

AS SDAPA PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE  
TRIENNALE E UPGRADE DELLA SOLUZIONE USU VALUEMATION E  
RELATIVI SERVIZI PROFESSIONALI PER INAIL – ID 2343

## **CAPITOLATO TECNICO**



## **INDICE**

<b>1.</b>	<b>GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>CONTESTO E ACQUISIZIONI PRECEDENTI</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>SOLUZIONE IN USO E UPGRADE RICHIESTI</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>OGGETTO E DURATA DEI SERVIZI</b>	<b>10</b>
<b>7.</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>11</b>
7.1.	Luogo di Svolgimento	11
7.2.	Upgrade della Soluzione/Installazione nuovi System	11
7.3.	Responsabile del Servizio	12
7.4.	Descrizione dei prodotti e dei servizi oggetto della fornitura	13
7.5.	Supporto Specialistico	16
7.6.	Verifica di conformità	18



## 1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

### GLOSSARIO

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



## 2. INTRODUZIONE

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

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

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

## 3. PREMESSA

Nel perimetro della Convenzione stipulata tra INAIL e Consip S.p.A. in data 03/12/2018 e nell'ambito del Piano Annuale Attività per il 2019 approvato, l'Istituto ha affidato a Consip S.p.A. l'iniziativa in oggetto, relativa **alla manutenzione e upgrade della Soluzione Valuemation (proprietaria del Vendor USU Software AG) per la gestione delle licenze software e degli asset hardware e relativi servizi professionali per INAIL.**

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



#### 4. CONTESTO E ACQUISIZIONI PRECEDENTI

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

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

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

Il popolamento dati dell'attuale Soluzione è costituito da un perimetro software e infrastrutturale ormai consistente e consolidato, essendo in corso attività di estensione esclusivamente su aree residuali.

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

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

Il contratto relativo alla Soluzione in uso è scaduto.

INAIL necessita, nel più breve tempo possibile, della stipula di un nuovo contratto al fine potere fruire nuovamente dei servizi in argomento, in particolare degli aggiornamenti periodici del Master Catalog, nonché e della manutenzione della Soluzione in uso. In particolare, essendo la Soluzione in uso sin dal 2016 ormai obsoleta e in *"end of life"*, è necessario acquisire il relativo upgrade al fine di garantire all'Istituto e alle altre PA fruitrici il permanere di adeguati servizi di manutenzione applicativa.



## 5. SOLUZIONE IN USO E UPGRADE RICHIESTI

Di seguito si riportano gli elementi qualificanti e imprescindibili che rendono la Soluzione in oggetto indispensabile per l'Istituto.

### **Archivio dati Master Catalog**

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

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

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

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

Non risulta esistano attualmente sul mercato soluzioni paragonabili per quantità e varietà di informazioni già disponibili.

### **Integrazione con sistemi esterni/di terze parti**

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

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

EPI mette a disposizione interfacce standard per un'ampia varietà di sistemi IT, preconfigurate e pronte per l'uso, tra cui sistemi/moduli ERP (es. SAP), sistemi ITSM comuni (es. BMC, ARS, ServiceNow, CA, Centennial, HP, IBM, Microsoft), strumenti di rilevamento e sistemi Active Directory e

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione dei servizi di manutenzione triennale e upgrade della soluzione USU VALUEMATION e relativi servizi professionali per INAIL – ID 2343 – Capitolato Tecnico



di posta elettronica, etc.. EPI supporta inoltre un'ampia varietà di sistemi operativi comuni, banche dati, standard internazionali e protocolli rilevanti per la sicurezza. È possibile adattare le interfacce ad altri sistemi in modo semplice e autonomo, poiché le tabelle dei dati di Valuemation sono già preconfigurate nelle interfacce ed è necessario adattare solo la controparte nel sistema terzo. La definizione e l'adattamento delle interfacce, ma anche la mappatura dei dati, avvengono mediante un'interfaccia utente grafica facile da utilizzare, con l'aiuto di un modellatore di interfaccia. La trasmissione dei dati viene simulata già durante lo sviluppo in modo da individuare ed evitare errori. EPI aiuta a convertire i formati dei dati e a definire regole di selezione e compilazione complesse, ad es. nel processo di riconciliazione quando si tratta di leggere dati di origine diversa con dati in parte ridondanti. Se le interfacce dei sistemi terzi cambiano, è particolarmente semplice e rapido, salvaguardando gli investimenti IT dell'Istituto.

La Soluzione in uso offre quindi la massima integrazione fra sistemi di IT Service Management (ITSM), Inventory di Dati, Analisi e Software Asset Management (SAM) e IT Asset Management (ITAM), che risulta distintiva nel mercato di riferimento attuale.

In particolare, la Soluzione, ed il relativo upgrade alla versione 5.x, include la possibilità di utilizzare tutti i connettori già sviluppati "a prodotto", per raccogliere informazioni dai sistemi e database in uso presso INAIL. I connettori, sviluppati direttamente dal Casa madre, sono attualmente disponibili in più di 150, considerando anche le versioni personalizzate, di cui 70 connettori standard predefiniti (out-of-the-box).

Sono disponibili e compresi nelle licenze circa 150 connettori per tutte le principali tecnologie di Scan, Inventory, CMDB nelle loro diverse release. In INAIL sono utilizzati solo i connettori necessari alle attuali integrazioni con le tecnologie suddette e nelle relative release. In ogni caso Valuemation 5, con i suoi connettori a prodotto, garantisce "indipendenza" rispetto a scelte implementative attuali e future per l'acquisizione dei dati negli ambiti tecnologici indicati a tutela degli investimenti dell'Istituto. In particolare, la Soluzione in uso è già integrata, attraverso il modulo EPI, con un numero elevato di sistemi IT e altri componenti presenti nell'infrastruttura di DCOD (circa 150), tra cui di seguito si elencano i principali:

- HR per includere i dati del personale;
- DCIM per introdurre i dati di gestione del Data Center;
- SCCM, CMDB e DTO per acquisire i dati di gestione delle PDL;

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione dei servizi di manutenzione triennale e upgrade della soluzione USU VALUEMATION e relativi servizi professionali per INAIL – ID 2343 – Capitolato Tecnico



- Intune & CMDB per recepire i dati di gestione dei device mobile;
- ILMT per includere i dati di discovery di particolari aree infrastrutturali;
- Dashboard direzionale per consentire un monitoraggio integrato con i processi di governance;
- Altri tool di discovery per inglobare i dati di discovery dell'infrastruttura.

Questa caratteristica di massima integrazione ha già consentito ad INAIL di massimizzare il ritorno degli investimenti effettuati dall'Istituto in termini di tool e strumenti di scan e discovery in uso, nonché di avere garanzia che adeguamenti ed evoluzioni future di tali prodotti, sia in ambito Server sia in ambito Distribuito (es. PdL), non abbiano impatti, se non l'implementazione dello specifico connettore, sull'architettura e sul software di gestione degli Asset Hardware e Software.

Un eventuale cambio di soluzione comporterebbe il rifacimento di tutti i connettori esistenti, con costi difficilmente stimabili ma certamente estremamente onerosi, oltre al notevole impegno delle risorse INAIL da allocare nella gestione del progetto, oggi non disponibile anche a causa dell'emergenza Covid che detta altre priorità.

#### **Configurazione dei processi di IT Asset Management**

La Soluzione Valuation consente la completa personalizzazione dei processi tramite il modulo dedicato "Business Process Manager" (BPM), un modulo "core" della Soluzione Valuation, con interfaccia di programmazione visuale e notazione standard internazionale.

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

#### **Profilazione degli utenti**

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

In particolare, le funzionalità di Software Asset Management della Soluzione offrono la possibilità di





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

#### **Dashboard e Analytics**

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

In particolare, il modulo Valuation Analytics della versione 5.2 della Soluzione è l'unico attualmente sul mercato ad avere un completo sistema Olap, con domini dedicati e pre-definiti in base alle librerie ITIL, in grado d'importare dati da sorgenti Valuation e di terze parti.

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

#### **Funzione "compare"**

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

#### **Compliance vs ITIL v4**

La Soluzione in uso risulta essere attualmente l'unica a livello europeo con 19 processi Certificati ITIL® v4.



Dal contesto descritto, si individuano i seguenti moduli della Soluzione necessari per soddisfare le esigenze dell'Istituto:

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

È poi richiesto il database Master Catalog, completo dei relativi aggiornamenti periodici.

## **6. OGGETTO E DURATA DEI SERVIZI**

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

### **Fornitura base (19.500 System)**

- A. Upgrade della Soluzione prodotto per 19.500 System (ogni System è un'unità elementare del prodotto assimilabile ad una licenza) all'ultima release rilasciata USU Valuation 5.x;
- B. Manutenzione della Soluzione per 19.500 System;
- C. Servizio di aggiornamento del Master Catalog per 19.500 System.

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

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

### **Supporto specialistico a "consumo"**

- G. Servizi professionali specialistici di supporto:

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione dei servizi di manutenzione triennale e upgrade della soluzione USU VALUATION e relativi servizi professionali per INAIL – ID 2343 – Capitolato Tecnico



- 40 gg/pp di Enterprise Architect;
- 40 gg/pp di Specialista di prodotto.

I servizi di manutenzione della Soluzione e di aggiornamento del Master Catalog per entrambe le forniture, base ed opzionale, avranno una durata pari alla durata del contratto (36 mesi).

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di **36 mesi** decorrenti dalla “Data di accettazione della fornitura”, di cui al successivo paragrafo 7.6. L’avvio dell’esecuzione delle attività avverrà, nel rispetto di quanto stabilito all’art. 32, comma 13, D. Lgs. 50/2016, contestualmente alla stipula.

La Committente si riserva di redigere apposito verbale di avvio dell’esecuzione del contratto in contraddittorio con il Fornitore.

Si precisa che, in merito alla suddetta fornitura, l’Istituto intende avvalersi dell’opzione di proroga definita all’art. 106, comma 11, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

## **7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**

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

### **7.1. Luogo di Svolgimento**

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

### **7.2. Upgrade della Soluzione/Installazione nuovi System**

Il software della Soluzione USU Valuation, aggiornato all’ultima release rilasciata alla data di stipula del contratto, dovrà essere reso disponibile **entro 10 giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, in un’area di download dedicata all’INAIL, alla quale l’Istituto potrà accedere con utenza e password riservate a lui dedicate.

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell’art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per l’acquisizione dei servizi di manutenzione triennale e upgrade della soluzione USU VALUATION e relativi servizi professionali per INAIL – ID 2343 – Capitolato Tecnico



L'upgrade della Soluzione prodotto all'ultima release rilasciata USU Valuemation 5.x o l'installazione dei nuovi System, di cui al precedente paragrafo 6 lettere A e D, dovrà essere ultimato **entro 10 giorni lavorativi** dalla stipula del contratto.

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

### **7.3. Responsabile del Servizio**

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

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

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

Il Responsabile del Servizio consegnerà alla Committente, entro **cinque (5) giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, ai fini della sua approvazione, anche il **Piano di lavoro** contenente:

1. un elenco con i dati identificativi delle Licenze USU Valuemation,
2. i termini per la configurazione e l'attivazione dei servizi.

Il Piano di lavoro dovrà essere approvato da INAIL **entro 5 (cinque) giorni solari** dall'avvenuta consegna dello stesso. Fatto salvo eventuali modifiche richieste dalla Committente sui termini proposti nel piano di lavoro, i termini previsti nel Piano di lavoro approvato dalla Committente debbano intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa si obbliga, ora per allora, a recepire aggiornando il Piano e consegnandolo alla Committente stessa nel termine di **5 (cinque)**



giorni solari decorrente dalla data di non approvazione da parte della Committente, pena l'applicazione delle penali e salvo in ogni caso il diritto della Committente e/o dell'Amministrazione di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

#### **7.4. Descrizione dei prodotti e dei servizi oggetto della fornitura**

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

##### **FORNITURA BASE**

- **Upgrade del prodotto USU Valuation all'ultima release 5.x** rilasciata per i seguenti moduli:
  - ✓ Basic (funzionalità core), *[SKU Lic. 10L-10020 e SKU Manut. 10W-10020]*;
  - ✓ License Manager (software asset management), *[SKU Lic. STD-1200 e SKU Manut. MND-1200-S]*;
  - ✓ Process Manager (processo di gestione degli asset), *[SKU Lic. 10L-10025 e SKU Manut. 10W-10025]*;
  - ✓ Enterprise Integrator – EPI – (feature di integrazione), *[SKU Lic. LI-000 e SKU Manut. WI-000]*;
  - ✓ Asset Manager (hardware asset management), *[SKU Lic. 10L-10400 e SKU Manut. 10W-10400]*;
  - ✓ Analytics - Asset Management Domain, *[SKU Lic. 10L-10477 e SKU Manut. 10W-10477]*;
  - ✓ Analytics - License Management Domain, *[SKU Lic. 10L-10477 e SKU Manut. 10W-10477]*;
  - ✓ Analytics - Client Management Domain, *[SKU Lic. 10L-10477 e SKU Manut. 10W-10477]*;
- **Manutenzione triennale della Soluzione USU;**
- **Servizio di aggiornamento triennale del Master Catalog** *[SKU Manut. MCD-1000-S]*  
necessario per adeguare il catalogo delle metriche dei vendor per effettuare i calcoli sulle licenze dei prodotti software. Il servizio Master Catalog mette a disposizione un database

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione dei servizi di manutenzione triennale e upgrade della soluzione USU VALUATION e relativi servizi professionali per INAIL – ID 2343 – Capitolato Tecnico



completo dei prodotti software presenti sul mercato, in cui sono codificati metodi di riconoscimento software integrato in grado di effettuare una ricognizione automatica dei prodotti presenti, inserendo automaticamente i dati necessari nel database di asset management, verificando e segnalando automaticamente eventuali problematiche di compliance tra le varie versioni software.

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

- 14.000 PDL attive (al netto delle PDL da dismettere) in cui sono inclusi anche i 5.000 apparati mobili attivi;
- 1.500 server fisici e 2.500 server virtuali;

ovvero pari ad un totale di 18.000 (14.000 + 1.500 + 2.500) "System" gestiti (Licenze).

Per i servizi erogati ad altre Amministrazioni (attualmente solo il Ministero della Salute) il fabbisogno è riportato di seguito:

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

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

**Per la fornitura base il totale è quindi 19.500 System.**

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

#### **FORNITURA OPZIONALE**

Per garantire l'eventuale fornitura di servizi da erogare in favore di altre Amministrazioni si stima il seguente fabbisogno aggiuntivo di Upgrade per una singola PA ospite, da attivare solo su esplicita richiesta dell'Istituto:

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

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

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

#### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

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

- **Manutenzione triennale della Soluzione USU;**

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione dei servizi di manutenzione triennale e upgrade della soluzione USU VALUEMATION e relativi servizi professionali per INAIL – ID 2343 – Capitolato Tecnico



- **Servizio di aggiornamento triennale del Master Catalog;**
- contatto telefonico o tramite ticket web (canale preferito);
- apertura di ticket illimitati tramite portale web;
- servizio di call-back per i ticket aperti;
- supporto telefonico o tramite web conference per domande relative al funzionamento e per l'installazione e gli aggiornamenti;
- accettazione e gestione dei ticket da parte del supporto con un servizio di call-back;
- risposte a domande sul funzionamento e la configurazione da parte di utenti e amministratori;
- risoluzione dei problemi grazie al supporto e all'assistenza di esperti altamente qualificati;
- supporto nell'installazione, tenendo conto delle specifiche e dei requisiti di sistema;
- aggiornamento regolare dello stato dei ticket aperti;
- informazioni sugli aggiornamenti e gli hot fix e la loro fornitura per il download.

**Tempi di supporto: feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00.**

#### **Classificazione dei Ticket**

##### *Priorità 1 – Malfunzionamento bloccante:*

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

##### *Priorità 2 – Malfunzionamento quasi bloccante:*

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

##### *Priorità 3 – Malfunzionamento parziale e senza impatti sul Business:*

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

##### *Priorità 4 – Le funzionalità del sistema non sono impattate, ma si evidenziano malfunzionamenti:*

- I malfunzionamenti riguardano solo una piccola parte o un'area del sistema.

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione dei servizi di manutenzione triennale e upgrade della soluzione USU VALUEMATION e relativi servizi professionali per INAIL – ID 2343 – Capitolato Tecnico



- I processi aziendali non sono interessati.

Servizi	Livelli di servizio
Disponibilità del servizio	Giorni feriali. Orario 9-18
Presa in carico anomalia Priorità 1	Massimo 30 minuti (segnalazione telefonica)
Presa in carico anomalie con Priorità diversa da 1	Massimo 4 ore
Supporto in italiano / inglese	✓
Servizio Call-back telefonico	✓
Canali di accesso al Support	
Linea telefonica	✓
Ticket System USU	✓
Web Form	✓
Email ( <a href="mailto:supportcenter@usu.de">supportcenter@usu.de</a> )	✓
Assistenza per problemi e documentazione	✓
Raccolta suggerimenti di miglioramento	✓
Fornitura di hotfix/patch	✓

In breve, il supporto deve essere accessibile attraverso:

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

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

## 7.5. Supporto Specialistico

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

In particolare, il Supporto Specialistico sarà utilizzato per aggiornare e consolidare le soluzioni

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione dei servizi di manutenzione triennale e upgrade della soluzione USU VALUATION e relativi servizi professionali per INAIL – ID 2343 – Capitolato Tecnico





esistenti, nonché per supportare gli utenti nell'utilizzo dei prodotti mantenuti nell'ambito della presente fornitura, per tutto il periodo contrattuale.

#### **Dimensionamento**

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

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

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

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

- garanzia delle conoscenze specifiche di tutte le componenti tecnologiche USU Valuation;
- gestione di tali componenti in modo "olistico" e non in modo "puntuale" così da avere un ambiente integrato e sfruttare al meglio gli investimenti e le tecnologie;

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione dei servizi di manutenzione triennale e upgrade della soluzione USU VALUATION e relativi servizi professionali per INAIL – ID 2343 – Capitolato Tecnico



- possibilità di accesso diretto alle strutture di supporto e alla Knowledge Base interna di USU Valuemation riducendo i possibili tempi di risoluzione e ripristino di eventuali fermi dovuti a malfunzionamenti hardware e/o software con evidenti benefici in termini di qualità del Servizio offerto, riducendo al minimo i possibili impatti su ambienti critici;
- formazione continua e il trasferimento di know-how alle risorse interne dell'Istituto.

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

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

La Committente comunicherà al Fornitore l'eventuale richiesta di attivazione di giorni persona per il servizio di consulenza specialistica, mediante telefono o strumento telematico ad un apposito indirizzo mail di cui al precedente paragrafo 7.4. Si precisa che i giorni di servizio di supporto specialistico devono essere erogati entro 15 giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta telefonica o dall'invio della mail.

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

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

#### **7.6. Verifica di conformità**

Entro il termine di **10 giorni** successivi alla consegna del “**Rapporto di Fine Upgrade/Installazione**”, di cui al precedente paragrafo 7.2, l'Amministrazione effettuerà le verifiche di conformità dei beni e dei servizi di cui al paragrafo 6, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione dei servizi di manutenzione triennale e upgrade della soluzione USU VALUEMATION e relativi servizi professionali per INAIL – ID 2343 – Capitolato Tecnico



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

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

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

La verifica di conformità verrà avviata:

- a) con riferimento all'Upgrade della Soluzione/Installazione dei nuovi System di cui al precedente paragrafo 6 lettere A e D, entro 10 giorni lavorativi dalla consegna del **“Rapporto di Fine Upgrade/Installazione”**, di cui al precedente paragrafo 7.2;
- b) con riferimento al servizio di manutenzione dei System e di aggiornamento del Master Catalog di cui al precedente paragrafo 6 lettere B, C, E ed F, con **cadenza trimestrale**, entro il mese successivo al trimestre di riferimento;
- c) con riferimento ai servizi di consulenza specialistica di cui al precedente paragrafo 6 lettera G, entro il trimestre successivo al periodo di riferimento.

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

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

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

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità dei servizi di consulenza specialistica, la data di accettazione della **“Dichiarazione trimestrale delle Prestazioni Rese”**, verrà considerata quale **“Data di**



accettazione del Servizio”, da parte della Committente.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità/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.

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

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

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

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

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

In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, la Committente rilascerà il “certificato di verifica di conformità” qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all’art. 102, d.lgs. n. 50/2016.

Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti di Project Portfolio Management (PPM) in dotazione presso l’INAIL per pianificare e consuntivare le attività, giorni ed ore di supporto erogate, secondo le modalità comunicate dall’Istituto stesso. INAIL rilascerà il certificato di verifica di conformità qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali nel rispetto di quanto previsto ai precedenti commi e all’art. 102 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.”.