

Capitolato Tecnico – Parte II

APPALTO SPECIFICO, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE ICT, PER L'ACQUISIZIONE IN MODALITÀ "CLOUD " DI UNA PIATTAFORMA INTEGRATA PER IL DIGITAL SERVICE MANAGEMENT – ID 2153



INDICE

1	PREMESSA	4
1.1	Definizioni.....	4
2	CONTESTO DI RIFERIMENTO E REQUISITI	5
2.1	Contesto di riferimento	5
2.2	Scenario attuale: contesto funzionale e tecnologico	6
2.3	Polo Strategico Nazionale: ulteriori considerazioni di contesto	8
3	OGGETTO DEL CAPITOLATO	9
3.1	Caratteristiche e dimensionamento.....	9
3.2	Descrizione della soluzione	10
3.2.1	<i>Perimetro Base (ambiti di processo – servizi remunerati a canone)</i>	<i>10</i>
3.2.2	<i>Perimetro opzionale (servizi remunerati in parte a canone e in parte in gg/pp)</i>	<i>11</i>
3.2.3	<i>(Eventuale) Migrazione dalla piattaforma Service Now</i>	<i>13</i>
3.2.4	<i>Requisiti minimi.....</i>	<i>15</i>
4	MODALITÀ DI ESECUZIONE	21
4.1	Servizio di Quality Assurance	21
4.2	Livelli di servizio.....	22
4.3	Ulteriori opzioni e richieste	23
4.4	Durata del contratto.....	23
4.5	Modalità di comunicazione	24
4.6	Verifica di conformità.....	24

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



4.7	Adempimenti per la Sicurezza	25
4.8	Luogo di svolgimento	25
4.9	Lingua	26
4.10	Riservatezza.....	26
5	PENALI	27



1 PREMESSA

Il presente documento esprime il fabbisogno per l'acquisizione di Servizi di Digital Service Management in modalità "cloud" su piattaforma integrata per INAIL, nonché dei servizi connessi.

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

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- Committente/Amministrazione/Istituto: l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro o INAIL;
- DCOD: Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra l'INAIL e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Documento tecnico/Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- RUP: Responsabile Unico del Procedimento.



2 CONTESTO DI RIFERIMENTO E REQUISITI

2.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

In coerenza con le previsioni del Piano Triennale per l'Innovazione Digitale 2017-2019 dell'Istituto, si fa presente che 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;
- 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.

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



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, 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.

2.2 SCENARIO ATTUALE: CONTESTO FUNZIONALE E TECNOLOGICO

I nuovi trend di mercato (es. cloud, mobile, analytics, ecc.) hanno reso necessaria l’adozione di un modello operativo che integri le migliori pratiche e discipline per la trasformazione digitale attraverso l’ottimizzazione del modello delle applicazioni, garantendo al contempo versatilità, usabilità, manutenibilità, robustezza e risposta alle esigenze e alle aspettative degli utenti.

La trasformazione digitale dell’Istituto implica anche la re-ingegnerizzazione dei servizi erogati, sia verso l’utenza esterna all’Istituto sia verso l’utenza interna, con un processo di miglioramento continuo supportati da una piattaforma integrata ed innovativa.

La DCOD ha intrapreso un complesso percorso di trasformazione finalizzato all’adozione di un modello di funzionamento Service Oriented basato sulle best practice ITIL. Tale modello di funzionamento integra tipici processi operativi (Gestione Incidenti, Gestione Richieste, Gestione dei Problemi, Gestione dei Cambiamenti) con processi di IT Governance, finalizzati ad una corretta e continua gestione integrata della Domanda, del Portafoglio Progetti e dei Progetti IT e con processi di gestione della relazione con Utenti Esterni (Customer Service Management). In tale ambito, nel corso degli ultimi anni, la DCOD ha investito consistenti risorse per la **razionalizzazione dei tool a disposizione**, e per integrazione degli stessi nel complesso ecosistema di soluzioni già esistenti. In particolare, è stata implementata nei sistemi IT dell’Istituto una piattaforma cloud integrata di gestione dei processi operativi precedentemente descritti, in grado di gestire l’intero ciclo delle attività impattate dai flussi operativi interessati. Attraverso la piena integrazione dei processi e dei sistemi gestiti attraverso la piattaforma in parola, è stato, quindi, possibile accrescere grandemente il grado di qualità e di sicurezza dei servizi erogati dalla DCOD.

La strategia di digitalizzazione dei servizi e dei processi di erogazione fisico-digitale richiede la creazione di flussi unitari di interazione con clienti esterni, con clienti interni e con le strutture IT che concorrono alla erogazione dei servizi stessi. Per questo motivo l’Istituto necessita di una piattaforma di

Appalto specifico, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l’acquisizione in modalità “cloud” di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153



Digital Service Management che nativamente integri processi di ITSM, Security OPS, e PPM, processi di CRM – Customer Service Management, eventuali altri processi/servizi (Enterprise Service Management) il tutto sfruttando come layer architetturale unitario e rendendo disponibile all'utente una piattaforma PaaS di sviluppo. Tale piattaforma, nota sul mercato come Low-Code o High Productivity PaaS, consente la necessaria estensione e customizzazione dei processi e servizi.

A tal fine, l'Istituto ha effettuato in via preliminare una fase di test e analisi comparativa tra piattaforme di Digital Service Management, al fine di individuare la soluzione tecnologica più adeguata alle esigenze organizzative, evolutive e di integrazione dei processi operativi, salvaguardando allo stesso tempo gli investimenti già effettuati negli anni passati, i progetti di sviluppo IT programmati e pertanto l'economicità della scelta strategica nel suo complesso.

In linea generale infatti, il servizio di Corporate Governance & Service Management Platform (CG&SMP) si pone come un punto unico di raccordo e governo dell'informazione di Monitoring, di Service Management e delle funzionalità volte a garantire il pieno controllo dell'architettura.

La suddetta fase di test e analisi comparativa tra piattaforme di Digital Service Management ha portato alla scelta di Service Now in quanto unica piattaforma che possedesse contemporaneamente tutti i requisiti funzionali ed architetturali espressi da INAIL.

Il servizio di CG&SMP è attualmente reso attraverso una **piattaforma unica, nativamente integrata**, ed è erogato in modalità **cloud** e si è dimostrato capace di assicurare i massimi benefici in termini di flessibilità d'uso e, al tempo stesso, di sicurezza informatica, con una **base dati unica**, nella quale tutte le funzionalità sono integrate "by design" e poggiano su una componente architetturale trasversale.

Si è altresì verificato che il servizio erogato attraverso la suddetta piattaforma, è in grado di:

- integrarsi con estrema versatilità ed immediatezza con le ulteriori componenti di service management eventualmente nelle disponibilità dell'Istituto;
- garantire l'immediata operatività del servizio, man mano che venga fatta formale richiesta dall'Istituto di attivazione delle specifiche funzionalità;
- assecondare i programmi di sviluppo dei servizi programmati dall'Istituto;
- rispondere in maniera flessibile alla gestione integrata dei processi.

Alla luce di quanto esposto, si evidenzia che la soluzione Service Now è la scelta ottimale per l'Istituto in quanto è risultata essere la più efficiente ed aderente alle esigenze specifiche.

Il grado di maturità raggiunto e l'esigenza di semplificare il grado elevato di complessità tecnologica implicita nella configurazione e gestione dell'ecosistema dei molteplici tool esistenti, ha portato la DCOD ad avviare una gara di servizi forniti attraverso una piattaforma in cloud nativamente integrata, in grado di:

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



- garantire e in alcuni casi ampliare la copertura funzionale attuale per valorizzare gli investimenti già realizzati, in un'ottica di continuo accrescimento del livello di maturità dei sistemi IT;
- garantire caratteristiche tecnologiche tali da semplificare ulteriormente la gestione operativa e velocizzare le fasi di evoluzione previste.

2.3 POLO STRATEGICO NAZIONALE: ULTERIORI CONSIDERAZIONI DI CONTESTO

Nel quadro del Piano Triennale dell'ICT della PA approvato da AgID a maggio 2017, INAIL ha presentato la propria candidatura a Polo Strategico Nazionale (PSN) per erogare servizi infrastrutturali ad altre PA. Sulla base dei contatti in corso tra INAIL, le potenziali PA Aderenti e AgID, è emersa l'esigenza per i futuri poli di offrire, almeno in transitorio, infrastrutture analoghe a quelle in uso presso le PA interessate.

L'acquisizione di una piattaforma integrata di Digital Service Management, in grado di disegnare e gestire in forma intuitiva e semplificata i processi di cui si è data descrizione in precedenza e di quelli ulteriori che si riterrà di implementare, potrebbe quindi, a tendere, facilitare anche futuri percorsi di adesione al modello dei PSN da parte di specifiche PA aderenti che avessero l'esigenza di ricorrere a servizi infrastrutturali erogati con tali tecnologie.



3 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Di seguito si descrivono in dettaglio gli elementi tecnici che concorrono a determinare, allo stato attuale, i requisiti dell'INAIL in merito alla soluzione individuata.

3.1 CARATTERISTICHE E DIMENSIONAMENTO

La DCOD, attraverso la propria infrastruttura IT, eroga servizi IT a supporto dei servizi di Business i cui principali fruitori sono sia utenti interni INAIL, tipicamente il personale di Sede, sia utenti finali (aziende, privati, medici, etc).

I processi di Gestione degli Incidenti, Gestione Problemi, Gestione dei cambiamenti e gestione delle Richieste di Servizio vedono impegnati, tra risorse interne INAIL e risorse esterne, circa 600 operatori IT ed un trend di crescita previsto di circa il 10%. Le segnalazioni vengono inoltrate ai gruppi operativi interni attraverso un Catalogo delle Richieste di Servizio fruibile via Intranet.

Il processo di gestione utenza esterna (Customer Service Management) prevede un impegno, fra risorse interne INAIL e risorse esterne, di circa 660 operatori IT, impegnati nella varie fasi del processo:

- Acquisizione ed avvio del Case;
- Gestione del Case;
- Chiusura del Case.

Il processo è basato sulla multicanalità (portale, telefono, mail, etc) di accesso all'assistenza da parte degli utenti ma sull'unicità dello strumento di tracciatura e gestione del case stesso.

Oltre agli operatori sono stimate delle figure specifiche di approvatori nell'ambito dei vari processi di Digital Service Management e Customer Service Management nell'ordine di 100.

Il processo di gestione della domanda prevede una pluralità di utenti, presso le Direzioni Centrali INAIL o presso la DCOD stessa, che possono generare delle esigenze, ma un numero ristretto di utenti (i Demand Manager) che possono qualificare, quantificare e valutare le esigenze inoltrate. I Demand Manager ad oggi presenti in DCOD sono in numero di 8.

I processi di Portfolio & Project Management vedono coinvolti una pluralità di soggetti che a vario titolo incidono sulle attività di tali processi. In particolare, si stimano:

- 410 risorse (Project Manager interni alla DCOD ed esterni) che intervengono nella definizione, gestione/avanzamento dei progetti;
- 6 risorse che hanno responsabilità diretta nella definizione e gestione del Portfolio Progetti;
- 400 risorse impegnate nella gestione operativa delle attività di progetto (ad es. gestione requisiti, gestione test).

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



Da un punto di vista tecnologico, la DCOD ha un'infrastruttura IT composta, considerando anche un opportuno tasso di crescita per i prossimi anni:

- da circa 4.000 Server tra fisici e virtuali, con una previsione di crescita di circa 500 server (fisici/virtuali) nel corso del triennio;
- da circa 15.000 device fisici (incluse PDL, device mobili, server e apparati di rete), con una previsione di crescita di circa 1.000 device fisici nel corso del triennio.

3.2 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE

La fornitura dei servizi della soluzione dovrà prevedere un **Perimetro Base** e un **Perimetro Opzionale**. L'INAIL necessita di un servizio SAAS/PaaS – inteso come un modello di applicazione il cui software è di proprietà, fornitura e gestione del provider, utilizza un modello a pagamento o in abbonamento, con una versione di applicazioni contemporaneamente offerte a più clienti ed erogate attraverso un modello di cloud pubblico nativamente multi-tenant, il che significa che ogni cliente ha una sua istanza dedicata dello stack logico che compone il sistema (front end, back end, database). Inoltre l'Istituto ha richiesto l'opzione di Full Disk Encryption.

3.2.1 Perimetro Base (ambiti di processo – servizi remunerati a canone)

Il perimetro base dovrà essere costituito da una serie di Servizi di Digital Service Management Cloud erogati in modalità **“cloud di tipo SaaS e PaaS”** basati su piattaforma integrata, mediante sottoscrizioni, rivolti al miglioramento dei servizi erogati sia verso l'utenza esterna all'Istituto sia verso l'utenza interna, con riferimento ai seguenti ambiti di processo:

- ✓ Customer Service Management;
- ✓ IT Service Management;
- ✓ Contract & Demand Management;
- ✓ Project & Portfolio Management (PPM);
- ✓ IT Financial Management;
- ✓ Configuration Management;
- ✓ Security Incident Response & Vulnerability Response.

I Servizi SaaS/PaaS basati sulla piattaforma unica ed integrata, relativi agli ambiti di processo sopra elencati, dovranno essere fruibili per mezzo di opportune sottoscrizioni. Si precisa che nell'ambito della fornitura delle sottoscrizioni oggetto della presente iniziativa sono da ritenersi compresi i servizi di assistenza e supporto e di addestramento agli utenti di seguito descritti:

- servizio di assistenza e supporto ai clienti su base 24x7x365 con riferimento alle tipologie di servizi attivati dall'Istituto, in caso di indisponibilità o problematiche tecniche sulla piattaforma. Il servizio dovrà essere attivato da risorse autorizzate INAIL e gestito tramite soluzione di TT messa a disposizione dal fornitore della soluzione di Digital Service Management. I ticket dovranno essere gestiti nel rispetto dei livelli di servizio definiti;
- servizio di addestramento agli utenti sui servizi attivati da parte dell'Istituto per quanto riguarda gli aspetti di amministrazione e configurazione degli stessi.

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità “cloud” di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



Compresi nel **Perimetro Base** della presente iniziativa sono inclusi anche i seguenti Servizi accessori (remunerati a canone):

- una **Soluzione di Performance Analytics** a supporto delle fasi di analisi e rappresentazione dei fenomeni di processo gestiti attraverso i servizi SaaS/PaaS sottoscritti. In particolare, la Soluzione di Performance Analytics deve:
 - ✓ fornire una soluzione di reporting analitico delle performance e della qualità del servizio, finalizzata al miglioramento continuo, e deve consentire la generazione automatica di report che evidenzino le performance dei processi gestiti all'interno della piattaforma con viste storiche, correnti e previsionali (trend). I report devono poter essere configurati facilmente su qualsiasi campo e tabella, anche di tipo custom, dell'unico database della soluzione;
 - ✓ consentire la configurazione di Dashboard che includano widget grafici (report) relativi alle performance dei servizi.
- **Ambienti aggiuntivi**: l'Istituto richiede la disponibilità di **due** ambienti aggiuntivi a supporto delle fasi di collaudo e certificazione di quanto configurato/realizzato negli ambiti di processo previsti (n. 2);
- **Full Disk Encryption**: l'Istituto richiede **una** funzionalità di full data encryption a garanzia della sicurezza dei dati presenti sui Data Center del fornitore dei servizi in SaaS/PaaS (n. 1).

I servizi "cloud" di tipo SaaS e PaaS" a copertura degli ambiti di processo sopra riportati, potranno essere attivati dall'Istituto in diversi momenti del periodo di validità della fornitura in oggetto, entro e non oltre la scadenza del contratto, secondo piani di lavoro che saranno concordati tra il fornitore la Committente.

3.2.2 Perimetro opzionale (servizi remunerati in parte a canone e in parte in gg/pp)

Nell'ambito del perimetro opzionale, si richiede la possibilità di acquisire ulteriori servizi *remunerati a canone*, analoghi a quelli già richiesti nei vari ambiti di processo del perimetro base, mediante l'acquisizione di ulteriori sottoscrizioni, al fine di garantire incrementi dimensionali funzionali a mantenere integro lo standard qualitativo dei servizi erogati sia verso l'utenza esterna all'Istituto sia verso l'utenza interna.

La stima economica previsionale effettuata dall'Istituto, in termini di componenti opzionali, è pari a circa il 16% del valore del contratto.

Inoltre l'Istituto, nell'ambito del perimetro opzionale, prevede di acquisire anche:

- un **Servizio di Quality Assurance** (servizio on-demand *remunerato in gg/pp*) attivabile discrezionalmente dall'Istituto nel corso del periodo di validità della fornitura, finalizzati a:
 - ✓ supportare eventuali verifiche sul corretto utilizzo dei servizi attivati;
 - ✓ supportare il disegno di eventuali evoluzioni dei servizi attivati e/o attivazione di nuovi servizi presenti sulla soluzione proposta.



Per tale servizio, l'Istituto ha stimato un impegno di **200 gg/pp** su quattro anni. Il servizio dovrà essere erogato da una risorsa senior le cui caratteristiche sono dettagliate nel successivo paragrafo 4.1.

La soluzione offerta dovrà prevedere **almeno le integrazioni di seguito riportate:**

- ✓ *Sistema di Profilazione INAIL;*
- ✓ *Sistema di autenticazione e autorizzazione CA Siteminder;*
- ✓ *Casewise per acquisizione catalogo Servizi e mappa applicativa;*
- ✓ *USU Valumation per gestione asset centrali e periferici;*
- ✓ *Anagrafe Tributaria;*
- ✓ *Genesys per integrazione con Barra Telefonica;*
- ✓ *Applicazione Ciclo Passivo per acquisizione Contratti passivi, voci di costo, etc;*
- ✓ *Applicazione di Programmazione Bilancio e Controllo per acquisizione di obiettivi, piano dei conti, etc.*

La soluzione attualmente in uso è stata adeguata al contesto DCOD in risposta alle specifiche esigenze di business. Tali adeguamenti dovranno essere mantenuti con l'acquisizione di cui alla presente gara, restando totalmente escluso qualsiasi onere per l'Istituto susseguente ad eventuali criticità insorte in fase di insediamento del fornitore aggiudicatario. A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'adeguamento riguarda:

- a) flusso di lavoro delle richieste al contesto DCOD (flusso di lavoro, diagramma stati, flussi autorizzativi);
- b) flusso di lavoro degli incidenti al contesto DCOD (flusso di lavoro, diagramma stati) ed in particolare la gestione dei Major Incident e comunicazioni associate;
- c) flusso di lavoro delle richieste di cambiamento (Evolutive, adeguative, correttive) al contesto DCOD (flusso di lavoro, diagramma stati e flussi autorizzativi);
- d) integrazione via web services delle richieste e incidenti ambito PDL con i sistemi di TT dei fornitori HW che gestiscono l'assistenza PDL distribuite, gli orologi marcatempo;
- e) integrazione fra i moduli CSM e ITSM per gestire case utenti che dovessero richiedere attività IT;
- f) creazione di una User Provisioning automatica al momento del login di utenti non registrati.
- g) adeguamento del modulo contratti ITBM al contesto DCOD;
- h) integrazione fra i moduli ITSM e ITBM per la gestione integrata delle Change.

L'aggiudicatario deve impegnarsi a mettere a disposizione dell'Istituto una soluzione di controllo e verifica delle sottoscrizioni attivate; si impegna inoltre a fornire un report puntuale sull'utilizzo della soluzione proposta che opportunamente verificato sarà la base della fatturazione periodica verso l'Amministrazione.



Le sottoscrizioni nominali devono essere rese disponibili ai fini della riassegnazione qualora ci sia necessità di un cambio di gestione per la specifica attività.

La durata del contratto è fissata in 48 mesi decorrenti dalla “Data di avvio esecuzione”, di cui al successivo paragrafo 4.6, dovrà essere anche prevista la possibilità di una proroga tecnica ai sensi dell’art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016.

3.2.3 (Eventuale) Migrazione dalla piattaforma Service Now

Nel caso si proponga una piattaforma diversa da Service Now (quella attualmente in uso in INAIL), il costo della migrazione e della formazione ad essa associata deve essere ricompreso nel costo della soluzione proposta (costo delle subscription e della formazione) senza alcun onere aggiuntivo per INAIL. Il concorrente deve descrivere in Offerta tecnica le modalità tecniche con la quali migrare l’attuale soluzione di Digital Service Management integrata adottata da INAIL (Service Now) verso la soluzione di Digital Service Management integrata proposta, mantenendo lo stesso modello dati e metadati in uso presso l’Istituto.

Le eventuali attività e fasi della migrazione dalla piattaforma attuale a quella proposta dal concorrente devono essere almeno le seguenti:

- ✓ analisi di dettaglio delle funzionalità, integrazioni e configurazioni ad oggi implementate;
- ✓ Porting o riscrittura isofunzionale dall’attuale piattaforma alla nuova soluzione proposta;
- ✓ Porting o riscrittura di tutte le integrazioni con altre applicazioni o soluzioni; comprese eventuali interventi necessari sulle applicazioni terze
- ✓ Trasferimento dei dati dalla piattaforma esistente (eventuali costi aggiuntivi di connettività o trasporto sono a carico del fornitore)
- ✓ Porting di tutti i dati storici e di tutta la reportistica esistente (report e dati analitici sottostanti)
- ✓ Testing (funzionale e non funzionale) completo della nuova soluzione
- ✓ Porting di tutti i manuali utenti ed i contenuti di training
- ✓ documentazione tecnico-funzionale della nuova soluzione implementata;
- ✓ formazione (in aula e remota) agli utenti impattati dalla nuova soluzione:
 - utenti finali utilizzatori della soluzione;
 - utenti del Service Desk;
 - utenti amministratori della piattaforma;
- ✓ trasferimento on site di Know How al fornitore DCOD responsabile dell’esercizio applicativo della soluzione;
- ✓ trasferimento di Know How al fornitore DCOD responsabile dello sviluppo applicativo.

Tutti i costi relativi a tali attività devono essere a carico del fornitore. Il pagamento delle sottoscrizioni della nuova piattaforma inizierà unicamente una volta completate tutte le attività.

Deve essere inoltre previsto un anno di garanzia sul SW rilasciato per la gestione di eventuali correttive.

Appalto specifico, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l’acquisizione in modalità “cloud” di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153



L'effort temporale in termini di affiancamento fra il fornitore uscente e quello subentrante necessario per eseguire l'eventuale migrazione deve essere non superiore 90 giorni solari a partire dalla data di ricezione della comunicazione di aggiudicazione efficace, in accordo con INAIL e con il fornitore uscente.

La soluzione offerta dovrà prevedere **almeno le integrazioni di seguito riportate:**

- ✓ *Sistema di Profilazione INAIL;*
- ✓ *Sistema di autenticazione e autorizzazione CA Siteminder;*
- ✓ *Casewise per acquisizione catalogo Servizi e mappa applicativa;*
- ✓ *USU Valumation per gestione asset centrali e periferici;*
- ✓ *Anagrafe Tributaria;*
- ✓ *Genesys per integrazione con Barra Telefonica;*
- ✓ *Applicazione Ciclo Passivo per acquisizione Contratti passivi, voci di costo, etc;*
- ✓ *Applicazione di Programmazione Bilancio e Controllo per acquisizione di obiettivi, piano dei conti, etc.*

La soluzione attualmente in uso è stata adeguata al contesto DCOD in risposta alle specifiche esigenze di business. Tali adeguamenti dovranno essere mantenuti con l'acquisizione di cui alla presente gara, restando totalmente escluso qualsiasi onere per l'Istituto susseguente ad eventuali criticità insorte in fase di insediamento del fornitore aggiudicatario. A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'adeguamento riguarda:

- a) flusso di lavoro delle richieste al contesto DCOD (flusso di lavoro, diagramma stati, flussi autorizzativi);
- b) flusso di lavoro degli incidenti al contesto DCOD (flusso di lavoro, diagramma stati) ed in particolare la gestione dei Major Incident e comunicazioni associate;
- c) flusso di lavoro delle richieste di cambiamento (Evolutive, adeguative, correttive) al contesto DCOD (flusso di lavoro, diagramma stati e flussi autorizzativi);
- d) integrazione via web services delle richieste e incidenti ambito PDL con i sistemi di TT dei fornitori HW che gestiscono l'assistenza PDL distribuite, gli orologi marcatempo;
- e) integrazione fra i moduli CSM e ITSM per gestire case utenti che dovessero richiedere attività IT;
- f) creazione di una User Provisioning automatica al momento del login di utenti non registrati.
- g) adeguamento del modulo contratti ITBM al contesto DCOD;
- h) integrazione fra i moduli ITSM e ITBM per la gestione integrata delle Change.

A valle della migrazione, INAIL effettuerà senza alcun onere aggiuntivo il collaudo della nuova soluzione.



Nel caso di esito positivo della verifica di conformità/collaudo la data del verbale verrà considerata quale **“Data di avvio esecuzione”** con riferimento alla fornitura delle Sottoscrizioni e dei Servizi accessori di cui ai precedenti paragrafi 3.2.1 e 3.2.2, ovvero **“Data di accettazione del Servizio”** con riferimento al Servizio di Quality Assurance di cui al precedente paragrafo 3.2.2, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

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

Nell’ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità/collaudo dia esito negativo, la Committente, ferma restando l’applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell’articolo 17 G “Risoluzione” del contratto, nonché dell’art. 1456 c.c..

3.2.4 Requisiti minimi

Di seguito si elencano i requisiti minimi che devono essere posseduti obbligatoriamente della soluzione proposta, suddivisi fra “requisiti generali di piattaforma”: User Experience e Amministrazione e configurazione e requisiti per ambito di processo (vedi par. 3.2.1).

User Experience

ID	Requisito
RUE01	La soluzione deve garantire un’unica interfaccia utente, web-responsive, per tutti gli ambiti di processi previsti e basata su unico modello dati. L’utente deve poter accedere a tutti i moduli senza dover fare logout e login o uso di SSO per passare all’interfaccia di un altro modulo.
RUE02	La soluzione deve supportare la possibilità di inviare Push Notification verso device mobili.
RUE03	La piattaforma deve supportare l’approvazione o la negazione di record di processo attraverso interfaccia web, email, mobile app.
RUE04	L’interfaccia utente deve mostrare la presenza online degli utenti per chat e richieste di collaborazione.
RUE05	La soluzione deve supportare nativamente la lingua italiana.
RUE06	L’interfaccia utente deve essere <i>device-agnostic</i> (fornire accesso alle applicazioni da qualsiasi device, includendo laptop/desktop, smartphone, tablet e attraverso app native per IOS e Android).
RUE07	La soluzione deve avere funzioni native di social e collaboration, includendo la possibilità di registrare feeds, activity stream e chat.

Amministrazione e Configurazione

ID	Requisito
----	-----------

Appalto specifico, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l’acquisizione in modalità “cloud” di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



ID	Requisito
RAM01	Per garantire le estensioni la soluzione deve essere basata su una piattaforma PaaS low-code per poter offrire le seguenti funzionalità di sviluppo model driven: <ol style="list-style-type: none">1. definizione grafica della logica applicativa di business;2. controllo dell'integrità del modello;3. orchestrazione grafica dei processi;4. progettazione grafica dei dati;5. importazione di dati aziendali;6. interfaccia utente dell'applicazione reattiva;7. sviluppo di applicazioni mobili multiplatforma;8. esportabilità dei dati/metadati in base al modello.
RAM02	La soluzione deve garantire la presenza di workflow standard configurabili utilizzando azioni predefinite: approvazione da utente, approvazione da gruppo, creazione di task, aggiornamento di campi, notifica automatica a utenti o gruppi, esecuzione di script, verifica di condizioni, ecc.
RAM03	La soluzione deve offrire workflow predefiniti (best practices) per i processi degli ambiti oggetto di gara. I workflow devono poter interagire nativamente con la base dati della piattaforma per poter leggere e aggiornare i dati (es. stato di un ticket o case).
RAM04	La soluzione deve offrire la possibilità di modificare e rappresentare graficamente il data model di qualsiasi tabella.
RAM05	La soluzione deve consentire l'integrazione con CTI e Barra Telefonica.
RAM06	La soluzione deve consentire integrazioni con sistemi di terze parti attraverso Web Services (REST/SOAP) e JDBC.
RAM07	La soluzione deve fornire un portale self-service che deve essere facilmente configurabile attraverso widget riusabili. Deve essere possibile personalizzare il branding del portale senza richiedere esperti HTML.
RAM08	La soluzione deve offrire funzionalità di Machine Learning per automatizzare i processi (es. categorizzazione, prioritizzazione ed assegnazione dei casi).
RAM09	L'istituto deve essere autonomo nel decidere quando fare l'upgrade delle proprie istanze dedicate in cloud, in modalità self-service.
RAM10	La piattaforma deve includere un'applicazione per gestire il Document Management (versioning e checkout dei documenti allegati).
RAM11	La piattaforma deve offrire un'unica console rappresentata dal browser web (non console multiple di sviluppo, amministrazione, accesso utente, reporting), anche per la configurazione dei workflow.
RAM12	La soluzione deve rendere disponibile un APPStore/Marketplace Pubblico, attivo da almeno un anno e pre-popolato con differenti APPs e plug-in, forniti da un ampio ecosistema di terze parti ad estensione di tutti gli ambiti oggetto del capitolato (ITSM, CSM, PPM etc).

Customer Service Management

ID	Requisito
RCS01	La soluzione deve offrire un supporto omni-channel per i clienti dei servizi offerti da INAIL, includendo telefono, self-service portal, live chat, email e social.
RCS02	La soluzione deve permettere la gestione di regole di assegnazione basate su vari criteri, tra

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



ID	Requisito
	cui competenza e sede di appartenenza.
RCS03	La soluzione deve fornire meccanismi di comunicazione e collaborazione tra i team di supporto.
RCS04	La soluzione deve fornire notifiche proattive ai clienti tramite email e portale di Self-Service.
RCS05	La soluzione deve consentire agli operatori di consultare i dati del CMDB relativi ai servizi e device coinvolti nel caso gestito, tramite l'interfaccia utente di Customer Service Management.
RCS06	La soluzione deve permettere la misurazione degli SLA con dettagli su Response SLA Status, Response SLA Target Time, Resolution SLA Status e Resolution SLA Target Time.

IT Service Management

ID	Requisito
RIT01	La soluzione deve supportare i seguenti processi sulla base delle best practice ITIL v3: Incident, Problem, Knowledge, Change, Configuration, Request Fulfillment, Service Catalog. La soluzione deve permettere di implementare i processi ITSM out-of-the-box con la possibilità di personalizzarli senza impattare sugli upgrade di piattaforma.
RIT02	La soluzione deve permettere la ricerca automatica e la presentazione di articoli di knowledge durante la creazione di Incident, Request, Problem, Change da parte degli utenti finali e dei tecnici, con l'obiettivo di fornire informazioni utili a ridurre il numero di ticket aperti e gestiti dalle strutture di operation.
RIT03	La soluzione deve garantire la gestione del ciclo di vita degli articoli di knowledge base (sottomissione, editing, verifica, approvazione, pubblicazione, eliminazione).
RIT04	La soluzione deve consentire all'utente, opportunamente profilato, di poter visualizzare lo stato di tutti i ticket gestiti (Incident, Request, Problem, Change) ma di poter modificare solo i ticket a lui assegnati.
RIT05	La soluzione deve consentire l'inserimento di tutte le informazioni utili a registrare, classificare e analizzare opportunamente il ticket (incidente, Request, Problem, Change).
RIT06	La soluzione deve consentire che il ticket di Problem creato possa essere associato ad uno o più Incident dal/i quale/i è stato scaturito.
RIT07	La soluzione deve permettere di categorizzare la RFC (correttiva, evolutiva, adeguativa, etc.) e di impostare regole di assegnazione o di flusso specifiche per categoria.
RIT08	La soluzione deve garantire, in modo nativo o con minima configurazione, l'associazione tra ticket, sia in ottica padre figlio (ad esempio incident Padri/figlio), sia in termini di ticket correlati da processo. Ad esempio: <ul style="list-style-type: none">✓ Associazione Incident/change correttiva✓ Associazione Problem/Change correttiva o evolutiva✓ Associazione task a Incident, Problem Change
RIT09	La soluzione, in fase di chiusura dei ticket, deve consentire la registrazione della soluzione con l'inserimento di tutti i dettagli necessari al modulo di Knowledge Management.
RIT10	La soluzione deve consentire la gestione di regole di assegnazione automatiche/manuali dei ticket gestiti a gruppi operativi censiti per la opportuna lavorazione degli stessi.

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



Contract & Demand Management

ID	Requisito
RDM01	Il processo di Demand Management deve poter essere avviato tramite la generazione di una nuova idea da parte del Committente. L'inserimento di una nuova idea da parte del Committente deve poter avvenire accedendo direttamente alla piattaforma compilando informazioni di alto livello necessarie alla sua qualificazione. La piattaforma deve consentire, oltre all'inserimento di tali informazioni, lo scambio interattivo di tutta la documentazione propedeutica alla qualificazione, permettendo la comunicazione via chat tra tutti gli attori coinvolti.
RDM02	La soluzione deve consentire la compilazione di un modulo, all'interno della piattaforma, incentrato sui parametri e metriche di valutazione prestabilite (es. allineamento strategico e rischio).
RDM03	La soluzione deve consentire la qualificazione, la quantificazione e la valutazione da parte dei demand manager.
RDM04	La soluzione deve altresì consentire ai demand di associare informazioni di costi pianificati associati ai contratti in essere.
RDM05	La soluzione deve consentire la creazione di change request partendo da idee/esigenze raccolte in corso d'anno tramite la piattaforma.
RDM06	La soluzione deve includere la gestione dei contratti.

Project & Portfolio Management (PPM)

ID	Requisito
RPP01	La soluzione deve supportare il processo di Portfolio Management per le seguenti fasi principali: Consolidamento piani di costo delle demand, verifica di tutte le demand per anno fiscale, selezione e promozione del Piano di Budget, revisione e finalizzazione del Piano di Budget, controllo dei costi (pianificati vs effettivi), controllo dell'allocazione delle risorse.
RPP02	La soluzione deve consentire la creazione di progetti basati su modelli per la rappresentazione della WBS.
RPP03	La soluzione deve permettere la gestione delle WBS in formato grafico (diagramma di GANTT).
RPP04	La soluzione deve consentire la gestione del ciclo di vita delle attività progettuali e la registrazione delle informazioni di stato del progetto (KPI, SAL, issue, change, rischi, ecc.).
RPP05	La soluzione deve consentire la gestione dei progetti all'interno di programmi. Deve altresì consentire di indicare eventuali dipendenze tra progetti.
RPP06	La soluzione deve supportare la gestione dettagliata delle risorse, fornendo al Project Manager la possibilità di selezionare quali figure professionali e per quali periodi occorre che siano impegnate sul progetto.
RPP07	La soluzione deve consentire la visione complessiva e di dettaglio del livello di allocazione e disponibilità delle risorse.

IT Financial Management

ID	Requisito
RFM01	La soluzione di financial management deve supportare l'Istituto nella definizione e controllo dei budget, basandosi sulle informazioni di costo pianificato del modulo di Project Portfolio

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



ID	Requisito
	Management.
RFM02	La soluzione deve garantire le seguenti funzionalità: <ul style="list-style-type: none">- collezionare i costi effettivi («actual cost») derivati dall'attualizzazione della spesa prevista a budget sui diversi progetti (planning) in un Libro Mastro dei conti;- definire un Modello di Costo per identificare la gerarchia di ribaltamento dei costi e le sue logiche tramite un approccio roll-up;- identificare le Categorie in cui aggregare i costi effettivi;- applicare logiche di ribaltamento dei costi.
RFM03	La soluzione deve poter integrare informazioni di costi provenienti da fonti esterne.

Configuration Management

ID	Requisito
RDCM01	La soluzione deve permettere di configurare e gestire differenti tipologie di Configuration Item (CI), garantendo la storicizzazione dei dati di configurazione durante l'intero ciclo di vita dei CI.
RDCM02	La soluzione deve permettere di gestire le tipologie di CI di tipo "tecnologico" (hardware o software), di tipo "logico" (applicazione e Servizio), di tipo "documentale".
RDCM03	La soluzione deve permettere di tracciare e storicizzare le informazioni per le differenti tipologie di CI in modo parametrico in funzione della loro diversità (es. le informazioni da tracciare per le componenti hardware potranno essere differenti per numero e per contenuto alle informazioni da tracciare delle componenti software).
RDCM04	Dalle console delle altre soluzioni (ITSM, CSM, PPM, Security Operations, Vulnerability Response, ...) deve essere possibile accedere in modo nativo ai dati discoverati e registrati nel CMDB.
RDCM05	Il CMDB deve fornire una vista topologica delle relazioni tra CI includendo anche le relazioni con le task associate (es. incident, security incident, change, ecc.).
RDCM06	Il CMDB deve consentire la creazione di nuove classi e attributi di Configuration Item (CI) senza richiedere skill di programmazione.
RDCM07	I CI devono poter essere associati a qualsiasi tipo di task gestita dalla piattaforma (incidenti, change, problem, project, demand, security incident, vulnerability, ecc.).
RDCM08	La soluzione deve consentire l'import di CI e relazioni a partire da fogli Excel e l'integrazione con gli strumenti di discovery dell'Istituto.
RDCM09	La soluzione deve permettere di definire la configurazione di baseline di riferimento del CMDB (CI tecnologici, logici e relazioni) e di verificare in maniera automatica il rispetto della baseline al fine di individuare e gestire eventuali disallineamenti.

Security Incident Response e Vulnerability Response

ID	Requisito
RSI01	La soluzione di security response deve supportare l'Istituto nella gestione degli incidenti di sicurezza permettendo di coinvolgere gruppi e referenti di sicurezza anche all'esterno del security team.
RSI02	La soluzione deve permettere al security team l'interazione rapida e real time con tutti i membri dei gruppi di sicurezza e IT (es. tramite chat gestita all'interno della piattaforma) al

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



	fine di velocizzare l'analisi e risoluzione dei problemi tracciando tutte le comunicazioni.
RSI03	La soluzione deve fornire flussi di lavoro predefiniti, sulla base di best practice, con integrazione con prodotti di sicurezza best-of-breed. Tali flussi di lavoro devono poter essere configurati e personalizzati secondo le necessità di INAIL. Il motore di workflow deve essere lo stesso utilizzato dagli altri moduli richiesti.
RSI04	La soluzione deve automatizzare e comunicare le attività di risoluzione di problemi di sicurezza ai responsabili, tracciandone lo status e misurandone gli SLA.
RSI05	La soluzione deve fornire ai security incident analyst una vista correlata degli incident di sicurezza con le informazioni provenienti da altre sorgenti dati di sicurezza al fine di velocizzare l'analisi e risoluzione dei problemi.
RSI06	La soluzione deve permettere al security analyst di visualizzare le informazioni riguardanti gli asset registrati nel CMDB, le change request, gli incidenti, problemi e allarmi correlati con i configuration item coinvolti.
RSI07	La soluzione deve consentire la generazione automatica di post-incident-review report.
RSI08	La soluzione deve fornire visibilità sull'intero ciclo di vita di un security incident, dal rilevamento di vulnerabilità o alert, all'assegnazione di responsabilità per la risoluzione, ed alla validazione dell'intervento.
RSI09	La soluzione deve supportare una collaborazione dei team a livello cross-funzionale (es. IT e Security) per implementare processi di escalation efficaci.
RSI10	La soluzione deve fornire un'integrazione nativa con soluzioni di vulnerability assessment di mercato (es. Qualys e Tenable).
RSI11	La soluzione deve essere nativamente integrata con il National Vulnerability Database al fine di mantenere aggiornate le informazioni sulle vulnerabilità conosciute.
RSI12	La soluzione deve includere una capability di Threat Intelligence in grado di associare indicator of compromise o observed compromise all'interno dei security incident.
RSI13	La soluzione di Threat Intelligence deve supportare il linguaggio STIX e TAXII per arricchire le informazioni di threat.



4 MODALITÀ DI ESECUZIONE

Prima della stipula del contratto, il Fornitore dovrà comunicare il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile della fornitura. In particolare, il Responsabile della Fornitura sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico di INAIL per l'organizzazione ed il coordinamento della consegna delle sottoscrizioni e delle risorse che saranno impegnate nelle attività contrattuali. E' a cura del Responsabile della Fornitura anche l'onere di verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, con particolare riferimento al rispetto dei tempi e alle modalità di consegna delle sottoscrizioni e della documentazione prevista. Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata tramite PEC.

Il Responsabile della Fornitura garantisce la gestione operativa del contratto dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile INAIL. L'Istituto si riserva il diritto di richiedere, secondo quanto previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del Responsabile della Fornitura nominato dall'Impresa. La sostituzione, richiesta per e-mail dal responsabile dell'Istituto, dovrà avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.

Si richiede altresì che, entro cinque (5) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa aggiudicataria consegni a INAIL, ai fini della sua approvazione, il Piano di lavoro contenente:

- un elenco contenente i dati identificativi delle sottoscrizioni;
- i termini per l'installazione delle Sottoscrizioni, la configurazione e l'attivazione dei servizi.

Il Piano di lavoro dovrà essere approvato da INAIL entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso e in dettaglio come previsto nel contratto.

Ultimate le operazioni di installazione, il Fornitore dovrà consegnare alla Committente un "Rapporto di Fine Installazione", o altro documento che la Committente intenderà equipollente, recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al presente Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

4.1 SERVIZIO DI QUALITY ASSURANCE

Con riferimento alla componente opzionale *Servizio di Quality Assurance*, INAIL comunicherà all'Impresa, con almeno 15 giorni di preavviso, il fabbisogno di giornate/persona.

Per tale servizio, l'Istituto ha stimato un impegno di **200 gg/pp** su quattro anni.

Il servizio dovrà essere erogato da una risorsa senior specialista di prodotto, avente le seguenti caratteristiche:

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



- almeno 15 anni di anzianità lavorativa;
- almeno 10 anni di esperienza sugli ambiti di processo oggetto della presente gara;
- almeno 5 anni di esperienza sulla piattaforma offerta a supporto dei servizi attivati;
- almeno una certificazione relativa al prodotto proposto;
- almeno la certificazione ITIL v3 ed una certificazione in ambito Project Management.

Tali requisiti dovranno essere attestati tramite curriculum vitae da presentare al RUP in fase di attivazione del contratto.

La risorsa senior deputata al servizio dovrà:

- supportare eventuali verifiche sul corretto utilizzo dei servizi attivati;
- supportare il disegno di eventuali evoluzioni dei servizi attivati e/o attivazione di nuovi servizi presenti sulla soluzione proposta.

La Committente attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione al Fornitore che potrà avvenire mediante strumento telematico all'indirizzo di cui al successivo paragrafo 4.5.

Il servizio dovrà essere erogato entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di cui al precedente capoverso, pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della e-mail.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante il *Rapporto di intervento* emesso da parte del Fornitore e sarà sottoposto all'approvazione della Committente. Resta fermo il successivo esito della verifica di conformità del servizio di cui al successivo paragrafo 4.6.

Il servizio verrà svolto presso la sede di Roma della DCOD sita in via del Santuario Regina degli Apostoli n. 33 – 00145 dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 8:00 alle 20:00.

Rapporti sugli incidenti di sicurezza

Ogni situazione anomala dovrà essere registrata e segnalata all'Istituto Il Fornitore sarà tenuto ad annotare eventuali minacce o debolezze, osservate o sospettate, da qualsiasi fonte provengano le informazioni al riguardo, sia interna che esterna alle Amministrazioni servite. Le criticità registrate dovranno essere trasmesse tempestivamente alle Amministrazioni per la definizione delle eventuali azioni.

4.2 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito si elenca una serie di livelli di servizio messi a punto dall'Istituto. Si evidenzia che tale elenco contiene alcuni indicatori di qualità ritenuti rappresentativi, ma non esaustivi.



N°	Indicatore di Qualità	Elemento di valutazione	Metrica	Formula	Valore di soglia	Rilevazione
1	Disponibilità dei servizi applicativi in cloud	Utilizzabilità	Tempo di disponibilità effettiva dei servizi applicativi in cloud	$X = m/n * 100$ Dove: m = somma dei tempi di disponibilità effettiva dei servizi n = somma dei tempi di disponibilità prevista dei servizi	>99,8%	Trimestrale
2	Scostamento dei tempi di attivazione sottoscrizioni rispetto al piano di lavoro	Puntualità	Differenza della durata nell'attivazione dei servizi rispetto al piano (espressa in giorni lavorativi)	$X = (r-s)/s$ r = data effettiva di messa in opera dei servizi s = data prevista di messa in opera dei servizi	1	Richiesta attivazione sottoscrizioni
3	Tempo di ripristino dei servizi in caso di malfunzionamenti bloccanti per l'operatività	Utilizzabilità	Tempo, espresso in ore, di ripristino dei servizi	$x = i - f$ i = Inizio - data, ora, minuti della comunicazione al Fornitore f = fine - data, ora e minuti ripristino dei servizi	3 ore nel 100% dei casi	Trimestrale

4.3 ULTERIORI OPZIONI E RICHIESTE

Di seguito si elencano ulteriori informazioni inerenti l'acquisizione, in particolare il Fornitore:

- dovrà attivare le sottoscrizioni riferite al Perimetro Base in momenti disgiunti nell'arco del periodo di vigenza contrattuale;
- nell'ambito del Perimetro Opzionale dovrà prevedere la possibilità di acquisire un **quantitativo aggiuntivo di sottoscrizioni** analoghe a quelle previste nel Perimetro Base. L'approvvigionamento delle componenti opzionali deve essere possibile nell'arco dell'intera durata contrattuale.

4.4 DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 48 mesi decorrenti dalla "Data di avvio esecuzione" e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali. Il contratto dovrà prevedere la possibilità di proroga tecnica ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016.

Si premette che il Contratto verrà stipulato subordinatamente alla verifica positiva circa l'iscrizione della soluzione proposta e del CSP indicato nell'apposito Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati tenuto da AgID in conformità con le Circolari nn. 2 e 3 del 9 aprile 2018. In caso di mancata

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



stipula del contratto, causata dalla mancata qualificazione dei servizi SaaS e del CSP, si procederà alla escussione della cauzione.

4.5 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore comunicherà a INAIL, entro 5 (cinque) giorni solari dalla data di stipula del contratto, un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo di e-mail diretto ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare il Fornitore dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, 24x7, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento dei prodotti.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a INAIL eventuali modifiche.

4.6 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro il termine di 10 giorni successivi alla stipula del contratto le sottoscrizioni relative agli ambiti di processo, i Servizi accessori e il Servizio di Quality Assurance di cui ai precedenti paragrafi 3.2.1 e 3.2.2, saranno sottoposti a Verifica di conformità da parte della Committente al fine di riscontrare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi Allegati.

A tal fine, contestualmente al "Rapporto di fine installazione", di cui al precedente Capitolo 4, il Fornitore dovrà, altresì, consegnare un "Piano di verifica di conformità", contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

Il Fornitore prende atto e accetta che la Verifica di conformità può comprendere anche prove diverse indicate dalla Committente.

La verifica di conformità/collaudo verrà effettuata, a seconda della complessità dell'oggetto contrattuale e verrà conclusa:

- nel caso di migrazione, con riferimento al collaudo delle Sottoscrizioni e ai Servizi accessori di cui ai precedenti paragrafi 3.2.1 e 3.2.2, entro il termine di 10 giorni successivo al termine della migrazione;
- nel caso senza migrazione, con riferimento al collaudo delle Sottoscrizioni e ai Servizi accessori di cui ai precedenti paragrafi 3.2.1 e 3.2.2, entro il termine di 10 giorni successivo alla stipula del contratto;



- con riferimento al Servizio di Quality Assurance di cui al precedente paragrafo 3.2.2, entro il mese successivo al periodo di riferimento.

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

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

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità/collaudò la data del verbale verrà considerata quale **"Data di avvio esecuzione"** con riferimento alla fornitura delle Sottoscrizioni e dei Servizi accessori di cui ai precedenti paragrafi 3.2.1 e 3.2.2, ovvero **"Data di accettazione del Servizio"** con riferimento al Servizio di Quality Assurance di cui al precedente paragrafo 3.2.2, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

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

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità/collaudò dia esito negativo, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo 17 G "Risoluzione" del Contratto, nonché dell'art. 1456 c.c..

4.7 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

L'Impresa s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

4.8 LUOGO DI SVOLGIMENTO

L'erogazione dei servizi on-site oggetto della presente fornitura dovrà avvenire presso la sede di Roma della DCOD sita in via del Santuario Regina degli Apostoli n. 33 - 00145. L'amministrazione si riserva la possibilità di svolgere alcune attività anche presso altre sedi dell'Inail, comunque collocate in Roma.

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'acquisizione in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management – ID 2153

Classificazione: Consip Confidential



4.9 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana.

4.10 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra il Fornitore e INAIL sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi INAIL.

Il Fornitore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



5 PENALI

La mancata ottemperanza dei livelli di servizio, di cui al precedente paragrafo 4.2, comporterà l'applicazione delle penali dettagliate nel contratto.