

ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I PER
L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE DEL PARCO
APPLICATIVO DELL’INAIL – ID2017**



INDICE

1	PREMESSA	- 4 -
1.1	Acronimi	- 4 -
1.2	Definizioni.....	- 5 -
2	CONTESTO DI RIFERIMENTO	- 6 -
2.1	Contesto organizzativo	- 6 -
2.2	Contesto tecnologico.....	- 10 -
3	OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA.....	- 11 -
3.1	Oggetto della fornitura.....	- 12 -
3.2	Durata.....	- 12 -
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	- 12 -
4.1	Gestione Applicativi.....	- 13 -
4.1.1	Assistenza tecnico/funzionale.....	- 13 -
4.1.2	Attività di gestione delle funzionalità in esercizio.....	- 13 -
4.1.3	Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio.....	- 14 -
4.1.4	Gestione accessi e profili.....	- 14 -
4.1.5	Pianificazione funzionale del servizio	- 14 -
4.1.6	Gestione caricamenti per applicazioni conosciute	- 15 -
4.2	Assistenza all'utente	- 15 -
4.3	Servizio di supporto specialistico	- 17 -
4.3.1	Standard.....	- 17 -
4.3.2	Gestione servizi trasversali.....	- 17 -
5	ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	- 18 -
5.1	Pianificazione iniziale	- 18 -
5.2	Acquisizione know-how.....	- 18 -
5.3	Referenti e risorse	- 19 -
5.3.1	Identificazione Responsabile Unico delle attività contrattuali	- 19 -
5.3.2	Identificazione dei Coordinatori di Area.....	- 21 -
5.3.3	Identificazione del Coordinatore delle attività continuative	- 21 -
6	DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO PER LA FORNITURA	- 23 -
6.1	Dimensionamento e gruppi di lavoro	- 23 -
6.1.1	Servizio di Gestione applicativi	- 23 -
6.1.2	Assistenza all'utente	- 24 -
6.1.3	Servizio di supporto specialistico	- 24 -

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017



7	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	- 26 -
7.1	Normativa e linee guida di riferimento	- 26 -
7.2	Strumenti/Tool e servizi a supporto dell'operatività della fornitura	- 26 -
7.3	Requisiti di qualità e Piano della Qualità	- 27 -
7.3.1	Indicatori di qualità	- 28 -
7.4	Pianificazione	- 28 -
7.5	Trasferimento di know-how	- 29 -
7.6	Stato di avanzamento lavori e consuntivazione	- 30 -
7.7	Modalità di gestione delle attività	- 30 -
7.7.1	Modalità continuativa a canone	- 31 -
7.7.2	Modalità progettuale a corpo	- 31 -
7.7.3	Modalità a consumo	- 33 -
7.8	Comunicazioni formali e modalità di consegna	- 33 -
7.8.1	Prodotti software	- 33 -
7.8.2	Documentazione	- 34 -
7.8.3	Assenza di virus	- 34 -
7.9	Orario di servizio	- 34 -
7.9.1	Estensione dell'orario di servizio	- 35 -
7.9.2	Reperibilità ed interventi on-site	- 35 -
7.10	Luogo di lavoro	- 36 -
7.11	Consegna dei documenti a supporto della fornitura	- 37 -
7.12	Risorse impiegate e relativi vincoli temporali	- 40 -
7.13	Garanzia	- 42 -
8	GOVERNO DELLA FORNITURA	- 43 -
8.1	Verifica di conformità	- 43 -
8.2	Verifica dello stato di avanzamento delle attività e monitoraggio	- 43 -
8.3	Azioni contrattuali	- 43 -
8.3.1	Rilievi	- 43 -
8.3.2	Indici di prestazione (IP)	- 44 -
8.3.3	Penali	- 44 -
8.4	Trattamento dei dati personali	- 44 -



1 PREMESSA

Il presente capitolato tecnico ha l'obiettivo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi alla fornitura dei servizi professionali oggetto della procedura di gara, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio che siano adeguati all'assicurazione e controllo qualità del software e per l'esecuzione di test prestazionali delle applicazioni dell'INAIL (in avanti anche solo "Istituto").

Di seguito, pertanto, vengono definiti i requisiti e gli obiettivi relativi al:

- servizio di analisi qualitativa e certificazione del software degli applicativi dell'Istituto;
- servizio di test prestazionali su cloud per alcune procedure strategiche dell'Istituto, per le quali si prevedono un numero di accessi concorrenti non usuali rispetto al normale operatività dei servizi informatici gestiti dall'Istituto;
- servizio di supporto specialistico che renderà disponibili risorse professionali specializzate a supporto dei precedenti due servizi

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

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

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 – Documenti a supporto della fornitura: contenente la descrizione dei documenti richiesti a supporto della fornitura;

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

Appendice 4 – Contesto applicativo: contenente la descrizione del contesto applicativo della presente fornitura.

Appendice 5 – Contesto tecnologico: contenente la descrizione del contesto tecnologico della presente fornitura

1.1 Acronimi

DCOD	Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale
ECM	Enterprise Content Management
EIM	Enterprise Information Management
ERP	Enterprise Resource Planning
SOA	Service-Oriented Architecture

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



IAA Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione

1.2 Definizioni

Istituto ovvero Committente	L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro o INAIL.
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante, affida le prestazioni oggetto del presente Capitolato.
Fornitore ovvero Aggiudicatario	Il Concorrente aggiudicatario della presente iniziativa.
Contratto	Il contratto stipulato tra INAIL e l'Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si deve conformare la fornitura
Malfunzionamento	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.
Responsabile del Contratto	La persona individuata da INAIL come interlocutore dell'Impresa per l'esecuzione di tutte le attività contrattuali.
Strumenti resi disponibili dall'Istituto a supporto della Fornitura	I sistemi/tool elencati nel presente Capitolato in uso presso l'Istituto.
Responsabile della Fornitura ovvero Responsabile unico delle attività contrattuali	La persona individuata dall'Aggiudicatario come interlocutore di INAIL e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Incident	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.
Service request	Una richiesta da un utente per un informazione, consiglio, un cambiamento standard (standard change), per un accesso ad un servizio IT, ecc..
Ticket	È inteso come istanza del processo di gestione incident/service request.
Utente applicativo	Utente che accede ai servizi applicativi dell'INAIL.
Knowledge base	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 DI RIFERIMENTO

Il contesto descritto è quello di riferimento alla data di stesura del capitolato tecnico. Eventuali informazioni aggiornate saranno fornite ad inizio fornitura.

I servizi oggetto del presente documento sono richiesti dall'Istituto a supporto della funzione di "conduzione applicativa" nello svolgimento della propria attività istituzionale favorendo l'interazione con la funzione di sviluppo delle applicazioni e con la funzione di supporto alle operation. Con riferimento all'attuale modello organizzativo della DCOD, si fa presente che è prevista una funzione dedicata alla certificazione delle applicazioni (requisiti non funzionali) prima del rilascio delle funzionalità in ambiente di esercizio. Il fornitore quindi dovrà collaborare anche con la predetta funzione.

Il fabbisogno dell'Istituto espresso dal seguente documento risulta caratterizzato da:

- (i) una componente di servizi dimensionata sul servizio di conduzione delle applicazioni a supporto dell'attività istituzionale e strumentale dell'Istituto incluse anche le applicazioni dedicate alla comunicazione (portale dell'istituto e la intranet);
- (ii) una componente dimensionata sulla possibilità di offrire nel prossimo triennio i servizi ad altre PA in virtù della legge n. 241/1990.

2.1 Contesto organizzativo

L'INAIL, Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un Ente pubblico non economico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

Gli obiettivi di INAIL sono:

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

La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle recenti innovazioni normative, ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato di tutela, che va dallo studio delle situazioni di rischio, agli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alla cura, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale. L'assicurazione, obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose, tutela il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dall'attività lavorativa. L'assicurazione esonera il datore di lavoro dalla responsabilità civile conseguente ai danni subiti dai propri dipendenti.

Allo scopo di contribuire a ridurre il fenomeno infortunistico, l'Inail realizza inoltre iniziative di:

- monitoraggio continuo dell'andamento dell'occupazione e degli infortuni;
- indirizzo, formazione e consulenza in materia di prevenzione alle piccole e medie imprese e agli organi di controllo;
- finanziamento alle imprese che investono in sicurezza;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



- ricerca finalizzata alla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

In sintesi, gli obiettivi dell'Istituto si realizzano in sei linee di business distinte, ciascuna con le proprie peculiarità per tipologia di clienti, stakeholder e modalità di servizio:

- Prevenzione;
- Rischi (Rapporto Assicurativo - Entrate);
- Prestazioni (Rapporto Assicurativo - Uscite);
- Riabilitazione e Prime cure;
- Ricerca;
- Verifica e Certificazione.

Tali linee di business costituiscono la cosiddetta “attività istituzionale” dell'INAIL e sono gestite da strutture organizzative dell'Istituto sia centrali che territoriali. L'Istituto ha un modello funzionale che prevede strutture centrali e strutture decentrate su tutto il territorio nazionale. L'insieme delle strutture centrali (Direzioni Centrali, Servizi, Dipartimenti di Ricerca, Sovrintendenza Sanitaria Centrale, Avvocatura Generale, Consulenze professionali Centrali), costituisce la Direzione Generale, avente funzioni di direzione, coordinamento, indirizzo, programmazione e controllo. A livello regionale operano le Direzioni Regionali con compiti di governo del territorio di competenza, supporto delle attività produttive, indirizzo e controllo a garanzia dell'omogeneità e della correttezza di funzionamento delle Direzioni Territoriali. A livello sub-regionale operano le Direzioni Territoriali, articolate in Sedi Locali, che garantiscono la gestione dell'attività assicurativa e la tutela nei confronti dei lavoratori, attraverso un “sistema integrato” di interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, di prestazioni sanitarie ed economiche e di reinserimento sociale e lavorativo e, pertanto, tutte le attività di gestione degli utenti esterni, con particolare riferimento agli assistiti, sono svolte a livello di Sedi periferiche. L'Inail possiede alcuni immobili nei quali svolge le proprie funzioni istituzionali in campo di riabilitazione e protesi.

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

Tra le iniziative di valorizzazione degli immobili adibiti all'uso sanitario e protesico si segnalano il programma di rinnovo e ampliamento del Centro Protesi di Vigorso di Budrio e il progetto per il nuovo Centro Inail di Lamezia Terme.

Negli ultimi anni l'Inail ha attuato il rafforzamento della propria mission - in termini di progressivo sviluppo di nuovi servizi negli ambiti della sanità, della prevenzione e della ricerca e, più recentemente, attraverso una nuova dimensione focalizzata su investimenti e gestione del patrimonio immobiliare pubblico, delle opere di pubblica utilità, dell'edilizia scolastica, etc., anche con tratti fortemente innovativi - conciliando tale progressiva evoluzione con il contenimento



della spesa di funzionamento e con la significativa riduzione della disponibilità di risorse umane dovuta al blocco del turn over.

L'Istituto, inoltre, intende rendere più efficiente il modello organizzativo e operativo e ripensare l'offerta dei propri servizi in coerenza con le aumentate aspettative degli utenti riconoscendo nel digitale il fattore abilitante e l'elemento chiave nel raggiungimento di tali obiettivi. Le tecnologie inserite all'interno di una più ampia riforma culturale e organizzativa dell'Istituto, rappresentano, dunque, la soluzione più efficace per poter garantire non solo comportamenti virtuosi e sostenibili, ma anche la qualità dei servizi offerti.

Nell'attuale scenario di cambiamento, l'Information Technology a supporto dell'organizzazione costituisce i fattori abilitanti della strategia dell'INAIL, con cui ottenere una maggiore efficienza operativa e un adattamento tempestivo al nuovo perimetro di business e alla domanda di rinnovati servizi.

I principali elementi che stanno guidando le politiche di innovazione organizzativa sono tra gli altri:

- la riorganizzazione dei servizi in ottica "cliente-centrica";
- il focus sui risultati attraverso l'incremento delle performance, la misurazione degli effetti sui cittadini e il monitoraggio dei livelli di servizio;
- l'avvio di sinergie istituzionali (all'interno dell'ecosistema della PA) e di economie di cooperazione con il supporto di una programmazione comune ed il coordinamento delle politiche pubbliche;
- lo sviluppo di skill-mix che vedano la combinazione di competenze e risorse umane già esistenti nell'organizzazione e, in parallelo, l'inserimento di nuovi talenti da nuove aree diverse dall' "IT tradizionale";
- la propensione ad erogare servizi IT anche per conto di altre Pubbliche Amministrazioni, in virtù di convenzioni o dell'eventuale assegnazione del ruolo di Polo Strategico Nazionale.

L'introduzione di un modello più efficiente e flessibile, capace di sfruttare appieno i diversi canali di contatto e le opportunità offerte dall'innovazione tecnologica, nonché l'allineamento delle modalità di erogazione dei servizi al progressivo mutare delle caratteristiche dell'utenza (incremento della mobilità e dell'autonomia, ricorso ai servizi in orari meno usuali, incremento dell'utilizzo della tecnologia, etc.) rappresentano obiettivi prioritari per l'Istituto impattando anche sul modello organizzativo del servizio di assistenza.

Tale contesto ha portato a riconoscere un ruolo fondamentale al servizio di assistenza e alla conduzione dei servizi applicativi.

Con riferimento alla valutazione delle prestazioni dei Fornitori per garantire il continuo allineamento con gli obiettivi dell'Organizzazione IT e con gli obiettivi complessivi dell'Ente, l'INAIL ha avviato un processo di verifica sistematica della qualità delle forniture, con riferimento a caratteristiche e livelli quali/quantitativi dei prodotti approvvigionati e dei servizi erogati, attraverso la metodologia del *IT Vendor Rating*.



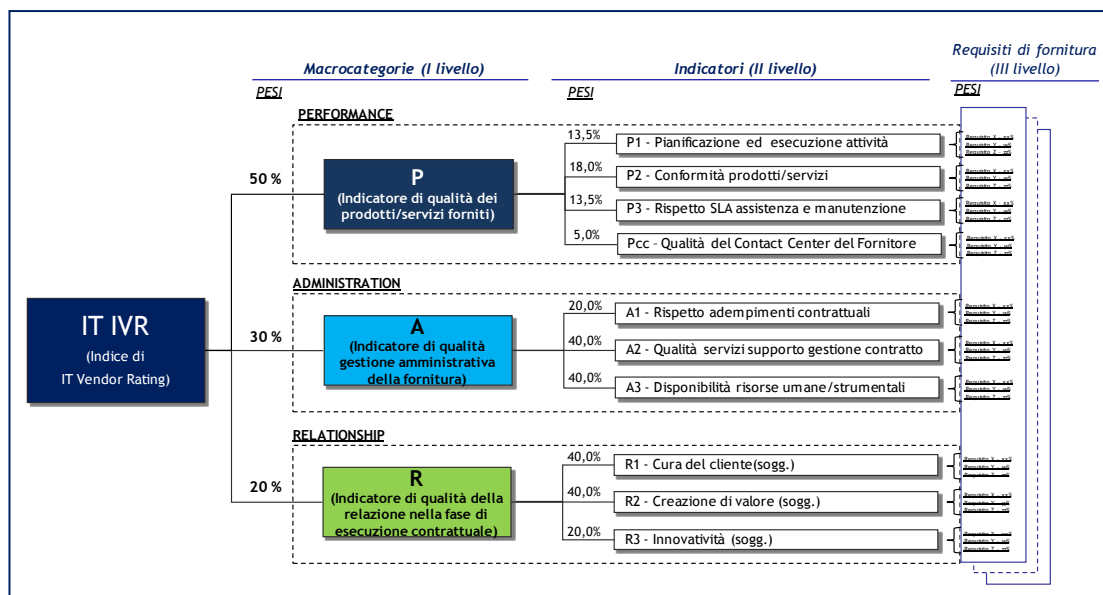
Tale metodologia, utilizzata per alimentare l'indicatore IT VENDOR RATING INDEX di cui all'appendice 3 Indicatori di qualità, consente di standardizzare e aggregare la conoscenza sulle prestazioni e sui comportamenti dei Fornitori nella fase di erogazione contrattuale, mediante la valutazione da parte di coloro che, nei rispettivi ruoli, sono impegnati nei rapporti con i Fornitori. Il modello adottato dalla DCOD prevede che, per ogni fornitura, vengano individuati i livelli di servizio e i parametri soggettivi di interesse (requisiti), da valutare attraverso la specifica vendor scorecard. I requisiti, che rappresentano l'elemento di massima granularità del modello di valutazione, vengono riclassificati per mezzo di un'alberatura multilivello - che è invece invariante rispetto alla fornitura in valutazione - al fine di calcolare un indicatore complessivo, denominato IT Vendor Rating Index (IVRI).

In particolare:

- ogni requisito di fornitura, con l'attribuzione di uno specifico peso ponderale che tiene conto dell'importanza attribuita al medesimo requisito in relazione alla specifica fornitura indagata, viene associato univocamente a un indicatore di II livello, quest'ultimo invariante nel Modello rispetto alla fornitura in valutazione;
- ciascun indicatore di II livello è a sua volta associato univocamente a una delle tre macrocategorie oggetto di indagine (*Performance, Administration, Relationship*), anch'esse invarianti rispetto alla fornitura in valutazione, con l'attribuzione di appositi pesi ponderali che riflettono l'importanza attribuita dal *Management* della Direzione all'indicatore di II livello considerato;
- a ciascuna macrocategoria è poi associato uno specifico peso ponderale, anch'esso attribuito dal *Management* della Direzione in base all'importanza attribuita alla macrocategoria considerata, al fine di calcolare l'indicatore di *IT Vendor Rating* complessivo.

L'alberatura riportata di seguito sintetizza quanto sopra esposto.

In particolare, se un indicatore (di I o II livello) non è valorizzabile, si ricalcolano i pesi delle voci rimanenti di pari livello (riportando al 100% la somma dei pesi). Il III livello è relativo ai requisiti specifici della singola fornitura in esame (con logiche analoghe di pesatura e ricalcolo).



Alberatura del Modello adottato dalla DCOD

2.2 Contesto tecnologico

Si riportano di seguito, in via esemplificativa e non esaustiva, gli elementi caratterizzanti del contesto tecnologico dell'Amministrazione. Si fa presente che il contesto tecnologico potrà cambiare in corso d'opera in conseguenza dell'evoluzione e/o aggiornamento delle piattaforme e delle tecnologie utilizzate ed Inail potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie rispetto a quelle indicate.

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;
- sistema web, a supporto del portale INAIL e del sistema comunicativo in ottica web 2.0 rivolto all'utenza interna ed esterna.

I principali linguaggi/framework in uso sono al momento:

- Cobol,
- Java,



- Java Script,
- Sql,
- Pl/Sql,
- C#,
- Jsp/Jsf/Html5.

Per quanto riguarda l'infrastruttura attualmente in esercizio, di seguito per ogni ambito le caratteristiche tecnologiche ad alto livello:

Layer	Tecnologia
<i>Sistemi HW e SW di base</i>	Mainframe (z/OS,z/VM e zLinux). (E' in corso il progetto di re-hosting della parte su piattaforme Open con Database DB2-LUW)
	IBM Power (AIX e Linux)
	x86 (Linux, Windows, VMware)
<i>Rete</i>	WAN
	LAN
<i>Middleware</i>	Oracle Portal
	JBoss
	Bea WebLogic
	IBM WebSphere
	IBM BPM
	SOA
	ODI
	OBI
	Porta di Dominio
<i>DBMS</i>	DB2 for z/OS + IDAA (DB2 Analytics Accelerator for z/OS)
	DB2 open
	Oracle
	MS SQL Server

Le ulteriori tecnologie in uso sono:

- Apache http,
- Bea portal,
- Bea oracle
- Business intelligence,
- Websphere,
- Weblogic,
- Jboss.
- Container Docker (su piattaforma Redhat Openshift, in modalità IaaS o PaaS, con installazione OnPremise)

3 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

L'esigenza primaria della fornitura è gestire in modo centralizzato, omogeneo e in ottica di razionalizzazione della spesa e delle risorse impiegate, i servizi che ricadono nell'ambito della funzione di «conduzione applicativa» nello svolgimento

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

- 11 -



della propria attività istituzionale, favorendone l'interazione con la funzione di sviluppo delle applicazioni e con la funzione di supporto alle operation.

L'iniziativa è finalizzata ad acquisire servizi per la gestione del parco applicativo dell'Inail con gli obiettivi di:

- centralizzare, gestire, monitorare le richieste degli utenti relative a problemi informatici, nonché, fornire assistenza e supporto;
- svolgere le attività sulla base dei processi implementati dall'Istituto in aderenza alle linee guida di ITIL v3 o successive, avvalendosi degli strumenti previsti a supporto della specifica attività.

3.1 Oggetto della fornitura

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi relativamente alle attività dettagliate nei paragrafi a seguire:

- A) Gestione Applicativi
- B) Assistenza all'utente
- C) Supporto Specialistico:

C.1) Standard

C.2) Progetti trasversali

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

Il servizio di Gestione Applicativi 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 servizio di Assistenza all'utente si pone come interfaccia per i problemi informatici dell'utente che accede ai servizi applicativi dell'Istituto e gestirà l'intero ciclo di vita degli Incident e delle Service Request. Le segnalazioni di competenza saranno di regola inoltrate dall'utente applicativo.

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, attività di affiancamento sull'uso delle applicazioni.

3.2 Durata

La presente iniziativa ha una durata complessiva di 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla "Data di attivazione dei servizi", comunicata da INAIL al Fornitore successivamente alla stipula del Contratto. Tale data in ogni caso sarà successiva alle attività di cui ai successivi paragrafi 5.1 e 5.2.

E' prevista altresì la possibilità di proroga tecnica ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016.

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, 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



ambito ICT, potrà comportare significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura, impegnandosi comunque 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.

Gli strumenti/tool/servizi in uso presso l'Istituto sono elencati nel paragrafo 7.2 "Strumenti/Tool e servizi a supporto dell'operatività della fornitura". Tali prodotti/servizi potranno essere modificati e/o 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 indicherà.

INAIL richiede inoltre la presenza operativa, per i servizi continuativi, di un "presidio stabile" di risorse, presso la propria sede (par. 6.1). 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.

4.1 Gestione Applicativi

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

Sarà cura del Coordinatore delle attività continuative 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 (ad es. documenti a supporto dell'Assistenza utente per la risoluzione di ticket, manuali di esercizio, procedure operative)
- predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche);
- 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;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



- 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;
- la gestione dei servizi di posta elettronica su piattaforma Microsoft Exchange (gestione server interno per le caselle applicative e scanner).

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);
- 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 dell'API Gateway centrale dei servizi INAIL;
- 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017



manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Istituto;

4.1.6 Gestione caricamenti per applicazioni conoscitive

- gestione operativa dei caricamenti, 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.).

4.2 Assistenza all'utente

Al fine di garantire il migliore utilizzo delle applicazioni da parte degli utenti, è richiesto un servizio specifico di segnalazione e assistenza. La finalità del servizio è quello di porsi quale punto unico di ingresso per l'assistenza all'utilizzo di tutti i servizi dell'INAIL e per la gestione di tutto il ciclo di vita degli incident e delle service request. Le segnalazioni di competenza saranno di regola inoltrate dall'utente applicativo. Per gli utenti esterni le segnalazioni di competenza saranno di regola inoltrate dal servizio di Contact Center, non oggetto della presente fornitura.

Il Fornitore deve garantire massima flessibilità nell'adeguarsi al modello organizzativo e procedurale definito dall'Istituto anche integrandosi nello svolgimento delle attività con personale interno.

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. La gestione dei ticket avverrà attraverso un unico livello.

E' responsabilità del Fornitore garantire l'apertura del ticket, la presa in carico, la risoluzione del ticket, ovvero di assegnare il ticket ad altri team specialistici (gestiti 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 modalità con cui gli utenti effettuano le richieste all'Assistenza utente è "chiamata telefonica", "self-ticketing", mail, lync, anche se nel corso della durata contrattuale l'Istituto potrebbe abbandonare tali modalità e introdurne altre.

Il Fornitore è, comunque, tenuto a prendere in carico eventuali segnalazioni pervenute direttamente al personale, tracciarle sullo strumento di trouble-ticketing e intervenire sulle stesse, secondo le indicazioni dell'Istituto

L'Istituto, attualmente adotta quale strumento di trouble ticketing per gestire le segnalazioni il servizio in cloud offerto da "SERVICE NOW".

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.



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;
- gestione delle problematiche relative alla posta elettronica, sia per l'infrastruttura on premise che per quella Office365 utilizzata dal personale dell'Istituto;
- 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;
- 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;
- ausilio al DCOD negli interventi a supporto della relazione con gli utenti;
- 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).

Il Fornitore dovrà intercettare e registrare i problemi alla fonte, classificazione, eventualmente riprodurre l'errore e, se necessario, proporre l'attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva, in carico al Fornitore di sviluppo. Lo strumento di Trouble Ticketing reso disponibile tratterà tutti i passi procedurali necessari alla verifica degli indicatori di qualità del servizio e alla produzione della necessaria reportistica



4.3 Servizio di supporto specialistico

4.3.1 Standard

Il servizio di Supporto specialistico standard è orientato, prevalentemente e su richiesta, ad attività a supporto dei precedenti due servizi di gestione applicativa e assistenza all'utente.

Tali attività, che sono da ritenersi non esaustive, sono le seguenti:

4.3.1.1 Supporto all'esercizio applicativo

- redazione di note tecniche e documentazione;
- 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;
- supporto all'individuazione dei casi di test funzionale e non funzionale.

4.3.1.2 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".

4.3.1.3 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.

4.3.1.4 Gestione del workflow per i rilasci sw

- Supporto specialistico relativo all'esecuzione delle build in funzione di richieste specifiche dei gruppi applicativi;
- Supporto specialistico alla definizione e validazione delle configurazioni relative alle seguenti suites: Nexus, Rational, Build Forge, etc.
- Creazione/Modifica report/dashboard ad hoc relativi alle tematiche dei processi di rilascio;
- Supporto specialistico relativo al corretto utilizzo tool (RTC, Maven) in funzione delle richieste specifiche dei gruppi applicativi;
- Attività specialistica di analisi, validazione e certificazione ticket di rilascio.

I tool/prodotti citati sono quelli attualmente utilizzati dall'Istituto che si riserva di integrarli/modificarli e, pertanto, non sono vincolanti per la fornitura.

4.3.2 Gestione servizi trasversali

Il servizio di Supporto specialistico per la gestione dei servizi trasversali è orientato ad attività a supporto progetti trasversali riguardanti Sistema di Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione e procedure all'interno dell'architettura SOA, ovvero in generale supporto all'adozione di pacchetti di mercato.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017



Tali attività, che sono da ritenersi non esaustive, sono le seguenti:

I. IAA (Identification, Authentication and Authorization)

- Supporto specialistico all'analisi delle modalità di integrazione delle procedure Inail all'interno del Sistema di Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione dell'Istituto;
- Analisi delle evoluzioni del Sistema IAA in funzione degli aggiornamenti tecnologici/architetturali definiti dall'Istituto;
- Gestione delle configurazioni applicative del sistema IAA negli ambienti di Collaudo e Certificazione a supporto delle verifiche funzionali e non funzionali delle procedure applicative;
- Supporto analisi dei fenomeni e analisi dei dati ai fini del governo del Sistema di IAA;
- Definizione e aggiornamento di Standard e Linee Guida di Integrazione.

II. SOA (Service Oriented Architecture)

- Supporto specialistico all'analisi delle modalità di integrazione delle procedure Inail all'interno dell'architettura SOA;
- Analisi delle evoluzioni del Sistema SOA in funzione degli aggiornamenti tecnologici/architetturali definiti dall'Istituto (es. API Gateway);
- Definizione e aggiornamento di Standard e Linee Guida e processi di Governance della SOA;
- Gestione delle configurazioni applicative del sistema SOA negli ambienti di Collaudo e Certificazione a supporto delle verifiche funzionali e non funzionali delle procedure applicative.

5 ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

5.1 Pianificazione iniziale

Ai fini dell'avvio dei servizi, il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente Capitolato, i seguenti piani (dettagliati nell'Appendice 2 del Capitolato tecnico "Documenti a supporto della fornitura" e nei successivi paragrafi 7.3, 7.4 e 7.11):

- Piano della Qualità Generale;
- Piano di Subentro.

Il Fornitore dovrà altresì consegnare alla Committente, **entro 5 giorni dalla stipula** del contratto, i CV delle risorse impiegate, come previsto al successivo paragrafo 7.12.

5.2 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 per tutta la durata contrattuale. A tal fine, 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.

Potrà pertanto essere previsto, nella **misura massima di due mesi**, un periodo di affiancamento iniziale, da definire nel Piano di Subentro anche in funzione di eventuale know-how già disponibile da parte dell'aggiudicatario, in coerenza con quanto previsto in sede di Offerta Tecnica in merito alla soluzione proposta per la presa in carico dei servizi. Il Fornitore acquisirà la documentazione delle applicazioni, affiancherà nell'operatività quotidiana dei servizi INAIL, o il fornitore uscente, potrà organizzare delle sessioni di approfondimento con INAIL o personale da esso delegato.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

- 18 -



Durante le attività di training on the job, non saranno richiesti al Fornitore aggiudicatario attività di gestione e/o attività di assistenza utente e/o attività di supporto specialistico, e, pertanto, in tale periodo, 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. INAIL garantirà la presenza di Personale esperto, che potrà essere sia di INAIL stesso che di terzi da esso designati.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

5.3 Referenti e risorse

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

5.3.1 Identificazione Responsabile Unico delle attività contrattuali

Il Fornitore è tenuto a comunicare, **entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto**, il nominativo del **Responsabile unico delle attività contrattuali (che dovrà avere il profilo di Responsabile di progetto applicativo)**.



Il responsabile unico delle attività contrattuali rappresenterà il riferimento di INAIL per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa, nonché dovrà riferire su tutti gli elementi di rischio dei servizi e delle attività della fornitura e farsi carico di tutte le azioni di contenimento e riduzione dei rischi individuati.

Lo svolgimento del ruolo di Responsabile unico delle attività contrattuali non comporterà alcun onere aggiuntivo per INAIL e non sarà, pertanto, conteggiato ai fini dei mix di lavoro di cui al successivo capitolo 6.

Per tale referente, il Fornitore dovrà indicare il profilo professionale e fornire il relativo CV **in conformità a quanto previsto al successivo paragrafo 7.12**, coerentemente con i requisiti minimi richiesti nella documentazione di gara e con quanto eventualmente indicato in sede di offerta. In caso di inadeguatezza, INAIL si riserva di chiederne la sostituzione.

Nel caso di indisponibilità temporanea del referente (ad esempio ferie, malattia, ecc.), il Fornitore dovrà dare tempestiva comunicazione ad INAIL. Qualora richiesto dalla Committente, il Fornitore dovrà garantire la sostituzione del referente con personale di pari competenza, esperienza e certificazioni, con le modalità indicate al successivo paragrafo 7.12.

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 risolvendo 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;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

- 20 -



- 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.

5.3.2 Identificazione dei Coordinatori di Area

Il Fornitore è tenuto a comunicare, **entro 5 giorni lavorativi dalla “Data di attivazione dei servizi”**, i nominativi dei **Coordinatori di Area**.

INAIL richiede il numero di **7 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 di “Analista funzionale” o “Responsabile di progetto applicativo”, fatta salva la possibilità per INAIL di variare la distribuzione dei profili tra i coordinatori in base alle esigenze in coerenza con i mix indicati al par. 6.1.

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

Per ciascun referente/coordinatore, il Fornitore dovrà indicare, successivamente alla nomina, 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.

5.3.3 Identificazione del Coordinatore delle attività continuative

Il Fornitore è tenuto a comunicare, **entro 5 giorni lavorativi dalla “Data di attivazione dei servizi”**, il nominativo del **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;
- Assistenza all'utente.



Il profilo professionale del Coordinatore delle attività continuative dovrà essere quello di **Responsabile di progetto applicativo**.

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 (cap. 4) 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, successivamente alla nomina, 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 risolvendo 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;
- schedare 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.

6 DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO PER LA FORNITURA

6.1 Dimensionamento e gruppi di lavoro

Nei paragrafi seguenti si riporta il dimensionamento ed il mix stimato per ogni servizio. Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate.

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.

INAIL richiede, per i servizi continuativi (Gestione Applicativi e Assistenza all'utente), 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.

6.1.1 Servizio di Gestione applicativi

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** ed il team mix (per i giorni persona) dei profili professionali richiesti ritenuto ottimale ed utilizzato per il solo calcolo della base d'asta è il seguente:

Figura Professionale	MIX (% utilizzo)
Responsabile di progetto applicativo	3,00
Analista Funzionale	37,00
Analista Programmatore	21,00
Specialista di Prodotto/Tecnologia	16,00
Test specialist	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. 7.9.1) e reperibilità ed interventi on-site (par. 7.9.2), 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 7.9.

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

6.1.2 Assistenza all'utente

Ad oggi, il numero di ticket a carico del servizio di Assistenza all'utente è svolto attraverso due livelli di assistenza con una media di ticket trimestrali risolti pari a 14.500, con il 37% risolti mediamente al primo livello.

Per il servizio oggetto dell'attuale acquisizione, dove è stato previsto invece un **unico livello di risoluzione**, è stato stimato - in base alle proiezioni dei dati storici sul medesimo contesto, alle necessità delle singole aree/applicazioni/attività comprese nel servizio e considerando le previsioni di evoluzione dei servizi digitali - un numero massimo di ticket trimestrali non superiore a circa 21.000.

Tenuto conto dell'imprevedibilità dei volumi e delle oscillazioni cui il servizio può essere soggetto, il Fornitore dovrà comunque 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 team mix dei richiesti profili professionali ritenuto ottimale ed utilizzato per il solo calcolo della base d'asta è il seguente

Figura Professionale	MIX (% utilizzo)
Analista Funzionale	50,00
Analista Programmatore	30,00
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5,00
Test specialist	15,00

6.1.3 Servizio di supporto specialistico

6.1.3.1 Standard

Il servizio è dimensionato in **20.500 GG/P massimi**, da erogarsi nei tre anni di durata contrattuale della fornitura in oggetto, secondo i profili professionali descritti nell'Appendice 1 "Profili professionali".

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.



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)
Analista Funzionale	15,00
Analista Programmatore	25,00
Specialista di Prodotto/Tecnologia	10,00
Sistemista Junior	30,00
Test specialist	10,00
Database administrator	10,00

6.1.3.2 Gestione progetti trasversali

Il servizio è dimensionato in **5.100 GG/P massimi**, da erogarsi nei tre anni di durata contrattuale della fornitura in oggetto, secondo i profili professionali descritti nell'Appendice 1 "Profili professionali".

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.

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)
Analista Funzionale	40,00
Specialista di Prodotto/Tecnologia	15,00
Sistemista Junior	45,00



7 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

7.1 Normativa e linee guida di riferimento

Si riportano le principali normative e linee guida di riferimento che il fornitore dovrà seguire:

- Legge 4/2004, sottolinea l'importanza del miglioramento dell'accessibilità dei siti web pubblici. Nel Regolamento di attuazione infatti, tra i criteri ed i principi generali per l'accessibilità, è inserita anche la fruibilità delle informazioni offerte che devono essere caratterizzata dalla facilità e semplicità d'uso;
- Art. 53 comma 1 del Decreto legislativo 7 marzo 2005 n.82, recante "Codice dell'Amministrazione digitale", come modificato dall'art. 21 del Decreto legislativo 4 aprile 2006 n. 159 e dall'art. 43, comma 1, lettera b) del Decreto Legislativo 26 agosto 2016 n. 179.

7.2 Strumenti/Tool 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 servizio in cloud offerto da "SERVICE NOW" per i processi di gestione di richieste, incident, problemi.
- 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.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

- 26 -



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.

7.3 Requisiti di qualità e Piano della Qualità

L'Assicurazione della Qualità 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 su:

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

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura, sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il Piano della Qualità Generale (v. appendice 2 al Capitolato Tecnico).

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere approvato dalla Committente, recependo le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Piano della Qualità generale sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso, quest'ultima si obbliga **entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione**, a recepire i rilievi e a consegnarlo alla Committente, pena l'applicazione delle penali e salvo, in ogni caso, il diritto della Committente di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Resta inteso che i giorni utilizzati dall'Impresa per aggiornare il documento di cui sopra non comporteranno alcun onere aggiuntivo la Committente e saranno, pertanto, a totale carico dell'Impresa

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 9001 e che dovranno essere evidenziate nel Piano della Qualità Generale e nei piani di lavoro.

Pertanto, il Piano della Qualità Generale sarà redatto dal Fornitore e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere aggiornato a seguito di cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta di INAIL ogni qualvolta lo reputi opportuno. Esso deve essere riconsegnato aggiornato a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

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



E' posta a carico del Fornitore la 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 INAIL. 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 INAIL). Resta inteso che la validazione dei dati e la verifica di conformità rimarranno in capo alla Committente.

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire **entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta** di INAIL, la base dati di dettaglio, in formato da concordare con la Committente, per garantire la fruibilità successiva al termine del contratto (ad es. Microsoft Access, Excel, ecc.).

Su richiesta di INAIL, il Fornitore dovrà predisporre, entro il termine di cui sopra, delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nel rapporto indicatore di qualità della fornitura, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

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

7.3.1 Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità della fornitura, che dovranno essere previsti nel Piano della Qualità Generale di cui al precedente paragrafo 7.3, sono quelli indicati nell'Appendice 3 "Indicatori di qualità" o quelli eventualmente migliorativi proposti dal Fornitore. Laddove è presente un valore numerico, questo è da intendersi come requisito minimo atteso da INAIL (valore di soglia).

L'Aggiudicatario è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso il Rapporto indicatori di qualità.

Tale rapporto dovrà essere redatto dall'Aggiudicatario e **dovrà essere consegnato nei tempi previsti nel Piano della Qualità Generale**.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione e/o dell'Aggiudicatario; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità.

7.4 Pianificazione

Per ogni servizio e per le attività di inizio e fine fornitura dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro (v. appendice 2 al Capitolato Tecnico) contenente attività, tempi, risorse e impegno.

In particolare, dovranno essere predisposti e mantenuti aggiornati i seguenti documenti:

- il Piano di Lavoro Generale (o "piani di lavoro" - comprensivo del Piano di Subentro ad inizio fornitura, del Piano di Trasferimento di Know How- quando richiesto – del Piano di Lavoro di Servizio);
- il Piano della Qualità Generale, di cui al precedente paragrafo 7.3.

Il Piano di Lavoro di Servizio dovrà essere aggiornato alla fine di ogni mese, esplicitando il dettaglio delle attività previste nel mese successivo in apertura, nonché lo stato di avanzamento, così come previsto nell'appendice 2 al Capitolato Tecnico. Le informazioni riportate in appendice sono solo a titolo esemplificativo e non necessariamente dovranno essere su supporto cartaceo. Saranno indicati da Inail all'avvio della fornitura le modalità e gli strumenti che il fornitore

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

- 28 -



dovrà utilizzare per comunicare le informazioni necessarie ad Inail per lo stato di avanzamento e la consuntivazione in fase di pianificazione.

Qualsiasi pianificazione sarà approvata secondo le modalità e strumenti previsti da INAIL.

I piani di lavoro saranno sottoposti ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa si obbliga, ora per allora, a recepire aggiornando il relativo e consegnandolo alla Committente stessa **nel termine di 5 giorni lavorativi** decorrente dalla data di comunicazione della mancata approvazione, pena l'applicazione delle penali e salvo in ogni caso il diritto della Committente di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Resta inteso che i giorni utilizzati dall'Impresa per aggiornare la pianificazione di cui sopra non comporteranno alcun onere aggiuntivo per la Committente e saranno, pertanto, a totale carico dell'Impresa.

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

In nessun caso potrà essere rivisto il piano di lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi sui deliverable attesi.

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

Il Fornitore si impegna ad utilizzare per la pianificazione/consuntivazione e autorizzazione alla fatturazione delle attività il prodotto di mercato Clarity (CA), in uso presso l'Istituto, secondo le modalità previste dall'Istituto medesimo.

L'utilizzo di un altro strumento dovrà essere preventivamente concordato con il Referente dell'Istituto che si riserva di introdurre anche nuovi strumenti, in corso di affidamento, dandone congruo preavviso al Fornitore.

7.5 Trasferimento di know-how

Il Fornitore è tenuto, su richiesta della Committente e senza alcun onere aggiuntivo per INAIL, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura alla Committente o terzi indicati dalla Committente.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il "Piano di trasferimento di know-how" approvato dalla Committente (v. appendice 2 al Capitolato Tecnico), 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 di risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Il periodo di trasferimento del know-how a fine fornitura, qualora richiesto dalla Committente, avrà una durata massima di **2 mesi solari**, a partire dal momento della comunicazione di attivazione da parte della Committente.

Nel Piano di trasferimento di know-how verranno indicate le risorse professionali impegnate nelle singole attività. Tali risorse apparterranno ai team allocati sui servizi oggetto della fornitura, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del trasferimento di know-how. Eventuali inadempimenti e non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l'emissione di singoli rilievi sulla fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l'emissione di penali secondo quanto previsto contrattualmente.

Il Fornitore, come pianificato o comunque su richiesta della Committente, potrà essere affiancato dal personale indicato dalla Committente nell'operatività quotidiana; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017



Eventuale documentazione incompleta 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.

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

7.6 Stato di avanzamento lavori e consuntivazione

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato il Piano di Lavoro dei Servizi continuativi (v. appendice 2 al Capitolato Tecnico) con lo stato di avanzamento dei lavori, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

Saranno indicati da Inail all'avvio della fornitura le modalità e gli strumenti che il fornitore dovrà utilizzare per comunicare le informazioni necessarie ad Inail per lo stato di avanzamento e la consuntivazione.

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

Per le attività dovranno essere aggiornati i relativi Piani di Lavoro con le date e gli impegni effettivi (secondo le metriche utilizzate giorni persona/ticket/canone).

7.7 Modalità di gestione delle attività

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 o successivi.

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	Modalità di erogazione
Gestione applicativi	Continuativa a canone
Assistenza all'utente	Continuativa: a canone fino al numero massimo prefissato di 14.000 ticket ed a ticket per i ticket oltre 14.000
Supporto specialistico	Giorno persona a consumo/progetto

7.7.1 Modalità continuativa a canone

I servizi da erogare in modalità continuativa a canone sono Gestione applicativi e Assistenza all'utente.

L'attivazione è prevista a partire dalla "Data di attivazione dei servizi" e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività.

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 Applicativi e Assistenza all'utente sono remunerati a canone come indicato di seguito.

7.7.1.1 Gestione applicativi

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

7.7.1.2 Assistenza all'utente

Il Servizio sarà remunerato attraverso due componenti:

- I. un "canone base" trimestrale, come da offerta, corrispondente alla chiusura di 14.000 ticket nel trimestre. Tale canone sarà corrisposto anche nel caso in cui i ticket chiusi nel trimestre risultino inferiori a 14.000;
- II. un corrispettivo per ogni ticket chiuso nel trimestre oltre i 14.000 ticket.

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.

7.7.2 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.

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

La metrica in Giorni Persona 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:



- Richiesta stima: richiesta effettuata da INAIL al Fornitore, di procedere ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'attività;
- Comunicazione della stima: comunicazione dei tempi e dei costi dell'intervento, effettuata dal Fornitore;
- Autorizzazione: comunicazione formale o riunione di start-up, attraverso cui INAIL autorizza l'avvio delle attività relative stimate;
- Consegna: milestone con cui il Fornitore rilascia i prodotti realizzati e, contestualmente, INAIL ne verifica la quantità e la tipologia senza alcuna valutazione di contenuto;
- Verifica di conformità: realizzata da INAIL, svolta con le modalità indicate nel contratto e al successivo paragrafo 8.1.

I suddetti eventi/milestone verranno gestiti tramite Clarity o il diverso sistema comunicato dall'Istituto o concordato con il Fornitore ai sensi del precedente paragrafo 7.4.

In caso di riunioni tra l'Istituto e il Fornitore, verrà redatto apposito verbale, che verrà condiviso tra le parti entro 3 giorni dalla riunione medesima.

7.7.2.1 Stima e 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.

7.7.2.2 Valutazione delle dimensione degli 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.

7.7.2.3 Cancellazione 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.



7.7.3 Modalità a consumo

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 attivazione dei servizi”.

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.

7.8 Comunicazioni formali e 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 e che l'utilizzo di una modalità diversa equivale a mancata consegna, tranne nei casi in cui sarà esplicitamente indicata da INAIL la consegna su CD/DVD non riscrivibili e in formato cartaceo.

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.

In caso di consegna in modalità telematica, la stessa, anche ai fini degli indicatori di qualità di cui all'appendice 3 al Capitolato Tecnico, si intenderà perfezionata al momento della ricezione da parte della Committente della e-mail contenente il prodotto/documento. L'invio della e-mail e, quindi, la ricezione della stessa da parte dell'Istituto è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione della stessa, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, a errata indicazione del mittente e quindi dell'indirizzo di posta elettronica e/o ad ogni altra causa non imputabile all'Istituto.

7.8.1 Prodotti software

Tutti i prodotti software creati, funzionali alle attività oggetto della Fornitura, qualora richiesto da INAIL, dovranno 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



7.8.2 Documentazione

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.

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'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, l'INAIL applicherà la relativa sanzione, anche se l'attività a cui la documentazione si riferisce è stata chiusa con esito positivo.

7.8.3 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.

7.9 Orario di servizio

La copertura dei servizi di Gestione Applicativi, Assistenza all'utente 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.



7.9.1 Estensione dell'orario di servizio

Può essere necessario, in relazione ad una specifica esigenze di INAIL e solo su esplicita richiesta di INAIL stessa, un prolungamento dell'orario di servizio o la disponibilità di servizio il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi. Si esclude dall'estensione qualsiasi necessità espressa dal fornitore di prolungare il normale orario di lavoro per la corretta erogazione del servizio oggetto di fornitura.

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

Tali attività 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.

7.9.2 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 complemento 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, in relazione ad una specifica esigenze di INAIL e solo su esplicita richiesta di INAIL stessa, 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.

Si esclude dall'estensione qualsiasi necessità espressa dal fornitore di prolungare il normale orario di lavoro per la corretta erogazione del servizio oggetto di fornitura.

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.

7.10 Luogo di lavoro

Tutti i servizi devono essere svolti on-site presso la sede principale della DCOD in Roma o, per particolari esigenze, in sedi diverse sempre site in Roma.

INAIL richiede, per i servizi continuativi (Gestione Applicativa e Gestione servizio di assistenza) la presenza operativa di un presidio stabile, presso la propria sede, complessivo per tutti i servizi continuativi, come indicato al par. 6.2.

Il Fornitore dovrà comunque garantire la presenza presso la sede INAIL, qualora richiessa, 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 disposizione da INAIL, potranno essere attrezzate o non attrezzate. Le postazioni non attrezzate consistono di locali idonei ad 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 Applicativi (in coerenza con quanto indicato per il presidio stabile di risorse, cap. 4 e cap. 6);
- servizio di Assistenza all'utente (in coerenza con quanto indicato per il presidio stabile di risorse, cap. 4 e cap. 6);
- 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, 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.

7.11 Consegna dei documenti a supporto della fornitura

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei documenti a supporto della fornitura di cui all'appendice 2 al presente Capitolato Tecnico, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti documenti a partire da una determinata data (decorrenza).

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



Documenti a supporto della fornitura			
Documento	Decorrenza	Giorni	Attività richiesta
Piano della Qualità Generale	Stipula contratto	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Modifica contesto - Richiesta Committente	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Piano di Lavoro Generale	Stipula contratto	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Modifica contesto - Richiesta Committente	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Piano di Subentro	Stipula contratto	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Fine di ogni mese, fino alla completa presa in carico	5 giorni	Aggiornamento e consegna

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



Documenti a supporto della fornitura			
Documento	Decorrenza	Giorni	Attività richiesta
	Inserimento di nuove risorse, fino alla completa presa in carico	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Piano trasferimento Know How	Richiesta della Committente	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Fine di ogni mese, fino al completo trasferimento del Know how	5 giorni	Aggiornamento e consegna
	Inserimento di nuove risorse, fino al completo trasferimento del Know how	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Piano di Lavoro di Servizio	Data di Attivazione dei Servizi	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Fine di ogni mese	5 giorni	Aggiornamento e consegna

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



Documenti a supporto della fornitura			
Documento	Decorrenza	Giorni	Attività richiesta
	Inserimento di nuove risorse	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Rendiconto risorse	Stipula contratto	5 giorni	Predisposizione e consegna, in allegato ai Piani di Subentro e di Lavoro di Servizio
	Richiesta della Committente del trasferimento del know how	5 giorni	Predisposizione e consegna, in allegato al Piano di Trasferimento know how
	Fine di ogni mese	5 giorni	Predisposizione e consegna in allegato ai Piani di Subentro, di Trasferimento know how e di Lavoro di Servizio
Rapporto indicatori di qualità	Decorrenza indicata nel Piano della Qualità Generale	Tempistica indicata nel Piano della Qualità Generale	Predisposizione e consegna

7.12 Risorse impiegate e relativi vincoli temporali

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, fin dalla fase di presa in carico dei servizi e in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi richiesti nell'appendice 1 al presente Capitolato Tecnico e agli ulteriori requisiti eventualmente indicati in sede di Offerta Tecnica..

A tal fine il Fornitore, **entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto**, dovrà indicare le risorse professionali (ivi compreso il Responsabile Unico delle attività contrattuali) che saranno impiegate nell'esecuzione dei servizi e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico degli stessi, anche in funzione delle indicazioni di INAIL, consegnando i relativi CV in formato Europass.



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

In caso di valutazione positiva della risorsa, comunicata per iscritto, da parte della Committente, l'Impresa si obbliga a provvedere a mettere a disposizione la figura professionale entro **5 giorni lavorativi** dalla comunicazione dell'esito positivo del colloquio.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo, INAIL procederà alla richiesta formale di sostituzione. **Entro 10 giorni lavorativi dalla relativa richiesta**, l'Impresa dovrà proporre la sostituzione della risorsa, con contestuale consegna all'INAIL del curriculum della nuova figura professionale. L'esercizio da parte della Committente di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.

L'Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione alla Committente e consegnare a quest'ultima il curriculum della nuova figura professionale, **con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi**.

In entrambi i casi di cui sopra, la Committente si riserva la facoltà di valutare, anche mediante il colloquio sopra disciplinato, l'idoneità della nuova figura professionale proposta.

Ove la Committente ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta **entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione medesima**.

Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

In caso di valutazione positiva della risorsa, comunicata per iscritto, da parte della Committente, l'Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro **3 giorni lavorativi** dalla relativa comunicazione.

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi, di applicare le penali di cui al contratto. L'Impresa prende atto che la Committente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del Contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato nella documentazione contrattuale e nell'Offerta Tecnica.

Risorse impiegate			
Attività	Decorrenza	Giorni	Note
Consegna del CV a INAIL	Stipula	5 giorni lavorativi	



Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	
Messa a disposizione della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	5 giorni lavorativi	
Consegna CV a INAIL, a seguito della richiesta di sostituzione da parte della committente	Richiesta di sostituzione di una risorsa	10 giorni lavorativi	
Consegna CV e motivazioni a INAIL, in caso di proposta di sostituzione di una risorsa da parte del Fornitore	Data di sostituzione della risorsa	15 giorni lavorativi prima (preavviso minimo)	
Consegna CV a INAIL a seguito di una valutazione di inidoneità sul CV presentato	Comunicazione di inidoneità	5 giorni lavorativi	
Sostituzione della risorsa	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	

7.13 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. 8 S "Garanzie" del Contratto.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



8 GOVERNO DELLA FORNITURA

8.1 Verifica di conformità

Il soggetto deputato all'esecuzione dell'attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale sui servizi, procederà a verificare la corretta esecuzione degli stessi in coerenza con quanto previsto nelle Condizioni Speciali del Contratto.

Il processo relativo alla verifica di conformità verrà gestito tramite Clarity o il diverso sistema comunicato dall'Istituto o concordato con il Fornitore ai sensi del precedente paragrafo 7.4, fermo restando il rispetto delle previsioni contrattuali e della normativa vigente.

8.2 Verifica dello stato di avanzamento delle attività e monitoraggio

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

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.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dall'Istituto o da soggetto da essa incaricato, con le modalità indicate nelle Condizioni Speciali del Contratto.

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

8.3 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati dagli indicatori di qualità di cui all'appendice 3. In ogni caso, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal fornitore nell'Offerta Tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- 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.

8.3.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di INAIL conseguenti al mancato rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale e di progetto. Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono determinare l'applicazione di penali, secondo nell'appendice indicatori di qualità e nelle Condizioni Speciali del Contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione INAIL, dai responsabili di progetto e/o di servizio INAIL, da strutture INAIL 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 a INAIL un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni **entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di**

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



rilievo. In caso di valutazione positiva delle argomentazioni addotte dal fornitore, INAIL provvederà ad annullare il rilievo in questione.

8.3.2 Indici di prestazione (IP)

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie di qualità previste per uno o più indicatori di qualità.

Gli indici di prestazione riportati nell'Appendice degli indicatori di qualità prevedono per ogni servizio indicatori disgiunti ognuno con una propria quota sospesa. Pertanto il raggiungimento del singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta l'erogazione della relativa quota sospesa indipendentemente dagli altri indicatori.

8.3.3 Penali

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

Le penali da adottare sono regolamentate contrattualmente.

Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo massimo del contratto di fornitura, Inail ha facoltà di risolvere di diritto il contratto di fornitura, oltre a richiedere il risarcimento di tutti i danni.

8.4 Trattamento dei dati personali

Ai fini della disciplina sul trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE n. 2016/679, si considerano "interessati", come anche definiti all'allegato 14, punto 5, (i) dipendenti e collaboratori, (ii) utenti e beneficiari dei servizi.