri incarichi, salvo esplicita autorizzazione da parte di INAIL.

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

Nella tabella riepilogativa e nei paragrafi successivi sono descritte le differenti modalità di erogazione dei servizi.



Servizio	Livello	Erogazione dei corrispettivi	Modalità
Gestione Applicativa	-	A canone	Continuativa
Service Desk	I Livello di risoluzione	A canone	Continuativa
	II Livello di risoluzione	A canone	Continuativa
Supporto Specialistico	-	GG/P A corpo/A consumo	Progettuale/a richiesta

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi nei diversi ambiti, è richiesto un alto grado di sinergia delle risorse tra i differenti Servizi/attività previsti, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei diversi ambiti nei confronti degli Utenti. I servizi dovranno essere erogati nel rispetto delle specifiche e degli indicatori di qualità contrattuali di cui al Piano della Qualità Generale.

#### **6.1. Modalità continuativa a canone**

I servizi da erogare in modalità continuativa a canone sono:

- Gestione Applicativa;
- Service Desk: I livello di risoluzione;
- Service desk: II livello di risoluzione.

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

Parte delle attività sono pianificabili ad inizio della Fornitura, mentre altre saranno pianificate in funzione delle esigenze, fermo restando che la definitiva tempificazione delle attività può essere determinata solamente in corso d'opera o subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

I servizi di Gestione Applicativa, Service Desk primo e secondo livello di risoluzione, sono remunerati a canone come indicato di seguito.



#### 6.1.1. Gestione Applicativa

Il servizio indicato al paragrafo 4.1 è remunerato attraverso la corresponsione di un “canone fisso” trimestrale, come da offerta.

#### 6.1.2. Service Desk: I livello di risoluzione

Il primo livello del servizio indicato al paragrafo 4.2 è remunerato attraverso la corresponsione di un “canone variabile” composto secondo le seguenti modalità:

- al Fornitore sarà corrisposto un “canone base” trimestrale, come da offerta, corrispondente alla chiusura di 7.000 ticket nel trimestre. Tale canone sarà corrisposto anche nel caso in cui i ticket chiusi nel trimestre risultino inferiori a 7.000;
- nel caso in cui i ticket chiusi nel trimestre risultino maggiori di 7.000, il canone base sarà rimodulato ed al Fornitore sarà corrisposto il “canone rimodulato”, come da offerta, corrispondente alla fascia comprendente il numero di ticket chiusi nel trimestre.

Si precisa che lo stesso ticket può essere remunerato in un solo trimestre.

Inoltre non saranno remunerati:

- ticket afferenti ad una stessa problematica e risolti attraverso lo stesso intervento/workaround/problem/attività;
- ticket generati da interventi effettuati dal Fornitore stesso che hanno generato ripercussioni sulle applicazioni oggetto della Fornitura.

Nella tabella si riportano le fasce dei ticket:

FASCIA* N°ticket	Tipo canone
0 - 7.000	Base
7.001 - 8.300	Rimodulato
8.301 - 9.700	Rimodulato
9.701 - 11.100	Rimodulato
11.101 - 12.500	Rimodulato
Maggiori uguali di 12.501	Rimodulato

\*estremi inclusi



Al termine di ogni trimestre contrattuale, in base al consuntivo del numero di transazioni effettivamente erogate nel corso di tale trimestre, la Committente, a seguito dell'approvazione formale, procederà a remunerare il Fornitore secondo quanto riportato nel Contratto.

#### *6.1.3. Service Desk: Il livello di risoluzione*

Il secondo livello del servizio indicato al paragrafo 4.2 è remunerato attraverso la corresponsione di un “canone variabile” composto secondo le seguenti modalità:

- al Fornitore sarà corrisposto un “canone base” trimestrale, come da offerta, corrispondente alla risoluzione di 6.000 ticket nel trimestre, al netto dei ticket inoltrati quindi ad altri team specialistici (acquisiti attraverso altri contratti). Tale canone sarà corrisposto anche nel caso in cui i ticket risolti nel trimestre risultino inferiori a 6.000;
- nel caso in cui i ticket risolti nel trimestre risultino maggiori di 6.000, il canone base sarà rimodulato ed al Fornitore sarà corrisposto il “canone rimodulato”, come da offerta, corrispondente alla fascia comprendente il numero di ticket risolti nel trimestre.

Si precisa che lo stesso ticket può essere remunerato in un solo trimestre.

Inoltre non saranno remunerati:

- ticket afferenti ad una stessa problematica e risolti attraverso lo stesso intervento/workaround/problem/attività;
- ticket generati da interventi effettuati dal Fornitore stesso che hanno generato ripercussioni sulle applicazioni oggetto della Fornitura.

Nella tabella si riportano le fasce dei ticket:



<b>FASCIA* N°ticket</b>	<b>Tipo canone</b>
0 - 6.000	Base
6.001 - 7.000	Rimodulato
7.001 - 8.000	Rimodulato
8.001 - 9.000	Rimodulato
9.001 - 10.000	Rimodulato
10.001 - 11.000	Rimodulato
Maggiori uguali di 11.001	Rimodulato

\*estremi inclusi

Al termine di ogni trimestre contrattuale, in base al consuntivo del numero di transazioni effettivamente erogate nel corso di tale trimestre, il Committente, a seguito dell'approvazione formale, procederà a remunerare il Fornitore secondo quanto riportato nel Contratto.

## **6.2. Modalità progettuale a corpo**

Il servizio di Supporto Specialistico, il servizio della Fornitura erogabile in modalità progettuale, sarà scomposto, ove possibile, in interventi a cui sarà attribuita una dimensione ed un tempo di esecuzione. Per ciascun Intervento sarà indicato il ciclo di vita con cui effettuare le attività.

Gli interventi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi che sarà possibile adottare per ciascun tipo di Intervento.

La metrica in Giorni Persona (GG/P) è utilizzata quale unità di misura dell'erogazione delle attività.

In ogni caso, dovrà essere redatto un Piano di Lavoro e previsti alcuni eventi o milestone imprescindibili, quali:



Attore	Milestone	Descrizione
INAIL	Richiesta stima	richiesta al Fornitore, di procedere ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'Intervento all'interno dei vincoli indicati da INAIL stessa
Fornitore	Stima	Comunicazione dei tempi, dei costi e del mix di risorse necessari per l'esecuzione dell'Intervento
INAIL	Autorizzazione	tramite una comunicazione formale o una riunione di start-up, con cui INAIL autorizza l'avvio delle attività relative all'Intervento stimato (Attivazione)
Fornitore	Consegna	Rilascio dei prodotti di Fornitura intermedi e finali realizzati e, contestualmente, INAIL ne verifica la quantità e la tipologia senza alcuna valutazione di contenuto
INAIL	Approvazione/Acettazione (Verifica di conformità)	valutazione con verifica di merito dei prodotti consegnati. Realizzata con esito positivo determina, per prodotti intermedi, l'Approvazione, per prodotti finali l'Accettazione dell'Intervento.  La verifica di conformità dovrà essere avviata entro 20 giorni dalla consegna dei prodotti finali.

A seconda della tipologia del singolo intervento, saranno stabilite, nella fase antecedente l'Attivazione, anche su proposta del Fornitore, le fasi più appropriate ed i relativi prodotti di fase.

#### 6.2.1. Stima ed attivazione degli Interventi

In funzione delle caratteristiche dell'Intervento, sono concordate le fasi ed i prodotti delle attività, i criteri di fine fase nonché eventuali Indicatori di qualità specifici, ulteriori rispetto a quelli definiti contrattualmente. Tali informazioni sono tracciate nel sistema di PPM (CA - Clarity), nel quale il Fornitore dovrà pianificare e stimare l'Intervento a seguito di richiesta del referente INAIL.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



#### **6.2.2. Valutazione delle dimensioni interventi**

Il dimensionamento degli interventi sarà effettuato in Giorni Persona utilizzando le figure professionali richieste da INAIL.

Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione.

Qualora eventi non noti conducano ad una riduzione degli effort stimati od a finire, si procederà alla ripianificazione dell'Intervento e alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate per l'Intervento stesso.

#### **6.2.3. Cancellazioni Interventi**

Nel caso di abbandono dell'Intervento per cause imputabili al Fornitore, quest'ultimo è tenuto restituire gli anticipi erogati prima della verifica di conformità, come meglio specificato nel contratto.

Nel caso di cancellazione di un Intervento da parte della Committente il Fornitore procederà a quantificare l'effort della fase in corso. Nel caso in cui tale effort sia approvato dalla Committente, ai fini della fatturazione della fase sarà riconosciuto solo l'effort dichiarato.

#### **6.2.4. Cambiamento dei requisiti**

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un Intervento può ripercuotersi sulle dimensioni del progetto: il Fornitore procederà ad una quantificazione dell'effort necessario per effettuare le modifiche richieste. Nel caso in cui tale effort sia approvato dalla Committente, ai fini della fatturazione il corrispettivo per il progetto sarà ricalcolato considerando il nuovo dimensionamento.

### **6.3. Modalità a consumo a richiesta**

Le attività del servizio di Supporto Specialistico, il servizio della Fornitura che può essere erogato nella modalità a richiesta ma con caratteristiche non progettuali, sono intese come le attività per cui non esista la possibilità di identificare e attivare un intervento specifico.

In questo caso il servizio non risulta scomponibile in fasi, per cui viene erogato "a tempo e spesa" ed ha la caratteristica di essere limitato nel tempo (non continuativo). Tali attività sono previste a partire dalla "Data di inizio attività".

Questa tipologia si intende a consumo sulla base delle necessità e indicazioni di INAIL e saranno rendicontati mensilmente dal Fornitore sul Piano di Lavoro Generale aggiornato con i consuntivi del periodo.





#### **6.4. Pianificazione e consuntivazione**

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

Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti di PPM (es. Clarity) adottati dall'Istituto per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte. Il Fornitore si impegna inoltre a ottenere dall'INAIL il rilascio della regolare esecuzione sulle forniture prima di emettere la relativa fattura (che sarà associata alla regolare esecuzione attraverso appositi codici identificativi, da concordare) utilizzando lo stesso strumento di PPM.

##### **6.4.1. Pianificazione**

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

- il Piano di Subentro (a inizio Fornitura);
- il Piano di Lavoro Generale, contenente il Piano di Lavoro dei Servizi Continuativi nonché il Piano di Lavoro Riepilogativo (per il servizio a carattere progettuale);
- il Piano di Lavoro di Intervento (per i servizi a carattere progettuale);
- il Piano di Trasferimento del know-how (quando richiesto).

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il relativo piano.

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

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

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

L'Impresa si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornati i Piani, in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.



In qualunque momento la Committente può richiedere la consegna dei Piani: questi dovranno contenere tutti gli aggiornamenti concordati e quelli di stato avanzamento lavori, qualora previsti.

#### 6.4.1.1. *Stato avanzamento lavori*

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato la sezione di stato di avanzamento, prevista nei singoli Piani, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, descrivendo eventuali criticità/ritardi e le relative azioni di recupero.

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

#### 6.4.1.2. *Trasferimento di know-how*

Il Fornitore è tenuto, su richiesta di INAIL e senza alcun onere aggiuntivo per INAIL, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente Fornitura ad INAIL stessa o terzi indicati da INAIL.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il “Piano di trasferimento di know-how” approvato dalla Committente, all’impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente Fornitura o parte di essa, all’impiego delle risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Nel caso in cui la Committente decidesse di usufruire dell’attività di trasferimento di know-how aprirà uno o più interventi; tali interventi saranno corredati da altrettanti piani di qualità di Intervento oppure faranno riferimento ad un unico piano di qualità ad hoc. Il periodo di trasferimento del know how a fine Fornitura, qualora richiesto dal Committente, sarà di due mesi solari a partire dal momento della comunicazione di attivazione degli interventi ad esso correlati da parte di INAIL.

Nel Piano di Lavoro di trasferimento di know-how verranno indicate le risorse professionali impegnate nelle singole attività. Tali risorse potranno appartenere a diversi servizi al fine di garantire l’efficacia e l’efficienza del trasferimento di know-how. Eventuali inadempimenti, non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l’emissione di singoli rilievi sulla Fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l’applicazione delle sanzioni secondo quanto previsto contrattualmente.

Il Fornitore, come pianificato o comunque su richiesta di INAIL, dovrà essere affiancato dal personale, indicato da INAIL, nell’operatività quotidiana, relativo principalmente ai servizi di Gestione Applicativa e Service Desk; la responsabilità dell’esecuzione dei servizi e del



raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore. Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato da INAIL qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi (del Fornitore).

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how: ciascuna inadempimento comporterà l'emissione di un rilievo relativo alla qualità di Governo della Fornitura (RLFN - Rilievi sulla Fornitura). Pertanto l'aggiornamento della documentazione di Intervento, di applicazione e di area, previsti dal piano di qualità sia generale sia di Intervento, essendo prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente Fornitura, dovrà essere effettuato dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per INAIL. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

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

#### *6.4.2. Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi*

In considerazione dell'articolazione, della complessità e delle esigenze di qualità della presente Fornitura, il Fornitore aggiudicatario, nel periodo di affiancamento iniziale dovrà acquisire il know-how sul contesto tecnologico ed applicativo nonché di processo ed organizzativo della Fornitura, predisporre gli ambienti tecnologici e/o strumenti operativi e di supporto, organizzare attraverso la predisposizione del Piano della Qualità Generale e del Piano di Lavoro Generale gli strumenti, le risorse, i processi necessari per l'erogazione della Fornitura.

Tutte le spese e gli oneri del Fornitore, relativi alle attività propedeutiche alla erogazione dei servizi oggetto della presente Fornitura, sono da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo complessivo.

##### *6.4.2.1. Pianificazione iniziale*

Il Fornitore dovrà consegnare, ad inizio Fornitura, con le modalità e nei tempi indicati nel presente capitolato, i seguenti piani :

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

Il dettaglio dei documenti è descritto nell'Appendice 2 del Capitolato "Prodotti".



#### 6.4.2.2. *Acquisizione know-how*

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della Fornitura a regola d'arte attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di inizio attività. Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della Fornitura, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della Fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard e linee guida di INAIL che nel corso della Fornitura saranno utilizzati. Il periodo di affiancamento iniziale di due mesi, per ogni contratto in scadenza comprendente servizi che ricadano nella Fornitura in oggetto ("Sistemi Istituzionali LOTTO 2 - Servizi di sviluppo, manutenzione e supporto del software applicativo relativo all'area dei Sistemi istituzionali", "Siti web LOTTO 1 - Servizi di sviluppo software, gestione siti web e publishing redazionale" e "Servizio di manutenzione, supporto e sviluppo del software applicativo relativo all'area dei sistemi gestionali"), da definire nel Piano di Subentro anche in funzione di eventuale know how già disponibile da parte dell'aggiudicatario.

Contratto	Periodo di vigenza contrattuale	
Servizio di manutenzione supporto e sviluppo del software applicativo relativo all'area dei sistemi gestionali	01/01/2012	31/12/2015
Servizi di sviluppo, manutenzione e supporto allo sviluppo del software applicativo relativo all'area dei Sistemi Istituzionali (Lotto 2)	08 /02/2013	07/02/2016
Servizi di sviluppo software, gestione siti web e publishing redazionale (Lotto 1)	01/04/2013	31/03/2016

Il Fornitore acquisirà la documentazione delle applicazioni, affiancherà nell'operatività quotidiana dei servizi di gestione INAIL, o il Fornitore uscente, potrà organizzare delle sessioni di approfondimento con INAIL o personale da esso delegato. Durante le attività di training on the job e sino alla data di inizio attività definita contrattualmente la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con INAIL, che garantirà la presenza di personale esperto (sia di INAIL stessa, sia di terzi da esso designati).

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



Per tutto il periodo di affiancamento di inizio Fornitura, il Fornitore aggiudicatario della presente Fornitura non percepirà alcun corrispettivo.

È richiesto al Fornitore che si prevedano delle sessioni di illustrazione dell'offerta ai referenti INAIL ed a eventuali terzi che INAIL ritiene opportuno coinvolgere, senza oneri per INAIL stessa.

#### 6.4.2.3. *Presentazione CV*

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della Fornitura, in fase di presa in carico dei servizi, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato e ai profili indicati nell'Appendice 1 al Capitolato, "Profili Professionali".

A tal fine il Fornitore, nel Piano di Lavoro Generale dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi della Fornitura, facenti parte del presidio stabile e comunque per tutte le "Risorse chiave" (par. 4.4), e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico dei servizi stessi, anche in funzione delle indicazioni di INAIL.

Al Piano di Lavoro il Fornitore alleggerà i CV - in formato Europass - delle risorse proposte, per l'approvazione generale del piano e la valutazione specifica del personale da impiegare nelle attività previste dalla Fornitura.

Per l'accettazione del personale proposto, INAIL si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, INAIL procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto.

I succitati termini, unitamente a quanto previsto dall'art. 105 dello schema di contratto, devono essere considerati come scadenze contrattuali.

Di seguito, in forma tabellare, vengono sintetizzati i vincoli temporali previsti per la consegna dei CV ed i tempi di attivazione delle risorse impiegate:

Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note



<b>Consegna del CV a INAIL</b>	<b>Stipula</b>	<b>5 giorni lavorativi</b>	<b>Allegato al Piano di Lavoro Generale</b>
<b>Colloquio</b>	<b>Richiesta di colloquio</b>	<b>3 giorni lavorativi</b>	
<b>Disponibilità della risorsa nei team di lavoro</b>	<b>Comunicazione dell'esito positivo del colloquio</b>	<b>5 giorni lavorativi</b>	<b>In funzione degli specifici piani approvati</b>
<b>Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità sul primo CV presentato</b>	<b>Valutazione di non idoneità sul primo CV presentato</b>	<b>5 giorni lavorativi</b>	
<b>Sostituzione risorsa da parte dell'Impresa</b>	<b>Comunicazione della sostituzione</b>	<b>20 giorni lavorativi (prima)</b>	<b>Periodo tale comunque da rispettare i 15 giorni lavorativi di affiancamento previsti da Contratto</b>
<b>Valutazione di idoneità/non idoneità da parte di INAIL su risorsa sostituita dall'Impresa</b>	<b>Presentazione CV</b>	<b>5 giorni lavorativi</b>	

#### **6.4.3. Consuntivazione**

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta periodicamente (per servizi a carattere continuativo e per le attività dichiarate in Offerta Tecnica ove applicabile) oppure ad evento e su richiesta della Committente (per i servizi a carattere progettuale/a consumo). A tal fine il Fornitore dovrà aggiornare i relativi Piani con le date e gli impegni effettivi (giorni persona, ecc.)

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico



Il rendiconto risorse deve essere presentato sempre per il presidio stabile di risorse dei servizi a carattere continuativo e per gli interventi in giorni/persona.

#### **6.5. Modalità di consegna**

Ogni comunicazione formale (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere:

- formalizzata in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.);
- accompagnata da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente della Committente (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.).

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

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

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

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

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

##### **6.5.1. Oggetti software**

Tutti i prodotti software creati, funzionali alle attività oggetto della Fornitura, pur non facenti parte del parco applicativo, dovranno, qualora richiesto da INAIL, essere consegnati tramite l'utilizzo dello strumento di Configuration Management indicato da INAIL.

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

##### **6.5.2. Documentazione**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



Tutta la documentazione dovrà essere prodotta su supporto elettronico (a richiesta anche su supporto cartaceo) e consegnata anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati (es. doc, xls, ppt, mpp, ecc.).

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

Gli strumenti normalmente utilizzati sono Microsoft Word come text editor, Microsoft Excel come foglio elettronico, MS Project come pianificazione. Le licenze di tali strumenti sono a carico del Fornitore.

L'INAIL si riserva in alternativa a tali strumenti, in ogni momento della Fornitura, di indicare strumenti differenti che il Fornitore è obbligato ad utilizzare, senza oneri per l'Istituto se i prodotti prevedono una licenza utente ed installare sulle macchine e/o dispositivi del Fornitore. È a carico di INAIL, la disponibilità di strumenti centralizzati installati su server dell'INAIL.

L'INAIL si riserva di sottoporre a verifica, in qualsiasi momento, anche posteriormente alla chiusura di un intervento/attività, il contenuto e la forma della documentazione prodotta. In caso di verifica negativa rispetto ai livelli di servizio o mancato rispetto degli standard in vigore al momento del rilascio dell'ultima versione della documentazione sul repository e/o Asset Manager, l'INAIL applicherà la relativa sanzione, anche se l'Intervento/attività a cui la documentazione si riferisce è stato chiuso con esito positivo.

#### **6.5.3. Assenza di virus**

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

### **6.6. Vincoli temporali**

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

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





Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note Riferimento ai criteri migliorativi
Piano della Qualità Generale	Data di inizio attività	5 giorni	
	Formalizzazione e al Fornitore di un rilievo	5 giorni	
	Richiesta Committente	5 giorni	
Piano della Qualità di Intervento	Inizio Fase di Definizione (o equivalente)	5 giorni	
	Formalizzazione e al Fornitore di un rilievo	10 giorni	
	Richiesta Committente	5 giorni	
Piano di Subentro	Stipula contratto	5 giorni	
	Aggiornamento settimanale	2 giorni	
Piano di Lavoro Generale	Data inizio attività	5 giorni	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note Riferimento ai criteri migliorativi
	Fine di ogni mese	5 giorni	
	Inserimento di nuove risorse	5 giorni	
	<b>Formalizzazione al Fornitore di un rilievo</b>	5 giorni	
Dichiarazione risorse certificate	Alla stipula - Fine di ogni Trimestre	3 giorni	
Piano trasferimento know-how	Attivazione Committente	5 giorni	
Rapporto Indicatori di qualità della Fornitura	Fine di ogni trimestre	5 giorni	
Rapporto Indicatori di qualità dei servizi continuativi	Fine di ogni trimestre	5 giorni	
Predisposizione del questionario di Customer Satisfaction	Avvio delle Attività	60 giorni	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)



Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note Riferimento ai criteri migliorativi
Verbale degli incontri	Riunione	2 giorni	Si intendono i verbali degli incontri fatti con la Committente nell'ambito dei servizi della Fornitura.
Presentazione osservazioni del Fornitore in merito alle sanzioni della Committente	Ricezione della sanzione	5 giorni	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni.
Consegna soluzioni offerte/predisposizione migliorie offerte	Avvio delle Attività	20 giorni	

In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della Fornitura, il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro il tempo specificato dalla seguente tabella, a partire dalla data di comunicazione da parte della Committente. I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Riconsegna prodotti		
Prodotto	Giorni	Note
Piano di Subentro	5 giorni	Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di avvio delle attività.
Tutti gli altri	5 giorni	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico



documenti		
-----------	--	--



## **7. GOVERNO DELLA FORNITURA**

### **7.1. Modalità di approvazione dei prodotti**

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della Fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

Il Fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Per tutti i prodotti della Fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

### **7.2. Verifica di conformità**

Il soggetto deputato all'esecuzione dell'attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo, sia progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica verrà data comunicazione formale al Fornitore.

Per il dettaglio del processo si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

### **7.3. Accettazione/approvazione prodotti della Fornitura**

Come dettagliatamente indicato nell'appendice "Prodotti" tutti i prodotti della Fornitura saranno sottoposti ad Accettazione/Approvazione/Valutazione per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti.

Le anomalie, intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza agli standard, dovranno essere tempestivamente risolte dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dalla Committente o dal Capitolato Tecnico e relative appendici. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico



dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

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

#### **7.4. Rilevazione soddisfazione utenti**

La Committente effettuerà una rilevazione sulla Soddisfazione degli utenti, con le modalità indicate nell'Appendice "Indicatori di qualità" anche sulla base della eventuale proposta effettuata dal Fornitore in offerta tecnica ed integrata con le determinazioni della Committente. Il Fornitore è tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi alla Committente per la verifica e condivisione. Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con la Committente.

Nel caso in cui l'indicatore SDUT - Soddisfazione utente, anche per uno solo dei servizi, non raggiunga la soglia prevista o migliorata in offerta tecnica, il Fornitore dovrà indicare le attività e le azioni di recupero e le attività per rientrare nei livelli qualitativi minimi, dandone evidenza ad INAIL durante l'applicazione.

#### **7.5. Azioni contrattuali**

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

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice "Indicatori di qualità", ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore, sia della Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);



- applicazione di rilievi;
- perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

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

#### *7.5.1. Rilievi*

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

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della Fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o a peggioramenti degli IP, secondo quanto previsto in Appendice "Indicatori di qualità" e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione della Committente, dai coordinatori/responsabili di progetto e/o di servizio della Committente e/o da strutture della Committente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della Fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

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

#### *7.5.2. Indici di prestazione (IP)*

Nella Fornitura sono fissati specifici indici di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato.

Essi sono legati di volta in volta al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità.

Nell'Appendice "Indicatori di qualità" sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell'indice/i stesso/i.



Per alcuni indici di prestazione, la “% Quota” si intende maturata con il contemporaneo raggiungimento dei valori di soglia degli indicatori di qualità ai quali sono correlati.

In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia anche di un solo indicatore di qualità comporterà il mancato raggiungimento dell'indice di prestazione correlato. Ciò avrà efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento.

Nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso i “valori di raggiungimento indice” degli indici di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

Il Piano della Qualità Generale dovrà tenere conto degli indicatori di qualità aggiuntivi e/o migliorati; diversamente non sarà approvabile.

#### **7.5.3. Penali**

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

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

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

#### **7.6. Monitoraggio**

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

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

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

L'Istituto si riserva di procedere anche al monitoraggio previsto dall'art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/93 secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001 nei riguardi del Fornitore.

Il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad incontri/visite dell'Istituto o personale da essa delegato, anche presso la sede del Fornitore, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento dei Servizi, verifica che comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo,

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico





stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

Il Fornitore si impegna inoltre a inviare alla Committente la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate dalla Committente tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2012. In caso di mancato invio della documentazione nei termini e modi richiesti od in presenza di irregolarità, comporterà la penale prevista contrattualmente.

#### **7.7. Indicatori di qualità**

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

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità rispetto a quelli previsti dall'Istituto (Appendice "Indicatori di qualità"), tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi ai servizi continuativi dovrà tenere conto dell'orario di servizio e dell'orario esteso. Il non rispetto delle indicazioni sopra riportate comporterà l'applicazione delle sanzioni previste.

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

Il Piano della Qualità Generale dovrà recepire le modalità, gli strumenti, le metodologie e gli indicatori aggiuntivi eventualmente proposti dal Fornitore in Offerta Tecnica.