

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**ALLEGATO 1
CAPITOLATO TECNICO**

**GARA A PROCEDURA APERTA EX ART. 60 D.LGS. 50/2016 PER L'ACQUISIZIONE DI UNA
SOLUZIONE SOFTWARE PER L'AGGIORNAMENTO DEGLI ARCHIVI TERRITORIALI E SUPPORTO
SPECIALISTICO**

PER INAIL

ID 2318



INDICE DEL DOCUMENTO

1	PREMESSA	4
2	CONTESTO DELLA FORNITURA	5
2.1	L'ANAGRAFICA UNICA DI INAIL	5
2.2	LA SOLUZIONE IN USO PER L'AGGIORNAMENTO DEI DATI TERRITORIALI E ANAGRAFICI	6
2.3	INFRASTRUTTURA IT DI INAIL	8
2.4	INFORMAZIONI DIMENSIONALI	8
3	OGGETTO	9
3.1	DURATA	9
3.2	LUOGO DI LAVORO	9
3.3	ORARI DI LAVORO	10
3.4	REQUISITI ORGANIZZATIVI E RUOLI DI COORDINAMENTO	10
3.4.1	Responsabile unico delle attività contrattuali	11
3.4.2	Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi	12
3.4.3	Competenze richieste	12
3.5	LINEE GUIDA AGID	13
4	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	14
4.1	PRODOTTO SOFTWARE PER L'AGGIORNAMENTO DEGLI ARCHIVI TERRITORIALI	14
4.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PRODOTTO SOFTWARE E DI AGGIORNAMENTO DELLA BASE DATI DEL PRODOTTO SOFTWARE	16
4.2.1	Servizio di manutenzione e aggiornamento del prodotto software	16
4.2.2	Servizio di aggiornamento della base dati del prodotto software	18
4.3	SERVIZIO DI INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E INTEGRAZIONE	18
4.4	SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	20
4.4.1	Descrizione del servizio	20
4.4.2	Profilo professionale	21
4.5	ATTIVITÀ DI TRASFERIMENTO DEL KNOW HOW E DI FINE FORNITURA	23
4.6	REQUISITI TECNICI	23
4.6.1	Architettura e ambienti di riferimento	23
4.6.2	Ambiente e piattaforma tecnologica di riferimento	23
4.6.3	Dimensionamento e utenti	23
4.7	CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE DELLA SOLUZIONE OFFERTA	23
5	METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO	25
5.1	METRICHE E DIMENSIONAMENTO	25
5.2	COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO	25



6	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	26
6.1	SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO - MODALITÀ PROGETTUALE A CORPO E/O A CONSUMO	26
6.1.1	<i>Obiettivi stimati in Giorni persona a corpo</i>	26
6.1.2	<i>Obiettivi stimati in Giorni persona a consumo</i>	27
6.1.3	<i>Cancellazione di un task</i>	27
6.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE DELLA BANCA DATI E AGGIORNAMENTO DELLA BASE DATI DEL PRODOTTO SOFTWARE - MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE	27
6.3	PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE	27
6.3.1	<i>Attivazione dei servizi e Piano Operativo</i>	28
6.3.2	<i>Stato avanzamento lavori</i>	28
6.3.3	<i>Consuntivazione</i>	28
6.4	MODALITÀ DI CONSEGNA	29
6.4.1	<i>Oggetti software</i>	29
6.4.2	<i>Documentazione</i>	29
6.4.3	<i>Assenza di virus</i>	29
6.5	VERIFICA DI CONFORMITÀ	29
6.6	AZIONI CONTRATTUALI	30
6.6.1	<i>Indicatori di qualità</i>	30
6.6.2	<i>Rilievi</i>	31
6.6.3	<i>Penali</i>	31
6.7	CORRISPETTIVI E CONSUNTIVAZIONI	32



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti per l'acquisizione di una soluzione software per l'aggiornamento degli archivi territoriali e supporto specialistico per l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (nel seguito anche INAIL, Istituto o Committente). L'Istituto ha affidato a Consip S.p.A. l'iniziativa in oggetto nel perimetro della Convenzione stipulata tra INAIL e Consip S.p.A. in data 03/12/2018 e nell'ambito del Piano Annuale Attività per il 2020 approvato il 20/03/2020.

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

Ciò comporta che:

- il non rispetto in fase di offerta determinerà l'esclusione dalla procedura di gara;
- il non rispetto in fase di esecuzione è inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste o comunque con un rilievo sulla fornitura in assenza di azioni specifiche.

Sono parti integranti del Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

Appendice 1 - Indicatori di qualità

Appendice 2 - Tracciati per l'integrazione

Nel corpo del presente Documento valgono le seguenti definizioni:

- **Aggiornamento degli Archivi:** le nuove versioni degli archivi territoriali rese disponibili dall'Impresa.
- **Aggiornamento dei Programmi:** le nuove release, patch, correzioni e/o versioni dei Programmi, rese disponibili dall'Impresa in relazione ai Prodotti installati.
- **Archivi territoriali (o Archivi):** le nuove versioni e gli aggiornamenti degli archivi territoriali, nazionali e postali, inclusive di tutte le informazioni a corredo.
- **Committente (o INAIL o Istituto):** l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro;
- **Computer:** computer sul quale i programmi sono installati.
- **Documentazione:** documentazione tecnica standard, guide, manuali dei Prodotti e manuali d'uso dei programmi, distribuite dal Fornitore e fornite alla Committente.
- **Documentazione di Programma:** indica il manuale d'uso e d'installazione dei programmi.
- **Fornitore (o Impresa):** l'Impresa aggiudicataria della fornitura;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi errore, virus o comunque difformità di funzionamento di Prodotti rispetto alla documentazione ed alle specifiche indicate nel presente Documento
- **Manutenzione:** le attività di manutenzione definite nel presente Documento e nella documentazione dei prodotti in termini di caratteristiche e funzionalità principali dei prodotti stessi.



2 CONTESTO DELLA FORNITURA

L'INAIL ha intrapreso da alcuni anni un percorso per la costituzione di una Anagrafica Unica (AU) all'interno del proprio Sistema Informativo; tale percorso è stato caratterizzato da diverse fasi:

- studio iniziale della fattibilità tecnica e degli ambiti applicativi ed informativi da coinvolgere;
- implementazione dell'impianto iniziale (che ha coinvolto le banche dati istituzionali più importanti dell'Istituto);
- gestione dell'alimentazione continua e corrente delle nuove anagrafiche e delle sue variazioni;
- presa in carico di ulteriori informazioni anagrafiche, derivanti dalla stipula di accordi e convenzioni di cooperazione applicativa con altri Enti e Soggetti della PA;
- apertura dei propri servizi per consentire al mondo applicativo dell'Istituto di fruire delle informazioni di Anagrafica Unica, usufruendo dei vantaggi di razionalizzazione dei processi di alimentazione, normalizzazione, unicità e certificazione del dato.

L'istituzione dell'Anagrafica Unica assume un fondamentale valore strategico nell'ambito degli obiettivi dell'Istituto in quanto supporta una complessiva riprogettazione del sistema informativo dell'INAIL, abilitando taluni programmi e obiettivi all'interno del piano strategico (sistema gestione delle prestazioni, il fascicolo elettronico del lavoratore, il sistema informativo sanitario, la cooperazione applicativa G2G-G2B, ecc.), che hanno come prerequisito fondamentale la disponibilità di un'anagrafica centralizzata, unitaria e certificata.

L'Anagrafica Unica è finalizzata infatti, oltre che ad accelerare il processo di automazione amministrativa e migliorare i servizi per i cittadini, le imprese e le pubbliche amministrazioni, riducendone i costi connessi, anche a favorire la razionalizzazione e l'ottimizzazione delle infrastrutture ICT e il processo di digitalizzazione dell'Istituto.

INAIL, nell'ambito della propria Anagrafica Unica, utilizza attualmente il prodotto software "Suite DNA" (di seguito anche "Suite") della società DW Informatica S.p.A. a supporto dei processi relativi alla normalizzazione, validazione e bonifica di dati territoriali e anagrafici, nonché identificazione delle anagrafiche doppie nell'ambito del processo di deduplica.

Le licenze della Suite attualmente in uso dalla Committente sono relative all'Ambiente Dipartimentale, con database Oracle e linguaggio Java.

2.1 L'Anagrafica Unica di INAIL

L'Anagrafica Unica di INAIL rappresenta il sistema di riferimento per il censimento e la visualizzazione dei dati anagrafici, di recapito e dei ruoli di organizzazioni e persone fisiche in contatto con l'Istituto.

Come già anticipato, il progetto di Anagrafica Unica utilizza attualmente il prodotto Suite, a supporto dei processi relativi alla normalizzazione, validazione e bonifica di dati territoriali ed anagrafici. I moduli applicativi di tale Suite sono utilizzati anche nella fase d'identificazione delle anagrafiche doppie nell'ambito del processo di deduplica.

Al fine di disaccoppiare il layer dei dati territoriali/anagrafici dal layer applicativo, l'Anagrafica Unica dialoga con le applicazioni di Front End tramite un BUS SOA e/o un API Gateway.

Di seguito si riportano le principali caratteristiche funzionali e tecniche dell'Anagrafica Unica.

Principali Funzionalità

- servizi web per l'aggiornamento e l'inserimento dei dati anagrafici di organizzazioni e persone fisiche;
- servizi web per la consultazione dei dati anagrafici di organizzazioni e persone fisiche;



- servizi web per il controllo e la normalizzazione di dati anagrafici e di recapito;
- servizi web per la consultazione di tipologie centralizzate;
- cruscotto per la gestione dei dati degli enti in conto Stato.

Caratteristiche Architetture

- Tipologia di Servizio: Web Application;
- Linguaggio di Programmazione Principale: Java;
- Software di Base: Linux;
- Presentation Layer: Jsf;
- Business Layer: Red Hat JBoss;
- Persistence Layer: Oracle DB.

Caratteristiche Applicative

- Tipologia applicazione: Custom;
- Classe di rischio: A (MASSIMA);
- Numero di utenti interni: 7.000;
- Dimensione (function point): 4.400;
- Accessibilità: NO.

2.2 La soluzione in uso per l'aggiornamento dei dati territoriali e anagrafici

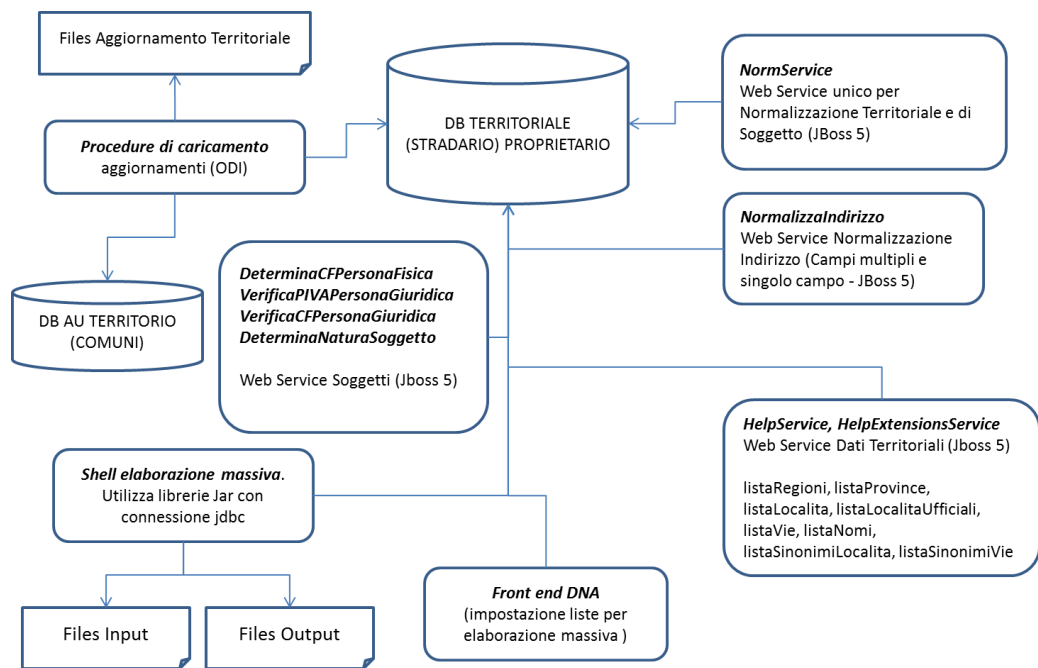
La Suite in uso presso l'Istituto è di tipologia on premise e si compone di:

- un database territoriale proprietario (stradari, comuni, regioni, province, nazioni) aggiornato ogni trimestre tramite procedure di caricamento dati da file;
- un insieme di web service esposti su piattaforma JBoss 5 per operazioni di:
 - normalizzazione indirizzi;
 - estrazioni dei dati territoriali;
 - normalizzazione dei soggetti fisici e giuridici;
 - un batch per l'elaborazione massiva, multi-thread, di file contenenti indirizzi da normalizzare.

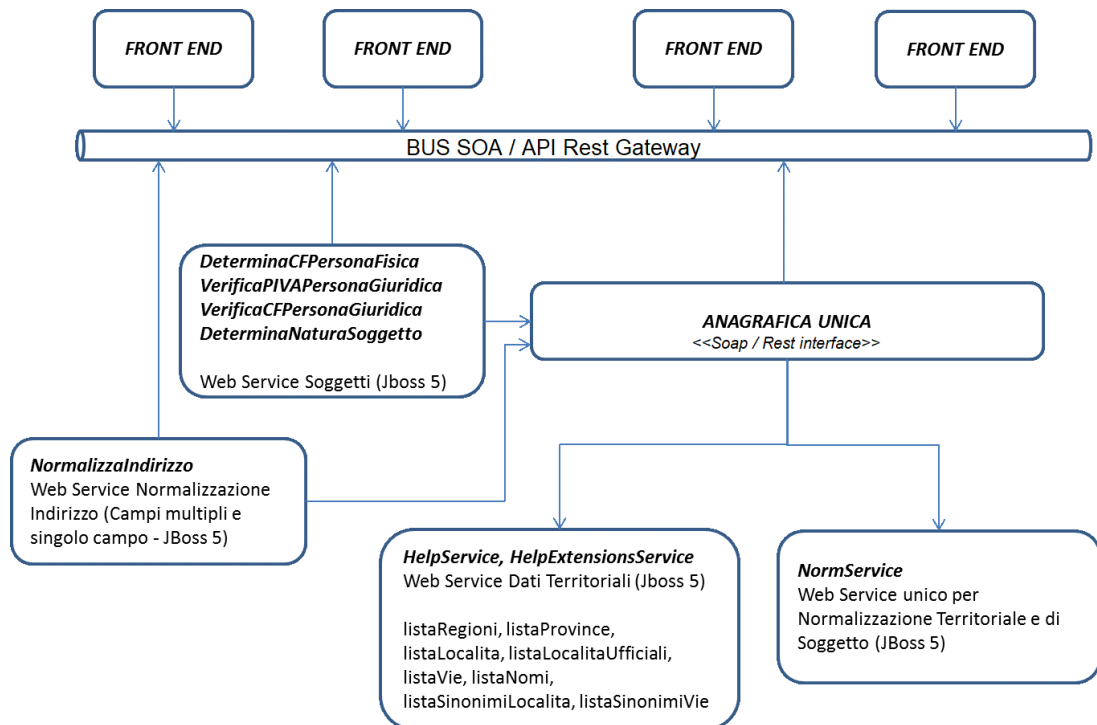
La Suite consente inoltre l'export su database normalizzato dei seguenti livelli territoriali: comune, provincia, regione, nazione.

Di seguito si riportano due figure, relative rispettivamente all'architettura della Suite DNA e alle modalità di interfacciamento della Suite DNA con Anagrafica Unica e con il front end applicativo.

Non è possibile avere un'indicazione sul numero di record contenuti nella base dati perché sono parametrizzati e configurati.



Architettura attuale



Modalità di interfacciamento della soluzione attuale con Anagrafica Unica e con il front end applicativo



La quasi totalità dei servizi della Suite viene veicolata alle applicazioni di Front End attraverso Anagrafica Unica che li espone attraverso il BUS SOA e/o l'API GW. In alcuni casi residuali i servizi della Suite vengono esposti verso le applicazioni di front end direttamente attraverso il BUS SOA.

Il BUS SOA utilizzato dall'Istituto è quello Oracle versione 12, mentre l'API GW è quello di CA versione 9.3.

2.3 Infrastruttura IT di INAIL

L'infrastruttura IT dell'INAIL, che ospiterà la soluzione software per l'aggiornamento degli archivi territoriali, si basa sulla seguente architettura di riferimento attualmente attiva presso l'Istituto.

Architettura server	X86 64 bit
Sistema operativo	Red Hat Linux 7.5 e successive Windows Server 2008 R2 e successive o windows server 2012 R2
DBMS	ORACLE versione 18c e successive
Hypervisor	VMware ESXi, 6.5 U1 e successive
Application server back end	ORACLE WEBLOGIC WLP 12.x.x; WLS 12.x.x
Application server front end	JBOSS 7.2 e successive

2.4 Informazioni dimensionali

Di seguito sono riportati alcuni dati dimensionali/prestazionali dell'attuale soluzione:

- carichi di lavoro in termini di interrogazioni: 600.000 infortuni l'anno;
- utenti: 7.000 utenti più i datori di lavoro 3.000.000.



3 OGGETTO

L'oggetto della fornitura, come di seguito meglio specificato, è costituito da:

- a) acquisto di licenze perpetue e per un numero illimitato di utenti in ambito INAIL del prodotto software per l'aggiornamento degli Archivi Territoriali (cfr. par. 4.1);
- b) servizio di Manutenzione e aggiornamento del prodotto software di cui al punto a) e servizio di aggiornamento della base dati del prodotto software di cui al punto a) per 48 mesi (cfr. par. 4.2);
- c) servizio di Installazione, configurazione e integrazione con l'Anagrafica Unica di INAIL (di seguito anche AU), del prodotto software di cui al punto a) (cfr. par. 4.3);
- d) servizio di Supporto specialistico per complessivi 70 giorni/persona (cfr. par. 4.4).

Le attività di trasferimento del know how e di fine fornitura (cfr. par. 4.5) sono da considerarsi incluse nella fornitura e non comporteranno alcun onere addizionale per INAIL.

I requisiti tecnici, funzionali e organizzativi relativi ai prodotti e ai servizi su elencati e oggetto della fornitura sono descritti nei paragrafi 4, 5 e 6 del presente documento nonché nel seguito del presente paragrafo 3.

3.1 Durata

La durata dei servizi oggetto della presente **fornitura è pari a 48 (quarantotto) mesi** a decorrere dalla "Data di Accettazione della Fornitura", secondo quanto contrattualmente previsto.

Le attività relative alla installazione, configurazione e integrazione con l'Anagrafica Unica di INAIL, si svolgeranno secondo la tempistica specificata dal Fornitore in sede di offerta tecnica, e dovranno prevedere l'esito positivo della Verifica di conformità **entro 6 (sei) mesi** dalla Data di Attivazione della Fornitura (salvo eventuali proposte migliorative).

3.2 Luogo di lavoro

Per i servizi oggetto della gara, in funzione delle esigenze, il luogo di erogazione sarà:

- Tutte le sedi INAIL a Roma e/o sul territorio nazionale;
- le sedi del Fornitore.

Il Fornitore deve comunicare a INAIL, nel Verbale di Inizio Servizi, l'ubicazione delle proprie sedi ove potranno essere svolte attività oggetto della fornitura. Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso tutte le sedi INAIL sono comunque a carico del Fornitore.

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

Le seguenti attività, in particolare, dovranno di norma essere svolte presso le sedi di INAIL:

- incontri con utenti;
- incontri con tecnici;
- consegna di "Oggetti software" e "Documentazione" (si veda anche il par. 6.4 del presente capitolato tecnico);
- collaudo;
- supporto nel corso della fase di avvio in produzione;
- attività di affiancamento nel corso delle fasi di trasferimento del know how e di fine fornitura.

Le attività oggetto della fornitura che richiedano la presenza del personale per l'erogazione dei servizi di supporto



specialistico, saranno svolte, salvo diversa indicazione della Committente, presso le sedi dell'INAIL in Roma.

Le attività di correzione di eventuali malfunzioni potranno essere svolte presso le sedi del Fornitore.

Gli eventuali posti di lavoro presso le sedi di INAIL, a prescindere dal servizio, saranno di norma non attrezzati, fermo restando che nel corso della fornitura tale situazione potrebbe mutare, anche in casi specifici, e a discrezione di INAIL. I posti di lavoro non attrezzati sono locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per l'eventuale collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet. Il Fornitore è tenuto a dotarsi di proprie stazioni di lavoro comprensive del relativo software di base, dei programmi antivirus licenziati e con aggiornamenti automatici attivati, e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali. Gli ambienti messi a disposizione saranno disponibili nel normale orario di lavoro dell'Istituto e comunque potranno essere congiuntamente definiti diversi orari per esigenze straordinarie.

3.3 Orari di lavoro

I servizi professionali da svolgersi presso le Sedi INAIL interessate, a Roma, saranno prestati dal Fornitore nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica e i festivi), tra le ore 08:00 e le ore 20:00 per 8 (otto) ore lavorative, salvo diversa indicazione dell'INAIL. Si precisa che in funzione delle esigenze e degli accordi con INAIL, parte delle attività potranno essere erogate anche presso la sede del Fornitore.

Potrà essere richiesta assistenza anche extra orario, intendendosi quelle attività svolte dalle ore 20:00 alle ore 08:00 oppure durante i giorni sabato, domenica e altri giorni festivi, alle condizioni indicate nell'art. 15 S – Corrispettivo dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni speciali. Per "giorni festivi" si intendono le festività a carattere nazionale.

Gli interventi che abbiano caratteristiche di urgenza, e che potranno anche comportare la disponibilità di risorse (in caso di necessità anche extra-orario), saranno pianificati con un preavviso minimo di 12 (dodici) ore.

Per il servizio di manutenzione e aggiornamento, che di norma sarà erogato presso la sede del Fornitore, il gruppo di lavoro dovrà garantire una copertura tra le 9:00 e le 18:00 nei giorni non festivi dal lunedì al venerdì.

Altre necessità di presenza di risorse in orari e/o giorni diversi, verranno pianificate e concordate tra le parti.

3.4 Requisiti organizzativi e ruoli di coordinamento

In linea generale è richiesto al Fornitore che le risorse impiegate nella fornitura abbiano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

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

Il Fornitore è tenuto ad impiegare i referenti di seguito indicati, quali ruoli minimi di coordinamento delle attività contrattuali previste. In caso di inadeguatezza, impreparazione e/o incompetenza, il referente dovrà immediatamente essere sostituito con una figura rispondente ai requisiti minimi richiesti e con l'eventuale applicazione di rilievi e/o penali, secondo quanto previsto nel Contratto. Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio per ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto dalla Committente.

I referenti dovranno dare piena visibilità alla Committente su tutte le attività di propria competenza.

Per tutti i referenti richiesti e/o offerti, il Fornitore dovrà fornire un numero di telefono cellulare, un indirizzo di posta elettronica e/o ufficio di segreteria attivo durante l'orario di servizio richiesto per la fornitura e garantire la



risposta ai quesiti posti entro 8 ore lavorative dall'inoltro o dal contatto telefonico, e, qualora necessaria la presenza presso la sede dell'INAIL, entro 3 giorni lavorativi. Tali presenze non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per INAIL e, pertanto, tutti i referenti richiesti e/o offerti non dovranno far parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

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

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità. L'Impresa dovrà curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, per garantire il pieno svolgimento delle attività di supporto per l'evoluzione tecnologica e di attuazione dell'eventuale adeguamento del prodotto a nuove versioni.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione le risorse in conformità con la tipologia richiesta, con la quantità richiesta e con le date previste per l'inizio delle singole attività.

Eventuali sostituzioni o inserimenti di personale (sia tra i referenti che tra il personale impiegato per l'esecuzione delle attività contrattuali) dovranno essere preventivamente concordate con la Committente che si riserva la facoltà di esaminare le risorse messe a disposizione dall'Impresa, per verificarne i livelli di conoscenza e la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste. Le nuove risorse professionali indicate, inoltre, dovranno avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori a quelle in possesso delle risorse da sostituire.

La sostituzione o l'inserimento del personale dovrà avvenire conformemente a quanto specificato nell'art. 11 dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni Speciali.

Qualora la sostituzione o l'inserimento vengano effettuati in ritardo o la nuova risorsa risulti ancora inadeguata con necessità di un'ulteriore sostituzione, si applicherà quanto previsto dall'Appendice 1 del Capitolato tecnico – Indicatori di qualità e dall'Allegato 2 -Schema di contratto.

Il personale utilizzato per le attività contrattuali, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con la Committente, opererà senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tale personale svolgerà nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

3.4.1 Responsabile unico delle attività contrattuali

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà indicare un Responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito per brevità anche RUAC) indicandone il nominativo e i riferimenti alla Committente. In particolare, tale responsabile sarà, per tutti gli aspetti amministrativi, contrattuali e tecnici, l'interlocutore unico della Committente. Sarà cura del Responsabile della Fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il RUAC dovrà riferire ad INAIL su tutte le tematiche contrattuali inerenti la fornitura, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- monitoraggio e verifica degli indicatori di qualità relativi alle attività oggetto della fornitura ed individuazione



- delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di rilevazione della qualità e/o Customer Satisfaction;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto a profili professionali adeguati allo svolgimento delle attività.
- rendicontazione dello stato di avanzamento e partecipazione a tutti i momenti di "check" con INAIL.

Il RUAC dovrà possedere spiccate e comprovate capacità manageriali, avere appositi poteri di firma tali da impegnare in maniera esecutiva l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti di INAIL e non svolgerà alcun ruolo operativo in relazione ai servizi oggetto della fornitura.

Il RUAC dovrà essere reperibile telefonicamente tutti i giorni lavorativi almeno dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 e dovrà partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

3.4.2 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi

I responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi sono i referenti operativi del Fornitore per le attività di erogazione dei servizi.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile almeno:

- un Responsabile tecnico della fase di servizio di Installazione, configurazione e integrazione con l'AU di INAIL di cui al punto c) dell'Oggetto della fornitura (cfr. elenco par. 3) e per il servizio di Supporto specialistico di cui al punto d) dell'Oggetto della fornitura (cfr. elenco par. 3);
- un Responsabile tecnico per il servizio di manutenzione e aggiornamento del prodotto software e per il servizio di aggiornamento della base dati del prodotto software di cui al punto b) dell'Oggetto della fornitura (cfr. elenco par. 3).

I suddetti responsabili dovranno garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto degli indicatori previsti all'Appendice 1 del Capitolato tecnico - Indicatori di qualità.

I Responsabili tecnici dovranno essere reperibili telefonicamente, o tramite posta elettronica, tutti i giorni lavorativi almeno dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 e dovranno partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi

3.4.3 Competenze richieste

Il Fornitore deve poter mettere in campo competenze di natura funzionale, metodologica e tecnologica, tali da poter affrontare le eventuali problematiche e proporre, realizzare e gestire le relative soluzioni nei contesti specifici di INAIL.

Il Fornitore prende atto che INAIL può introdurre variazioni dell'ambito tecnologico, a fronte di proprie specifiche esigenze o per le naturali evoluzioni dei sistemi ICT, e si impegna ad erogare servizi adeguando le conoscenze del



personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill idonei allo svolgimento delle attività, senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

Si precisa, inoltre, che le competenze e le eventuali certificazioni, che il Fornitore mette a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura, devono essere descritte, dimostrate e possedute per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse competenze ed eventuali certificazioni.

3.5 Linee Guida AgID

Con riferimento, per eventuali approfondimenti, alle "Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" (ed. 9 maggio 2019) pubblicate dall' Agenzia per l'Italia Digitale, si richiede che il software proposto rispetti i seguenti vincoli:

- a. conformità alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell'articolo 73 del CAD;*
- b. conformità alle normative sulla protezione dei dati personali;*
- c. conformità ai livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni;*
- d. la conformità ai requisiti di accessibilità (Legge 4/2004);*
- e. possibilità di esportare gratuitamente, in ogni momento, l'intera base di dati (inclusi di ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato, per scongiurare la possibilità di lock-in, come meglio specificato nelle linee guida n.8 di ANAC*



4 Definizione della Fornitura

Nel seguito del presente paragrafo saranno rappresentate le esigenze dell'Istituto per i prodotti e servizi in ambito alla gara e definiti i requisiti di dettaglio riguardanti l'oggetto della Fornitura.

Il prodotto software per l'aggiornamento degli archivi territoriali dell'INAIL deve essere disponibile interamente in lingua italiana e l'architettura proposta dovrà includere meccanismi che assicurino elevata sicurezza e disponibilità dei dati trattati, attraverso appositi sistemi di protezione, nonché essere totalmente compliant con la normativa di riferimento in materia di privacy, accessibilità, sicurezza ed interoperabilità.

La soluzione dovrà essere completa di tutte le licenze software, dei diritti di utilizzo della proprietà intellettuale, delle necessarie autorizzazioni e di qualsivoglia fattispecie necessaria per consentirne il totale e incondizionato utilizzo da parte dell'Istituto.

Nei paragrafi che seguono sono descritte più specificamente le esigenze dell'Istituto per i prodotti e servizi in ambito alla gara.

4.1 Prodotto software per l'aggiornamento degli Archivi Territoriali

Oggetto della presente fornitura è l'acquisto di licenze perpetue e per un numero illimitato di utenti in ambito INAIL del prodotto software, relativo unicamente alla parte Linux (Ambiente Dipartimentale), per l'aggiornamento degli Archivi Territoriali di INAIL; il prodotto fornito dovrà rendere disponibili le seguenti funzionalità modulari ed integrabili per il trattamento e messa in qualità di dati anagrafici e personali.

Possibilità di trattamenti sui dati, quali:

- Ricerche di dati elementari ed incrocio dei dati;
- Individuazione e eliminazione di errori, anche attraverso l'applicazione di algoritmi;
- Completamento automatico di informazioni;
- Eliminazione delle duplicazioni;
- Acquisizione, validazione e gestione di archivi esterni.

Gestione omogenea delle informazioni legate al territorio, garantendo:

- Possibilità di identificare univocamente gli elementi territoriali;
- Possibilità di gestire informazioni socio-economiche provenienti da entità esterne;
- Possibilità di gestire informazioni interne e di confrontarle a vari livelli con quelle esterne;
- Possibilità di creare diverse fotografie del territorio, secondo criteri variabili ed in funzione di esigenze Operative di ricerca e segmentazione;
- Possibilità di gestire la distribuzione in un contesto territoriale.

Le principali funzioni del prodotto dovranno essere le seguenti:

- Normalizzazione ovvero l'identificazione e la riconduzione ad un formato standard, dei dati e delle informazioni anagrafiche disponibili.
- Validazione dei dati tramite liste di valori o archivi di riferimento e l'eventuale attribuzione di un default.
- Codifica ovvero l'attribuzione alle entità informative di codici atti a supportare la fase di deduplica.
- Deduplica ovvero il riconoscimento di doppi e probabili basati su algoritmi che valutano il grado di somiglianza desunto dagli elementi di corrispondenza (cognome, via, numero civico, sesso, telefono, codice fiscale, ecc.)



ai quali l'utente può legare pesi diversi.

Gli algoritmi devono essere personalizzabili in base alla tipologia dell'individuo trattato (azienda, persona fisica), alla fonte informativa, alla completezza delle informazioni disponibili, etc.

La lista dei servizi che dovranno essere disponibili nella soluzione fornita è la seguente:

- calcolare il Codice Fiscale di una persona fisica partendo dai dati anagrafici Nome, Cognome, Data di Nascita, Sesso, Provincia di nascita e Località di Nascita.
- effettuare il controllo formale di una Partita Iva applicando lo specifico algoritmo.
- effettuare il controllo formale di un Codice Fiscale di una persona giuridica applicando lo specifico algoritmo.
- partendo dai dati anagrafici di una persona, effettuare la normalizzazione e la validazione dei dati, restituendo i dati e specificando anche la natura del soggetto: Persona Fisica o Giuridica.
- consentire la ricerca e la normalizzazione dell'indirizzo postale specificato in input composto da provincia, nome comune e nome via, frazione, CAP, numero civico e toponimo.
- consentire la ricerca e la normalizzazione dell'indirizzo postale specificato in input composto da provincia, nome comune e nome via, frazione e CAP.
- partendo dal nome corretto di una località, ritrovare tutti i possibili sinonimi disponibili che vengono utilizzati nella normalizzazione delle località (Es.: "ROMA"= "CASILINO", "ITALIA ROMA", "RM ROMA"). Per sinonimi si intendono nomi di località incompleti o digitati male, CAP incompleti o digitati male, ecc.
- partendo dal nome corretto di una via, ritrovare tutti i possibili sinonimi disponibili che vengono utilizzati nella normalizzazione delle vie. Per sinonimi si intendono nomi di strade incompleti o digitati male, DUG incompleti, errati o digitati male, ecc.
- ritrovare le regioni d'Italia in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, Descrizione regione, data di riferimento ed altro. Opzionalmente, deve restituire anche l'elenco delle province della Regione.
- ritrovare le province d'Italia in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, Descrizione provincia, data di riferimento ed altro.
- ritrovare il dettaglio delle località in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, codice Belfiore, Descrizione comune, data di riferimento ed altro.
- ritrovare il dettaglio delle località ufficiali (es.: COMUNE AMMINISTRATIVO) in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, codice Belfiore, Descrizione comune, data di riferimento ed altro.
- ritrovare il dettaglio delle vie in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, codice Belfiore, Descrizione comune, data di riferimento ed altro.
- ricevere in input un nome di persona e altre informazioni come, ad esempio, la nazionalità e la lingua e restituire tutti gli eventuali sinonimi.
- effettuare la normalizzazione di un indirizzo o di una persona fisica partendo dai dati di input anche incompleti. Questa funzione deve restituire l'indirizzo normalizzato o quello di input con una segnalazione di dati non validati.

Si precisa che il prodotto finale consegnato per la verifica di conformità dovrà essere basato sull'ultima versione presente sul mercato.



4.2 Servizio di manutenzione e aggiornamento del prodotto software e di aggiornamento della base dati del prodotto software

4.2.1 Servizio di manutenzione e aggiornamento del prodotto software

La manutenzione del prodotto software in licenza (per brevità anche manutenzione delle licenze) comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione dell'attività stessa, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare la soluzione software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione delle licenze comprende anche il rilascio di eventuali nuove release del prodotto, comprensive delle funzionalità aggiuntive. In particolare, il Fornitore, per tutta la durata della fornitura, dovrà assicurare anche l'aggiornamento del prodotto, nel caso in cui ne venga commercializzata una versione successiva. In ogni caso, l'integrazione/sostituzione dovrà essere approvata dalla Committente ed i nuovi prodotti dovranno presentare caratteristiche migliorative rispetto a quelli esistenti, senza aggravio di costi per la Committente.

Il servizio di manutenzione comprende dunque ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- l'invio, oppure alternativamente la disponibilità in qualsiasi momento del download da apposito sito web segnalato dall'Impresa, delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- l'invio, oppure alternativamente la disponibilità in qualsiasi momento del download da apposito sito web segnalato dall'Impresa, delle riparazioni e degli aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- la consegna, oppure alternativamente la disponibilità in qualsiasi momento del download da apposito sito web segnalato dall'Impresa, di ogni nuovo update dei prodotti; peraltro, l'INAIL avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti.

La manutenzione delle licenze prevedrà inoltre l'attività di assistenza remota tramite personale in lingua italiana, prestata dall'Impresa tutti i giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle 18:00 secondo quanto meglio specificato al par. 3.3 Orari di lavoro.

La Committente comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti e il livello di severità mediante un sito web messo a disposizione dall'Impresa o tramite comunicazione telefonica confermata via posta elettronica. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma della presa in carico via posta elettronica. Indirizzo e-mail, numero telefonico e/o indirizzo del sito web dovranno essere comunicati alla Committente entro 15 giorni solari dalla stipula del contratto. L'Impresa prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Committente e si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, il Fornitore è tenuto ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempestività descritta nelle tabelle che seguono.



Livello di severità	Denominazione	Descrizione
1	Critical Business Impact	E' il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione dell'attività.
2	Significant Business Impact	E' il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità importanti.
3	No Business Impact	E' il livello di severità di richieste relative a: (i) caratteristiche e funzionalità; e/o (ii) un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche significative, oppure la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workaround
4	No Business Impact	E' il livello di severità di richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione

Ricevuta la comunicazione di cui sopra, l'Impresa si obbliga a confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail alla Committente, a ripristinare la funzionalità della soluzione software entro i seguenti termini perentori, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto:

Livello di severità	Tempo di presa in carico del malfunzionamento (cfr. IQ PCSM*)	Tempo di risoluzione (cfr. IQ TROI*)
1	entro 2 ore lavorative	Risoluzione entro 16 (sedici) ore lavorative dalla presa in carico del malfunzionamento
2	entro 4 ore lavorative	Risoluzione entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla presa in carico del malfunzionamento
3	entro 16 ore lavorative	I tempi di risoluzione del Malfunzionamento saranno concordati con l'Istituto
4	entro 16 ore lavorative	I tempi di risoluzione del Malfunzionamento saranno concordati con l'Istituto

* Per quanto riguarda il dettaglio relativo agli specifici Indicatori di Qualità (IQ), si rimanda al paragrafo 2 dell'Appendice 1 del Capitolato tecnico – Indicatori di qualità.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché vi faccia seguito la correzione definitiva del malfunzionamento, per la fornitura della quale l'Impresa potrà concordare con la Committente un nuovo termine.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quelli indicati nei precedenti punti, l'Impresa, previa fornitura di una soluzione temporanea, potrà concordare con la Committente un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento. Nel caso in cui l'Impresa abbia fornito una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nel contratto.



Le Parti convengono che, qualora nel corso della gestione del malfunzionamento, l'Impresa necessiti di ulteriori informazioni da parte della Committente, ritenuti da quest'ultima necessarie e pertinenti, la rilevazione dei tempi sopra indicati verrà sospesa per il tempo strettamente necessario alla Committente per fornire le informazioni richieste.

Il discrimine tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinato da INAIL, sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica. Nel caso si tratti di nuova esigenza e non di malfunzionamento, verrà applicato il processo autorizzativo previsto per gli interventi di Supporto specialistico di cui al par. 4.4.

Sono parte integrante del servizio di manutenzione le seguenti attività:

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- test in ambiente assimilabile all'ambiente di produzione della soluzione realizzata;
- allineamento della documentazione;
- in caso di malfunzionamenti con livello di severità 1 e 2, ove necessario per la diagnosi e la soluzione del malfunzionamento, eventuali interventi on-site da parte di personale specialistico, anche al di fuori del normale orario lavorativo. Si sottolinea che la reperibilità del Responsabile tecnico per il servizio di manutenzione e aggiornamento del prodotto software (di cui al par. 3.4.2) e gli eventuali interventi on site relativi al servizio sono da ritenersi compresi nel canone del servizio di manutenzione.

Si precisa che ricade nel perimetro della presente fornitura esclusivamente la manutenzione su prodotti software relativi all'ambiente dipartimentale (Linux).

4.2.2 Servizio di aggiornamento della base dati del prodotto software

Le versioni degli archivi territoriali di supporto dovranno essere aggiornate, nel corso della durata del contratto, con cadenza almeno trimestrale con modalità di fornitura degli aggiornamenti del tutto analoghe a quelle previste per gli aggiornamenti del software di cui al paragrafo precedente.

A seguito di eventi straordinari, quali per esempio "zonature" di nuove città effettuate da Poste Italiane, gli aggiornamenti dovranno essere forniti entro un mese dal verificarsi dell'evento.

Relativamente al monitoraggio della qualità del dato, l'INAIL, oltre alle verifiche formali, si riserva la possibilità di effettuare verifiche sia puntuali che a campione sugli aggiornamenti, in particolare in merito ai seguenti aspetti:

- a. rispetto della periodicità e dei tempi con i quali vengono resi disponibili gli aggiornamenti;
- b. completezza degli aggiornamenti;
- c. tempestività con cui gli aggiornamenti recepiscono le variazioni dei dati (anche a seguito di eventi eccezionali come ad esempio le zonature citate sopra);
- d. tasso di errore e/o disallineamento dei dati contenuti nella banca dati del prodotto;
- e. altri indicatori definiti da INAIL.

4.3 Servizio di Installazione, configurazione e integrazione

Qualsiasi prodotto software offerto dovrà essere installato e configurato in modo da erogare i servizi e le funzionalità richieste, nel presente Capitolato tecnico, in modalità trasparente per Anagrafica Unica (AU) ed il Front End.



A tal fine è previsto un apposito servizio di Installazione, configurazione e integrazione del prodotto software comprensivo anche di tutte le necessarie attività di analisi, progettazione e supporto all'avviamento.

Più in dettaglio le attività previste da tale servizio e propedeutiche alla consegna finale del prodotto "chiavi in mano" possono essere sintetizzate schematicamente nelle seguenti fasi:

1. Analisi e Disegno, obiettivi primari della fase:

- assessment dell'as-is;
- consolidamento dei requisiti funzionali, non funzionali e di integrazione;
- pianificazione di dettaglio (nell'ambito del Piano Operativo di cui al par. 6.3.1);
- consegna di apposito documento di Analisi e Disegno riportante le risultanze delle analisi effettuate e il piano delle attività.

2. Progetto a corpo, obiettivi primari della fase:

- realizzazione/personalizzazione di eventuali moduli software necessari per la copertura dei requisiti funzionali, non funzionali e di integrazione;
- realizzazione/personalizzazione delle interfacce (Web-Services e/o più in generale "connettori") con l'Anagrafica Unica di INAIL;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di collaudo e di produzione;
- installazione, configurazione e parametrizzazione del prodotto software offerto in ambiente di collaudo;
- supporto al collaudo;
- consegna delle licenze del prodotto software.

Come descritto nel seguito del documento, si precisa che al termine della presente fase è necessaria la verifica di conformità della Soluzione da parte dell'INAIL.

3. Avvio in produzione della soluzione a valle della verifica di conformità con esito positivo, il prodotto finale sarà installato nell'ambiente di produzione realizzato nell'ambito del progetto. Deve essere compreso, da parte del Fornitore, il supporto ai gruppi di gestione, alle strutture della Committente e ad altre strutture dedicate, finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di produzione, in particolare:

- ausilio nella predisposizione dell'ambiente di produzione (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.);
- training-on-the-job durante i primi giorni di avviamento in produzione.

Si precisa che l'avvio in produzione potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

Si precisa che, nell'ambito del servizio di Installazione, configurazione e integrazione, potrà rendersi necessario analizzare, senza ulteriori oneri rispetto a quanto offerto, anche l'integrazione con ulteriori sistemi, servizi e/o applicazioni le cui eventuali esigenze di integrazione richieste da INAIL saranno opportunamente pianificate, stimate e consuntivate al di fuori del progetto iniziale nell'ambito del Servizio di Supporto specialistico di cui al paragrafo 4.4.

Il termine temporale per il completamento delle attività relative alle fasi 1 (Analisi e disegno) e 2 (Progetto a corpo) del servizio di Installazione, configurazione e integrazione, **è pari a 6 (sei) mesi a partire dalla Data di Attivazione della Fornitura fino alla data della verifica di conformità della Soluzione con esito positivo** (Data di Accettazione della Fornitura).

Esso rappresenta un vincolo non superabile ma migliorabile dal concorrente in fase di offerta, qualora ritenga che i tempi necessari alla consegna del prodotto software "chiavi in mano" possano essere inferiori ai massimali



ipotizzati.

In ogni caso, il Concorrente dovrà proporre nell'offerta un piano dettagliato delle attività del presente servizio.

Tutte le attività descritte e citate nell'ambito di questo paragrafo, ove non espressamente altrimenti specificato, rientrano nel servizio di Installazione, configurazione e integrazione e non possono in nessun caso essere erogate mediante i servizi professionali a consumo.

Nell'Appendice 2 del Capitolato tecnico sono riportati i tracciati per l'integrazione della soluzione attuale con l'Anagrafica Unica di INAIL.

4.4 Servizio di Supporto specialistico

4.4.1 Descrizione del servizio

Il Servizio di Supporto specialistico comprende un insieme integrato di attività che garantisca supporto per tutte le esigenze specifiche della Committente legate alla gestione e all'evoluzione del prodotto oggetto della fornitura. Tra dette attività sono comprese anche quelle relative all'eventuale migrazione dal prodotto attuale alla nuova soluzione.

Il Fornitore metterà a disposizione un plafond di giorni/persona, da erogare su richiesta scritta della Committente, della figura di "Specialista di Prodotto/Tecnologia". I servizi di Supporto specialistico saranno erogati, su richiesta di INAIL, a giorno persona, **nell'ambito dei quantitativi complessivi stimati e indicati nella tabella al par. 5.1 Metriche e dimensionamento**. L'Istituto si riserva di consumare in tutto o in parte i predetti servizi sulla base delle effettive esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

La suddetta figura professionale deve assicurare un'approfondita conoscenza ed esperienza del prodotto oggetto fornitura, per garantire l'ottimizzazione delle performance del sistema, il raggiungimento degli obiettivi della Committente in questo ambito ed il trasferimento di competenze per fornire autonomia gestionale e operativa alla Committente.

La Committente attiverà il Servizio di Supporto specialistico, previo concerto tra il Direttore dell'Esecuzione ed il Responsabile della Fornitura, indicando gli impieghi presunti (in giorni/persona) mediante apposita comunicazione all'Impresa, la quale procederà all'erogazione del servizio entro 3 (tre) giorni lavorativi rispetto alla data di ricevimento della comunicazione, pena l'applicazione delle penali contrattuali. A valle dell'attivazione del Servizio, il Fornitore, su richiesta della Committente, dovrà presentare una pianificazione di dettaglio (nell'ambito del Piano Operativo di cui al par. 6.3.1).

Ogni attività e intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante apposito documento, denominato Nota d'Intervento, che riporterà le giornate erogate da ciascuna risorsa impiegata, il periodo di riferimento e l'attività eseguita e sarà sottoposto all'approvazione della Committente.

Il Servizio di Supporto specialistico, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- la configurazione ed integrazione della soluzione software;
- il test di funzionamento sistemistico ed applicativo del sistema;
- supporto alle scelte architetture inerenti i prodotti;
- il supporto all'evoluzione della soluzione software installati e alle modalità di configurazione;
- il tuning della soluzione software.

Le attività oggetto del Servizio di Supporto specialistico dovranno essere:



- richieste secondo le modalità sopra descritte;
- erogate dal Fornitore nel corso del periodo di efficacia contrattuale, su richiesta della Committente e dunque in maniera non continuativa;
- svolte, salvo indicazione contraria da parte dell'Istituto, a Roma presso le sedi INAIL come meglio specificato nel par. 3.2 del presente Capitolato e secondo gli orari indicati nel par. 3.3 del presente capitolato.

INAIL potrà richiedere l'attivazione del servizio sia in modalità a corpo che a consumo. Per quanto riguarda le attività a corpo, tali interventi saranno dimensionati sulla base del numero di giornate complessive previste per l'esecuzione delle attività.

Per quanto riguarda le attività da erogarsi a consumo, l'Istituto comunicherà al Fornitore il fabbisogno indicativo di giornate persona che l'Impresa dovrà mettere a disposizione per lo svolgimento delle attività.

Si precisa che:

- per servizi professionali a corpo si intendono i servizi finalizzati alla realizzazione di obiettivi e/o interventi ben definiti *ex ante*;
- per servizi professionali a consumo si intendono i servizi che richiedono attività poco pianificabili a priori, che possono esaurirsi anche nell'intervento *ad tantum*, finalizzati al soddisfacimento di un'esigenza contingente.

Il dimensionamento delle attività (ad esempio task/progetti), in termini di effort, dovrà essere effettuato in giorni/persona, sia a preventivo (stima) che a consuntivo.

Nel caso in cui, durante lo svolgimento delle attività, la Committente richieda modifiche all'ambito di intervento richiesto, si potrà procedere ad una variazione della stima dell'effort, che dovrà comunque essere approvata dalla Committente stessa.

Per la specifica delle diverse modalità di esecuzione previste si rinvia al successivo paragrafo 6.1 Servizio di Supporto specialistico - Modalità progettuale a corpo e/o a consumo e ai successivi paragrafi del paragrafo 6.

Gli output rilasciati dal Fornitore saranno sottoposti a verifica da parte dell'INAIL per accertare la conformità di quanto rilasciato relativamente ai seguenti aspetti:

- corrispondenza delle attività condotte a quelle pianificate;
- corrispondenza delle risorse tecniche utilizzate a quelle pianificate;
- corrispondenza dei prodotti consegnati a quelli previsti;
- data di consegna dei prodotti;
- completezza della documentazione a supporto dei prodotti.

La Verifica di conformità sarà effettuata secondo quanto descritto al par. 6.5 del presente Capitolato tecnico e nell'art. 13 S – Verifica di conformità dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni speciali; il verbale di accettazione verrà allegato alla fattura per la liquidazione della stessa.

4.4.2 Profilo professionale

Le figure professionali di Specialista di Prodotto/Tecnologia proposte per lo svolgimento dei servizi dovranno fare riferimento al profilo di seguito descritto. Nel corso del contratto, i curricula vitae del personale da impiegare dovranno essere resi disponibili, in qualsiasi momento, su richiesta di INAIL.

Ogni riferimento ad attività o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono effettivamente adottati per i sistemi



informatici gestiti da INAIL. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze “core” per l’esecuzione della fornitura. Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti non utilizzate dei prodotti impiegati sono apprezzate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze “core”.

Salvo proposte migliorative da parte del concorrente, *almeno il 50% delle risorse del seguente profilo professionale, impiegate dal concorrente per l'erogazione dei servizi di Supporto specialistico, deve essere in possesso dell'anzianità lavorativa indicata in tabella o superiore (all'attivazione dei servizi e per tutta la durata contrattuale).*

Si precisa inoltre che nel profilo di Specialista di Prodotto/Tecnologia che segue sono riportate e riassunte le attuali necessarie conoscenze sui diversi aspetti tematici, ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto del presente Capitolato tecnico. E' evidente che tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione di Specialista di Prodotto/Tecnologia nell'ambito della soluzione proposta
Ruolo	<ul style="list-style-type: none">- Esperto di prodotto e tecnologia, ha la responsabilità delle attività inerenti la realizzazione della soluzione, anche in contesti di forte innovazione e cambiamento.- Le sue competenze devono essere sia tecniche sia consulenziali e organizzative, al fine anche di assicurare l'integrazione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi di INAIL.- Ha un ruolo centrale nella progettazione, implementazione, collaudo, rilascio in produzione, integrazione e miglioramento di sistemi e soluzioni IT nell'ambito degli archivi territoriali, tenendo in conto anche le architetture software, la sicurezza e le prestazioni; oltre ad una vasta competenza dell'ICT (in tutti i campi: software, hardware e reti) e di tecniche di progettazione specifiche.- Ha la responsabilità di:<ul style="list-style-type: none">• Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi e package;• Redazione di studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo;• Redazione di specifiche di gestione e procedure;• Progettazione di test integrati;• Realizzazioni di sistemi di DW e conoscitivi;- Capacità di stima delle risorse per la realizzazione delle attività;- Spiccata attitudine al problem solving e ottime capacità relazionali.- Esperienza di disegno e realizzazione di soluzioni basate sul prodotto proposto e di supporto nella progettazione e realizzazione di soluzioni analoghe a quella prevista dalla fornitura
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">- Analisi, progettazione e realizzazione di soluzioni analoghe a quella proposta;- Supporto nella progettazione e realizzazione di soluzioni analoghe a quella proposta;- Realizzazioni di sistemi di DW e conoscitivi;- Progettazione test integrati;- Redazione di specifiche tecniche e architetture;- Redazione di studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo;- Stima di risorse per realizzazione attività;- Spiccata attitudine al problem solving e ottime capacità relazionali;- Focal point su prodotti /tecnologie e tematiche correlate.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">- Conoscenze consolidate – attraverso corsi/certificazioni/esperienze differenziate e pluriennali - nei prodotti e nelle tecnologie utilizzate nella soluzione proposta e utilizzabili in funzione della sua evoluzione tecnologica- Approfondita conoscenza dei RDBMS indicati al par. 2.3 del presente Capitolato tecnico;- Approfondita conoscenza delle interfacce per l'importazione e l'esportazione dei dati previste nell'ambito della soluzione proposta dal Fornitore- Tecniche di disegno di DB relazionali, DB non relazionali e modellazione dei dati- Strumenti per il cleaning e la qualità dei dati- Con riferimento specifico alla soluzione proposta dal Fornitore: tecniche di integrazione di dati provenienti da sistemi diversi e tecniche di integrazione con le applicazioni esterne



4.5 Attività di trasferimento del know how e di fine fornitura

Il Fornitore è tenuto, **nel corso degli ultimi 3 (tre) mesi** di vigenza contrattuale, o comunque in qualunque momento su richiesta di INAIL, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura verso INAIL stessa e/o a terzi da essa indicati.

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

Inoltre il Fornitore, su richiesta di INAIL, potrà essere affiancato dal personale indicato da INAIL nell’operatività relativa ai servizi oggetto della fornitura.

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto di responsabilità del Fornitore dovranno essere risolti prima dell’inizio delle attività di trasferimento di know-how. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell’inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

Le attività di trasferimento del know how e di fine fornitura sono da considerarsi incluse nella fornitura e non comporteranno alcun onere addizionale per INAIL.

4.6 Requisiti tecnici

4.6.1 Architettura e ambienti di riferimento

Il prodotto offerto dovrà essere accessibile dalla intranet aziendale in ambiente di collaudo, certificazione e produzione e ospitato, in tutte le sue componenti, su una piattaforma centrale che, mediante le connessioni di rete, sia in grado di connettersi all’Anagrafica Unica di INAIL e ai sistemi di Front End secondo quanto illustrato, in particolare, nei par. 2.1 e 2.2 del presente Capitolato tecnico.

4.6.2 Ambiente e piattaforma tecnologica di riferimento

La Soluzione applicativa sarà installata presso i siti primario e/o secondario dell’INAIL in configurazione attivo-attivo ad alta affidabilità. L’Istituto metterà a disposizione la necessaria infrastruttura hardware configurabile attraverso la combinazione delle caratteristiche riportate nella tabella al par. 2.3 del presente Capitolato tecnico.

4.6.3 Dimensionamento e utenti

Circa le informazioni relative al dimensionamento si rimanda al par 2.4 del presente Capitolato tecnico.

Si precisa che gli utenti (sia attuali, sia al momento del rilascio, sia successivamente nel corso delle evoluzioni della soluzione) coinvolti nell’ambito dei processi, possono essere anche personale esterno ad INAIL opportunamente incaricato.

4.7 Caratteristiche migliorative della soluzione offerta

Fermo restando i requisiti minimi espressi sopra, le seguenti caratteristiche, se incluse nella proposta senza oneri addizionali per l’Istituto, costituiranno elemento premiante dell’Offerta secondo quanto previsto dal par. 17.1- Criteri di valutazione dell’offerta tecnica del Disciplinare di gara:

- A. impegno a completare le attività relative alle fasi 1 (Analisi e disegno) e 2 (Progetto a corpo) del servizio di Installazione, configurazione e integrazione **entro 4 (quattro) mesi** a partire dalla Data di Attivazione della



Fornitura fino alla data della verifica di conformità della Soluzione con esito positivo (Data di Accettazione della Fornitura);

- B. disponibilità di aggiornamenti della base dati del prodotto software con frequenza bimestrale;
- C. disponibilità di dati relativi alla georeferenziazione degli indirizzi;
- D. disponibilità di apposite funzionalità (console) che consentano il controllo agevole da parte di INAIL delle caratteristiche qualitative dei dati presenti della banca dati e dei loro aggiornamenti periodici, tra cui anche quelle indicate al par. 4.2.2 del presente Capitolato;
- E. possibilità di interrogare anche dati relativi ad indirizzi esteri, con le stesse modalità previste per la soluzione base ma tramite apposito servizio in cloud;
- F. anzianità lavorativa delle le risorse impiegate per il servizio di Supporto specialistico: minimo 10 anni, di cui almeno 6 nella funzione di Specialista di Prodotto/Tecnologia nell'ambito della soluzione proposta, per almeno l'80 % delle risorse impiegate.



5 METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Nei paragrafi seguenti si riporta, in forma tabellare e per ciascun servizio, la metrica utilizzata ed il relativo dimensionamento massimo previsto da erogare durante l'intera fornitura.

5.1 Metriche e dimensionamento

Servizio/Prodotto	Modalità di erogazione	Regolamentazione contrattuale	Unità di misura	Q.tà
Licenze perpetue e per un numero illimitato di utenti in ambito INAIL del prodotto software per l'aggiornamento degli Archivi Territoriali. <i>Pto. a) del par. 3 del presente Capitolato tecnico</i>	Progettuale	A corpo	Pacchetto software	1
Servizio di Manutenzione e aggiornamento del prodotto software e di aggiornamento della base dati del prodotto software. <i>Pto. b) del par. 3 del presente Capitolato tecnico</i>	Continuativa	A canone	Canone mensile	48
Servizio di Installazione, configurazione e integrazione. <i>Pto. c) del par. 3 del presente Capitolato tecnico</i>	Progettuale	A corpo	Collaudo positivo	1
Servizio di Supporto specialistico. <i>Pto. d) del par. 3 del presente Capitolato tecnico</i>	Progettuale	A corpo e/o a consumo	Giorni persona	70

Per i servizi per i quali la metrica è definita in Giorni persona, la tabella riporta il dimensionamento previsto, riferito all'intero periodo contrattuale e stimato sulla base dei dati storici e delle previsioni di INAIL.

5.2 Composizione dei gruppi di lavoro

E' responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura, in particolare dall'Appendice 1 del Capitolato tecnico – Indicatori di qualità, e fermo restando quanto specificato al paragrafo 4.4 circa il servizio di Supporto specialistico.



6 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

A prescindere dalla modalità con cui si erogheranno i servizi, il Fornitore dovrà:

- provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione dei servizi;
- garantire il rispetto dei processi e degli standard adottati dall'INAIL;
- assicurare la creazione, in lingua italiana, di tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto dei servizi.

Si rimanda alla tabella del par. 5.1 per quanto riguarda le modalità di erogazione relativa a ciascun servizio. Si noti che laddove indicato "A corpo / A consumo" si intende che la modalità sarà di volta in volta definita dall'INAIL in funzione della tipologia di intervento o servizio e delle proprie esigenze.

Nel seguito sono descritte, nel dettaglio, le modalità di erogazione dei servizi di:

- Supporto specialistico – progettuale a corpo e/o a consumo
- Manutenzione e aggiornamento del software della banca dati e aggiornamento della base dati del prodotto software - continuativa a canone

6.1 Servizio di Supporto specialistico - Modalità progettuale a corpo e/o a consumo

I servizi da erogare in modalità progettuale sono composti da singoli e differenti Interventi progettuali a cui sarà attribuita una dimensione ed un tempo di esecuzione. Gli interventi potranno essere suddivisi temporalmente in una o più fasi.

Attore	Milestone	Descrizione
INAIL	Richiesta stima	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi, dei costi e del mix di risorse necessari per il relativo intervento del singolo servizio
Fornitore	Stima	Comunicazione dei tempi, dei costi e delle risorse necessarie per l'esecuzione del singolo servizio
INAIL	Autorizzazione e attivazione	Verifica delle stime fornite e della schedulazione e autorizzazione dell'obiettivo e a procedere con le attività
Fornitore	Consegna	Rilascio dei prodotti di fornitura intermedi e finali/Esecuzione del servizio
INAIL	Verifica di conformità	Validazione dei prodotti, previo collaudo, eventuale verifica da parte della area dedicata ai test standardizzati e verifica del software in produzione. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.

6.1.1 Obiettivi stimati in Giorni persona a corpo

Il dimensionamento degli interventi misurati in Giorni persona dovrà avvenire in fase di Stima. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione. La tariffa giornaliera applicata sarà quella prevista dal



contratto per il servizio professionale. Qualora eventi non noti in fase di definizione o variazione dei requisiti o della produttività specifica conducano ad una riduzione degli effort stimati od a finire, si procederà alla ripianificazione dell'obiettivo e alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate per l'obiettivo stesso.

L'erogazione dei servizi dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

6.1.2 Obiettivi stimati in Giorni persona a consumo

Per quanto riguarda i servizi professionali stimati in Giorni persona a consumo, essi saranno commisurati sulla base dell'effettivo effort delle risorse impiegate per il servizio.

Si tratterà comunque di affidamenti "con massimale" a consumo, per i quali si definisce il massimale di Giorni persona per le attività da realizzare. Per questi si predispongono uno o più "Verbali di Affidamento", con cui poter monitorare periodicamente gli output prodotti, il rispetto dei tempi di consegna e dello stato avanzamento delle attività e procedere a delle consuntivazioni periodiche.

In particolare, si precisa che:

- il consumo del totale delle ore/giornate sarà conteggiato sulla base di quanto effettivamente erogato e opportunamente documentato in un rendiconto mensile delle risorse impiegate;
- il Fornitore dovrà assicurare il dimensionamento del team di risorse adeguato a garantire l'obiettivo;
- nel corso dell'erogazione dei servizi, il Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli di servizio di cui all'Appendice 1 del Capitolato tecnico - Indicatori di qualità.

6.1.3 Cancellazione di un task

Nel caso di abbandono di un task per cause imputabili al Fornitore, quest'ultimo è tenuto restituire gli anticipi eventualmente erogati prima della verifica di conformità.

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

6.2 Servizi di manutenzione e aggiornamento del software della banca dati e aggiornamento della base dati del prodotto software - Modalità continuativa a canone

I servizi in modalità continuativa dovranno essere erogati senza soluzione di continuità a partire dalla "Data di Accettazione della Fornitura" e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

I servizi erogati in modalità continuativa a canone sono:

- servizio di manutenzione e aggiornamento del prodotto software;
- servizio di aggiornamento della base dati del prodotto software.

Entrambi i servizi saranno remunerati attraverso la corresponsione di un unico canone mensile fisso.

6.3 Pianificazione e consuntivazione

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



6.3.1 Attivazione dei servizi e Piano Operativo

L'Impresa, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, dovrà sottoporre al Direttore dell'Esecuzione un documento, denominato "Piano Operativo" contenente le modalità di attivazione della Fornitura individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione. Il Piano Operativo sarà suddiviso in tre sezioni inerenti alle attività previste:

- dal servizio di Installazione, configurazione e integrazione;
- dai servizi di Manutenzione e aggiornamento del software della banca dati e servizio di aggiornamento della base dati del prodotto software;
- dal servizio di Supporto specialistico.

La Committente approverà il Piano Operativo entro 15 (quindici) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso, salvo che ritenga necessario apportarvi modifiche.

La Committente potrà infatti richiedere delle modifiche al Piano Operativo. Le modifiche dovranno essere richieste entro il termine sopra indicato per l'approvazione (15 giorni solari) e l'Impresa avrà 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta per sottoporre alla Committente il Piano Operativo modificato.

L'approvazione, da parte della Committente, del Piano Operativo determinerà l'attivazione della Fornitura (di seguito, la "Data di Attivazione della Fornitura"). Salve eventuali modifiche al Piano Operativo divenute necessarie nel corso della Fornitura, i termini previsti nel Piano Operativo approvato debbano intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali.

Il Fornitore è tenuto a tenere il Piano Operativo costantemente aggiornato in modo che rifletta, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività. Il Fornitore dovrà altresì comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il Piano Operativo e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente, per approvazione, il Piano Operativo.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dalla Committente, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano operativo. In nessun caso potrà essere rivisto il Piano Operativo per inadempimenti da parte del Fornitore.

Il Piano Operativo e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali/email, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati dalla Committente, su stime e tempi di esecuzione delle attività.

6.3.2 Stato avanzamento lavori

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata la sezione di stato di avanzamento prevista nel Piano Operativo, fornendo indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, descrivendo eventuali criticità/ritardi e le relative azioni di recupero.

Il RUAC dovrà coordinare tutte le attività, e produrre resoconti periodici di avanzamento che dovranno essere presentati per discussione durante gli Stati Avanzamento Lavoro che saranno pianificati con cadenza periodica.

6.3.3 Consuntivazione

Per le attività previste nel presente documento, l'Impresa dovrà **consuntivare mensilmente** le attività svolte entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi al mese di riferimento. Per quanto specificamente attiene al Servizio di Supporto specialistico, l'Impresa dovrà riepilogare il numero di giorni/persona effettivamente erogati in misura non superiore al numero massimo di giorni validato dalla Committente attraverso l'approvazione delle singole Note di Intervento.



La consuntivazione avverrà mediante la compilazione di appositi moduli secondo lo standard richiesto dalla Committente nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e che attesteranno le attività effettivamente prestate dalla Società:

- "Rilevazione delle Attività" per le attività svolte nel periodo di riferimento;
- "Dichiarazione Mensile delle Prestazioni Rese", specificamente previsto per il Servizio di Supporto specialistico e contenente l'indicazione nominativa e quantitativa delle risorse impiegate.

I moduli di cui sopra dovranno fare riferimento, nel caso del Servizio di Supporto specialistico, agli specifici Ordini di lavoro emessi dalla Committente e dovranno essere sottoscritti dal responsabile della Società.

6.4 Modalità di consegna

Le comunicazioni formali (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relative alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovranno essere formalizzate in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.).

La comunicazione dovrà contenere tutti i riferimenti all'eventuale documentazione allegata.

6.4.1 Oggetti software

Il software sul licenza deve essere consegnato tramite messa a disposizione di un link per il download ovvero, in subordine, su supporto magnetico/ottico completo di documentazione ed eventuali codici di attivazione.

Il Fornitore ha l'obbligo di tenere traccia di tutti i rilasci in ambiente di produzione gestiti, al fine di poter eventualmente effettuare la regressione ad eventuali versioni precedenti (downgrade).

6.4.2 Documentazione

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico (su richiesta di INAIL anche su supporto cartaceo), in lingua italiana e consegnata anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati.

6.4.3 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 gli strumenti che riterrà più opportuni e, qualora necessario, di applicare le sanzioni contrattualmente previste.

6.5 Verifica di conformità

All'avvio della fornitura e in corso di contratto la Committente effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni, volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni consuntivate dalla società attraverso i moduli di cui al precedente paragrafo risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Committente, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Committente gli strumenti e le informazioni eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Le verifiche saranno eseguite con cadenza trimestrale, in corso di esecuzione del contratto, anche per le prestazioni continuative e nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio



richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale “Data di Accettazione della Fornitura” o “Data di Accettazione del Servizio”. In particolare nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale:

- “Data di Accettazione della Fornitura” con riferimento al quanto specificamente dettagliato nei par. 4.1 e 4.3 del presente Capitolato tecnico;
- “Data di Accettazione del Servizio” con riferimento ai servizi descritti nei par. 4.2 e 4.4 del presente Capitolato tecnico.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l’Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Committente. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta, con le modalità precedentemente descritte.

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

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

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli Indicatori di Qualità applicabili ai casi riscontrati.

6.6 Azioni contrattuali

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all’Appendice 1 del Capitolato tecnico - Indicatori di qualità, ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiati secondo quanto specificato nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

6.6.1 Indicatori di qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell’Appendice 1 del Capitolato tecnico - Indicatori di qualità.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità (IQA) rispetto a quelli previsti dalla documentazione di gara, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento contrattuale.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici, predisposti dal Fornitore, che forniscono i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità previsti per la fornitura.

I suddetti report devono contenere almeno:

- la scheda dell’indicatore così come prevista nell’Appendice 1 del Capitolato tecnico - Indicatori di qualità od offerta dall’Impresa in offerta tecnica;
- il periodo di riferimento della misura;
- il riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell’indicatore di qualità;



- l'eventuale scostamento dal valore di soglia;
- l'eventuale razionale di scostamento dai valori di soglia.

Il non rispetto delle indicazioni sopra riportate costituirà rilievo della fornitura.

6.6.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di INAIL, conseguenti al mancato rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale.

Per l'effetto, potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento ove lo stesso non risulti diversamente sanzionato. I rilievi sono notificati al Fornitore tramite comunicazione formale, (che potrà contenere uno e più rilievi).

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali ma, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Il numero di rilievi massimi tollerati per ogni servizio è riportato in Appendice 1 del Capitolato tecnico - Indicatori di qualità.

6.6.3 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) da INAIL al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate nel rispetto dei requisiti stabiliti.

Le penali da adottare sono individuate nell'Appendice 1 del Capitolato tecnico - Indicatori di qualità, a cui si rimanda per il dettaglio degli Indicatori di Qualità previsti, e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

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



6.7 Corrispettivi e consuntivazioni

Servizio/Prodotto	Modalità di erogazione	Regolamentazione contrattuale	Modalità di calcolo del corrispettivo	Periodicità di consuntivazione
Licenze perpetue e per un numero illimitato di utenti in ambito INAIL del prodotto software per l'aggiornamento degli Archivi Territoriali <i>Pto. a) del par. 3 del presente Capitolato tecnico</i>	Progettuale	A corpo	Il corrispettivo sarà determinato sulla base di una quota fissa	Mensile
Servizio di Installazione, configurazione e integrazione. <i>Pto. c) del par. 3 del presente Capitolato tecnico</i>				
Servizio di manutenzione e aggiornamento del software della banca dati e servizio di aggiornamento della base dati del prodotto software. <i>Pto. b) del par. 3 del presente Capitolato tecnico</i>	Continuativa	A canone	Il corrispettivo sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone offerto complessivamente per i servizi	Trimestrale
Servizio di Supporto specialistico <i>Pto. d) del par. 3 del presente Capitolato tecnico</i>	Progettuale	A corpo e/o a consumo	A corpo: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per il valore unitario della tariffa prevista per lo Specialista di Prodotto/Tecnologia A consumo: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort relativi alle risorse impiegate, per il valore della tariffa prevista per lo Specialista di Prodotto/Tecnologia	Mensile