

## **ALLEGATO 2**

PROCEDURA NEGOZIATA FINALIZZATA ALLA STIPULA DI UN CONTRATTO  
PER L'ACQUISIZIONE DELLA PIATTAFORMA SAAS SAIL E SERVIZI CONNESSI  
PER INAIL - ID 2557

### **CAPITOLATO TECNICO**



## INDICE

1.	GLOSSARIO	3
2.	PREMESSA	4
3.	INTRODUZIONE	4
4.	DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO	4
5.	CONTESTO	5
5.1.	CONTESTO ORGANIZZATIVO	5
5.2.	CONTESTO TECNOLOGICO	5
6.	DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI	8
6.1.	OGGETTO DELLA FORNITURA	8
6.2.	DURATA	12
6.3.	REFERENTI DELLA FORNITURA	12
6.4.	TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW	13
7.	CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI RICHIESTI	14
7.1.	SERVIZI DI SOTTOSCRIZIONE DEI PRODOTTI SAAS SAIL	14
7.2.	SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE DELLE SOLUZIONI SAAS SAIL	15
7.3.	SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	17
8.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	24
8.1.	LUOGO DI LAVORO E ORARIO DI SERVIZIO	24
8.2.	RISORSE IMPIEGATE E RELATIVE TEMPISTICHE	24
8.3.	CONSEGNA SOTTOSCRIZIONI E AGGIORNAMENTI	25
8.4.	SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE	26
8.5.	SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	28
8.6.	PIANO OPERATIVO PER EROGAZIONE SERVIZI	30
8.7.	AZIONI CONTRATTUALI	30



## 1. GLOSSARIO

<b>Amministrazione e Committente Consip</b>	Per Amministrazione e Committente si intende INAIL, Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli infortuni sul lavoro; 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.
<b>Contratto</b>	Il contratto che verrà stipulato tra l'Amministrazione e Fornitore dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.
<b>Fornitura</b>	Il complesso delle sottoscrizioni SAAS, dei relativi servizi di Assistenza tecnica e manutenzione e di supporto specialistico, secondo quanto descritto nel presente documento 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 unico delle attività contrattuali</b>	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.
<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 indicativamente dalle 9:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì (con una pausa pranzo), esclusi sabato, domenica e festivi.
<b>Operatori</b>	Personale della Committente o di terzi da questa delegati, diverso dagli utenti che fruiscono dei corsi di formazione, che interviene sulla piattaforma SAIL per operazioni di back-office.
<b>DCOD</b>	Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale
<b>DCRU</b>	Direzione Centrale per le Risorse Umane
<b>DCP</b>	Direzione Centrale Prevenzione
<b>INAIL</b>	Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro



#### **AGENAS**

Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali (AGENAS). Ente pubblico non economico di rilievo nazionale, istituito con decreto legislativo del 30 giugno 1993 n.266 e s.m., si configura come organo tecnico-scientifico del SSN che svolge attività di ricerca e di supporto nei confronti del Ministro della Salute, delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano.

#### **ECM**

Educazione Continua in Medicina: processo attraverso il quale il professionista della salute si mantiene aggiornato per rispondere ai bisogni dei pazienti, alle esigenze del Servizio sanitario e al proprio sviluppo professionale.

## **2. PREMESSA**

Il presente capitolato tecnico ha come obiettivo quello di descrivere gli oggetti della fornitura da acquisire con la presente iniziativa, e cioè le **sottoscrizioni software Sail** per INAIL i e i relativi **servizi**.

Si precisa che la soluzione Sail è composta da 4 piattaforme integrate Sailfor, Sailportal, Faddy e Meeting (in fase di aggiornamento in SailMeet)

I requisiti e le caratteristiche tecniche e funzionali della fornitura sono meglio specificati nel corpo del presente documento.

## **3. INTRODUZIONE**

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisto di sottoscrizioni software e di servizi di "Assistenza tecnica e manutenzione" e "Supporto specialistico" per la piattaforma Sail 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.

## **4. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO**

L'oggetto della presente acquisizione è la fornitura di **sottoscrizioni Sail** e dei relativi **servizi di "Assistenza tecnica e manutenzione" e di "Supporto specialistico"**, quest'ultimo acquisibile a consumo nei primi 12 mesi del contratto per lo sviluppo di nuove funzionalità della piattaforma.

L'acquisizione è composta da una parte di fornitura che verrà acquisita sicuramente nel contratto, necessaria per il rinnovo delle sottoscrizioni già presenti in INAIL, nonché da acquisti opzionali e servizi a



consumo da effettuarsi in corso di vigenza contrattuale su richiesta di INAIL.

Questi ultimi in particolare sono i servizi di Supporto specialistico, comprendendo tutte le attività di progetto che vanno dalla raccolta e la definizione dei requisiti fino al supporto per l'avviamento in esercizio, oltre alla redazione della relativa documentazione, come meglio indicato nel prosieguo del presente documento.

## 5. CONTESTO

### 5.1. Contesto organizzativo

L'INAIL, ed in particolare le Direzioni Centrali di Risorse Umane e Prevenzione che gestiscono la formazione per utenti interni ed esterni, hanno l'esigenza di procedere in continuità utilizzando la Soluzione SaaS SAIL per l'erogazione di corsi ECM (Educazione Continua Medica) riconosciuti dall'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (AGENAS), che sono previsti nel Piano triennale della formazione INAIL (utenti interni e utenti esterni di altre PA) e il Piano di formazione annuale definito in base alla convenzione con la Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA).

La Soluzione permette all'ufficio formazione, in questo caso ai due diversi uffici di formazione per le due Direzioni, Direzione Centrale per le Risorse Umane (DCRU) e la Direzione Centrale Prevenzione (DCP), di provvedere a tutte le diverse fasi tipiche del processo di organizzazione della formazione per dipendenti e discenti di altre amministrazioni, quali ad esempio:

- **Progettazione della formazione:** dalla raccolta dei fabbisogni online direttamente dagli utenti richiedenti, alla Pianificazione dei Corsi da erogare, alla definizione del Piano formativo (ECM, crediti professionali, formazione obbligatoria, sicurezza, corsi aziendali);
- **Promozione:** viene effettuata alimentando i corsi pubblicati sul portale in internet, può arrivare a coinvolgere target specifici con newsletter a template o SMS;
- **Gestione operativa:** con una piattaforma gestionale per tutte le attività di back-office a disposizione del personale degli uffici di formazione INAIL, per gestire le anagrafiche, le iscrizioni, le aule, gli incarichi ai docenti, i fogli firma, il registro presenze, i pagamenti dei corsi, la contabilità, i questionari, gli attestati, la rendicontazione, le relazioni annuali;
- **Controllo:** verifiche automatiche nel software, filtri specifici, reportistica configurabile, statistiche, bilanci, budget.

### 5.2. Contesto tecnologico

INAIL utilizza la piattaforma in Cloud per gestire i seguenti differenti ambienti:

- DCRU – Formazione
- DCP - Formazione
- TEST-Inail



La soluzione al momento in uso è denominata Sail ed offre la possibilità di gestire eventi formativi di diverse Categorie con o senza crediti formativi e rendicontazione Agenas (professioni sanitarie).

È composta da un backoffice (SailFor) in uso agli operatori interni alla Formazione INAIL. In base alle esigenze il sistema integrato attiva il portale Sailportal per esporre i corsi pubblicamente e consentire eventualmente l'accesso all'area riservata del singolo soggetto per iscrizioni online, visualizzazione del curriculum formativo e fruizione dei corsi a distanza tramite Faddy (la piattaforma LMS Moodle collegata nell'ambiente e interconnessa anche con le eventuali aule virtuali con lo strumento Meeting). Il portale è aperto anche alle iscrizioni da parte di soggetti esterni (non dipendenti INAIL) ed inoltre permette di acquisire la formazione effettuata dai partecipanti presso Provider formativi diversi dal proprio datore di lavoro.

La soluzione nel suo insieme permette quindi l'erogazione dei corsi, secondo le varie specifiche esigenze, utilizzando ogni metodologia formativa (in aula o a distanza) compresi i corsi sincroni e asincroni. Il monitoraggio ed il controllo dei partecipanti sono quindi centralizzati su un solo strumento informatico generando reportistica e controlli indipendenti dalla piattaforma utilizzata.

In dettaglio, nella tabella seguente è riportata **la situazione ad oggi delle sottoscrizioni Sail in uso**, suddivisa tra i differenti ambienti:

Tipologia	Ambienti	Descrizione delle componenti in uso e delle attività comprese	Quantità
Moduli funzionali	DCRU-Formazione e DCP-Formazione	<ul style="list-style-type: none"><li>- Piattaforma Cloud SaaS SAIL certificata AGID (SailFor, Sailportal, Faddy, Meeting150), con tutti i moduli presenti; non è compreso l'accesso da parte degli operatori.</li><li>- 300 utenti contemporanei in aula virtuale con possibilità di upgrade a titolo oneroso fino a 5000 partecipanti contemporanei. Aule illimitate con sistema di rilevazione presenze degli utenti connessi.</li><li>- Servizio di Manutenzione ordinaria della piattaforma e delle personalizzazioni richieste</li><li>- Attività di routine da eseguire sui moduli esistenti in caso di nuovi tracciati di esportazioni dati, per il controllo dei campi sulle maschere, per cambi di</li></ul>	1



		<p>privilegi per gli accessi, in generale controlli logici su nuovi campi per evitare errori.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upgrade server 4XL della Soluzione Cloud (potenziamento dell'attuale infrastruttura);</li> <li>- Upgrade Storage fisico dati (250GB) per SCORM/multimedia (comprensivo di spazio per backup orario su 24h e storico fino a 2 mesi);</li> <li>- Upgrade dell'attuale aula Meeting, per gestire fino a 300 utenti contemporanei (Sailmeet300, nuova piattaforma di aula virtuale), con rilevazioni delle presenze integrate;</li> </ul> <p>In caso di interventi di upgrade sarà compresa l'attività di formazione (in aula virtuale) per gli operatori addetti ai lavori.</p>	
Moduli funzionali	TEST - Inail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piattaforma Cloud SaaS SAIL certificata AGID (SailFor, Sailportal, Faddy, Meeting150), con tutti i moduli presenti; non è compreso l'accesso degli operatori.</li> <li>- Dimensionamento Server XL</li> </ul>	1
Accessi agli operatori del back office	DCRU-Formazione	Autorizzazione annuale alla piattaforma SaaS SAIL (Sailfor, Sailportal, Faddy, Meeting) per l'accesso degli operatori di backoffice (Sailfor). Non ci sono vincoli di accesso per le altre piattaforme (Sailportal e Faddy)	100
Accessi agli operatori del back office	DCP-Formazione	Autorizzazione annuale alla piattaforma SaaS SAIL (Sailfor, Sailportal, Faddy, Meeting) per l'accesso degli operatori di backoffice (Sailfor). Non ci sono vincoli di accesso per le altre piattaforme (Sailportal e Faddy)	50
Accessi agli operatori del back office	TEST - Inail	Autorizzazione annuale alla piattaforma SaaS SAIL (Sailfor, Sailportal, Faddy, Meeting) per l'accesso degli operatori di backoffice (Sailfor). Non ci sono vincoli di accesso per le altre piattaforme (Sailportal e Faddy)	100
Piattaforma streaming	DCRU-Formazione e DCP-Formazione	Piattaforma di streaming video. E' compreso il servizio di caricamento dei file video (2 TB di spazio massimo)	1
Piattaforma di	DCRU-	Piattaforma Cross per la reportistica personalizzata	1



reportistica	Formazione	dell'Istituto. Operatori illimitati	
--------------	------------	-------------------------------------	--

Tabella 1 - Dettaglio tecnologico ambienti Sail INAIL

## 6. DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI

### 6.1. Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura comprende:

1. l'acquisizione di **sottoscrizioni SAAS Sail**, in continuità con quanto già sottoscritto e in uso presso INAIL alla data e descritto nella seguente tabella 2a; per il servizio è previsto un corrispettivo a canone trimestrale fisso omnicomprensivo:

Sottoscrizione	Progetto/ambiente di Riferimento	Descrizione	Quantità/ Licenze
Licenze per i Moduli funzionali in uso	DCRU- Formazione e DCP-Formazione	Licenza annuale piattaforma Sail (SailFor, Sailportal, Faddy, Meeting150), Non è compreso nel canone il costo delle licenze per utenti operatori.  Sono invece compresi nel costo complessivo i seguenti interventi/attività: <ul style="list-style-type: none"><li>– Upgrade server 4XL per prestazioni e capienza</li><li>– Manutenzione "ordinaria" della piattaforma, comprensiva di implementazioni per le richieste della DCRU - Formazione e della DCP – Prevenzione e di tutti controlli sui campi delle maschere, per acquisire nuovi tracciati di</li></ul>	1





		<p>esportazioni dati nello stesso modulo, per gestire cambi di privilegi operatore, controlli logici sui campi per evitare l'inserimento dei dati errato. Non sono compresi gli interventi di manutenzione evolutiva e tutte le richieste che prevedono lo sviluppo di nuove funzionalità, di nuovi moduli, di nuove tabelle nel database, interventi di adeguamento a variazioni dell'infrastruttura del Committente che rientrano nelle attività del servizio a consumo di cui al successivo par. 7.2;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Upgrade server 4XL della Soluzione Cloud (potenziamento attuale soluzione);</li><li>– Upgrade Storage fisico dati (250GB) per SCORM/multimedia (comprensivo di spazio per backup orariox2mesi);</li><li>- Upgrade dell'attuale aula Meeting, per gestire fino a 300 utenti contemporanei (Sailmeet300, nuova piattaforma di aula virtuale), con rilevazioni delle presenze integrate; eventuali upgrade giornalieri su aule di capienza maggiore sono opzioni integrative attivabili secondo quanto previsto nella Tabella 2b.</li></ul>	
Licenze per i Moduli funzionali in uso	Test - INAIL	Licenza annuale piattaforma Sail (SailFor, Sailportal, Faddy, Meeting150). Sono compresi nel costo tutti i moduli forniti senza operatori. Server attuale XL	1
Licenze per gli accessi agli	DCRU - Formazione	Licenza annuale SaaS della piattaforma Sail (Sailfor, Sailportal, Faddy, Meeting) per l'accesso degli operatori di	100



operatori del back office		backoffice (Sailfor). Non ci sono vincoli di accesso per le altre piattaforme (Sailportal e Faddy)	
Licenze per gli accessi agli operatori del back office	DCP – Formazione	Licenza annuale SaaS della piattaforma Sail (Sailfor, Sailportal, Faddy, Meeting) per l'accesso degli operatori di backoffice (Sailfor). Non ci sono vincoli di accesso per le altre piattaforme (Sailportal e Faddy)	50
Licenze per gli accessi agli operatori del back office	Test - INAIL	Licenza annuale SaaS della piattaforma Sail (Sailfor, Sailportal, Faddy, Meeting) per l'accesso degli operatori di backoffice (Sailfor). Non ci sono vincoli di accesso per le altre piattaforme (Sailportal e Faddy)	50
Licenze piattaforma per i filmati in streaming	DCRU- Formazione e DCP-Formazione	Piattaforma di streaming video. È compreso il servizio di caricamento dei file video (2 TB di spazio massimo)	1
Licenze	DCRU - Formazione	Piattaforma Cross per la reportistica personalizzata dell'Istituto. Operatori illimitati	1

**Tabella 2a – Rinnovo Sottoscrizioni SAIL attualmente in uso**

È prevista inoltre una parte di ulteriori sottoscrizioni SaaS attivabili in via opzionale, elencate nella tabella 2b seguente, che INAIL si riserva di acquisire o meno (anche solo in parte) nel corso del contratto:

<b>Sottoscrizione</b>	<b>Progetto/ambiente di Riferimento</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Quantità/ Licenze</b>
Licenza nuovo modulo Raccolta	DCRU- Formazione e DCP-Formazione	Modulo di front office integrato al back office per l'analisi delle esigenze. Consente di pubblicare	1



Fabbisogno formativo online		delle "Campagne" e raccogliere online i feedback da parte degli utenti, da analizzare per costruire il fabbisogno formativo dei dipendenti/interni. La singola Campagna è configurabile, strutturata in argomenti di interesse in funzione del relativo obiettivo formativo. Il modulo prevede una raccolta dati gerarchica a diversi livelli partendo dal basso fino ad arrivare alle posizioni apicali dell'organigramma. Per consentire una valutazione ponderata di ogni ufficio, il "responsabile" valuta i propri collaboratori sintetizzando il fabbisogno formativo al livello superiore fino ad arrivare all'ufficio formativo come vertice.	
Licenza nuovo modulo Assegnazione del responsabile	DCRU- Formazione e DCP-Formazione	Nell'Area Riservata del portale, permette al singolo soggetto di scegliere il proprio diretto responsabile. La funzione permette di creare automaticamente una gerarchia a diversi livelli che si compongono fra i diversi Responsabili identificati.	1
Licenze upgrade software - opzioni	DCRU- Formazione e DCP-Formazione	Opzione sailmeet500: upgrade per 1 sola giornata di aula virtuale (oltre i 300 posti base +200 con un massimo di 500 posti contemporanei). La richiesta di attivazione dell'opzione verrà formulata da INAIL almeno una settimana prima dell'evento.	1
Licenze upgrade software - opzioni	DCRU- Formazione e DCP-Formazione	Opzione sailmeet800: upgrade per 1 sola giornata di aula virtuale (oltre i 300 posti base +500 con un massimo di 800 posti contemporanei). La richiesta di attivazione dell'opzione verrà formulata da INAIL almeno una settimana prima dell'evento.	1
Licenze upgrade software - opzioni	DCRU- Formazione e DCP-Formazione	Opzione sailmeet1000: upgrade per 1 sola giornata di aula virtuale (oltre i 300 posti base +700 con un massimo di 1000 posti contemporanei). La richiesta di attivazione dell'opzione verrà formulata da INAIL almeno una settimana prima dell'evento.	1



Licenze upgrade software - opzioni	DCRU- Formazione e DCP-Formazione	Opzione sailmeet5000: upgrade per 1 sola giornata di aula virtuale con un massimo di 5000 posti contemporanei. La richiesta di attivazione dell'opzione verrà formulata da INAIL almeno una settimana prima dell'evento.	1
Licenze e servizio di manutenzione	DCP-Formazione	Piattaforma Cross per la reportistica personalizzata dell'Istituto. Operatori illimitati	1

**Tabella 2b - Sottoscrizioni opzionali**

- il servizio di “**Assistenza Tecnica e Manutenzione**” per garantire la manutenzione sistemistica, correttiva, evolutiva e adeguativa delle soluzioni SaaS Sail, delle personalizzazioni realizzate su tutti gli ambienti di DCRU - Formazione, DCP - Formazione e Test – INAIL con relativa assistenza tecnica (cfr. par. 7.2);
- servizio di “**Supporto specialistico**”, a consumo, con interventi da realizzare a fronte di esplicita richiesta da parte di INAIL e descritti a titolo esemplificativo nei successivi paragrafi;

tutti da fornire ed erogare con le modalità descritte in dettaglio nel seguito del presente Capitolato tecnico.

## **6.2. Durata**

La durata contrattuale prevista è di 36 mesi ed è disciplinata nel Contratto.

## **6.3. Referenti della fornitura**

L'Impresa dovrà comunicare il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile unico delle attività contrattuali**, con profilo e anzianità nel ruolo adeguate e le competenze di Project manager. In particolare, tale responsabile sarà, per tutti gli aspetti di governo della fornitura, l'interlocutore unico di INAIL.

Sarà cura del Responsabile unico rappresentare all'Istituto, in ogni momento e in modo proattivo,



possibili rischi legati all'erogazione dei servizi e delle attività della fornitura, facendosi carico di tutte le azioni di contenimento e riduzione dei rischi individuati.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per il Committente.

Si richiede, inoltre, senza oneri aggiuntivi per INAIL, una figura di **Referente Tecnico** che svolga funzioni di Project Manager in modo da assicurare soprattutto il coordinamento delle diverse attività, il punto di riferimento per riunioni e SAL, il presidio delle attività di collaudo per una tempestiva soluzione di eventuali anomalie. Tale figura dovrà possedere skill e competenze adeguate sulla piattaforma SAIL ed esperienza sui moduli, soprattutto sulla componente di back-end Sailfor, nonché sulle integrazioni con altri sistemi realizzate per INAIL.

I ruoli dei due referenti non possono essere ricoperti dalla medesima persona e non devono essere impiegati come figure professionali a pagamento nel gruppo di lavoro previsto per le attività del Servizio di Supporto Specialistico.

#### 6.4. Trasferimento di Know-how

L'impresa deve fornire alla scadenza di un singolo intervento e/o comunque a fronte di una richiesta esplicita da parte della Committente, il personale necessario al trasferimento del know-how e delle competenze a personale della Committente oppure a terzi da questa designati, prestando a quest'ultimo il supporto necessario anche ai fini dell'eventuale migrazione dei dati necessario in caso di cambio della piattaforma di formazione. Tale attività di supporto nel trasferimento di know-how deve comprendere, oltre a giornate di affiancamento, la fornitura di documentazione e/o riunioni *ad hoc* descrittive della situazione AS IS.

Tale attività di trasferimento di Know-how deve essere prevista, comunque, negli ultimi due mesi di efficacia del presente contratto ovvero nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale.

Le modalità di esecuzione di tali attività di trasferimento verranno congiuntamente concordate.

Tale attività è senza oneri per la Committente.



## **7. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI RICHIESTI**

### **7.1. Servizi di sottoscrizione dei prodotti SAAS Sail**

Le sottoscrizioni già in uso negli ambienti INAIL e quelle oggetto di eventuale acquisizione (Opzionali) sono state elencate rispettivamente nelle tabelle 2a e 2b.

Come noto, a decorrere dal 1 aprile 2019, le Amministrazioni Pubbliche possono acquisire servizi SaaS esclusivamente se qualificati da AgID, secondo quanto disposto dalla Circolare AgID n.2 del 9 aprile 2018.

Tali servizi devono inoltre essere erogati mediante un'infrastruttura CSP qualificata da AgID, secondo quanto disposto dalla Circolare AgID n.3 del 9 aprile 2018.

I servizi Saas Sail, oggetto della presente acquisizione, dovranno essere qualificati presso il Marketplace di AgID per tutta la durata contrattuale, in conformità a quanto stabilito dalla circolare AgID n. 3 del 9 aprile 2018, secondo quanto chiarito dalla stessa AgID con la Determinazione n. 419/2020 del 22 settembre 2020 ed erogati tramite infrastrutture facenti capo a CSP qualificati. La qualificazione dei servizi Saas è condizione essenziale ai fini della stipula del contratto. La qualificazione dei servizi Saas presso il Catalogo AgID dovrà essere mantenuta per tutta la durata contrattuale, secondo le indicazioni fornite dalla citata Circolare AgID n. 3 del 9 aprile 2018 e successive modifiche nonché secondo quanto previsto dal Contratto, al quale si rinvia per tutto quanto concerne la disciplina relativa all'acquisizione, mantenimento e/o perdita delle predette qualificazioni. In conformità a quanto sopra, è richiesto che i servizi Saas Sail rispettino i requisiti minimi previsti nelle relative Schede tecniche di qualificazione AgID, disponibili al seguente link e comunque presenti sul predetto Marketplace:

<https://catalogocloud.agid.gov.it/service/1320>

Resta inteso che troverà applicazione, ove possibile *ratione temporis* anche sulla base del regime transitorio eventualmente previsto, quanto stabilito nella determina dell'Agenzia Nazionale per la Cybersicurezza n. 307 del 18 gennaio 2022 e nei relativi atti attuativi.

Si precisa che eventuali bundle di servizi si intendono certificati se lo sono i servizi cloud che li compongono.

I servizi Cloud Saas Sail oggetto della presente acquisizione dovranno inoltre essere erogati secondo la



misura e con le modalità indicate nel presente Capitolato tecnico e nel Contratto.

I servizi cloud Sail saranno attivi per h24/7, ossia a qualsiasi orario, notturno compreso, per tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, con un margine di tolleranza dello 0,5% per i servizi SaaS, secondo la percentuale di disponibilità ("Availability") dichiarata in sede di qualificazione AgID (99,50%), su base annuale.

A tal fine, il Fornitore si obbliga a fornire entro 10 giorni lavorativi dalla scadenza di ogni trimestre un prospetto di riepilogo per il monitoraggio della disponibilità dei servizi cloud Sail rispetto all'indicatore su descritto.

Qualora nell'erogazione dei servizi Cloud, si verificassero dei problemi tecnici o una non disponibilità degli stessi, la Committente contatterà il Fornitore, per la soluzione di tali problematiche, contattando il Responsabile unico delle attività contrattuali a un numero telefonico o a un indirizzo di posta elettronica all'uopo preposti, ferma l'applicazione delle penali previste dal contratto.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione di INAIL le eventuali nuove versioni e/o release e/o aggiornamenti dei Prodotti, se compatibili con eventuali personalizzazioni apportate alle versioni standard per INAIL, rilasciati periodicamente dal Produttore nel corso di validità del contratto.

## **7.2. Servizio di Assistenza tecnica e Manutenzione delle soluzioni SaaS Sail**

In aggiunta alle attività manutentive incluse nella fornitura delle sottoscrizioni, è inoltre richiesto che il Fornitore eroghi il Servizio di Assistenza tecnica e Manutenzione sistemistica, correttiva, evolutiva e adeguativa delle soluzioni SaaS Sail. Tali attività sono essenziali per garantire la gestione della piattaforma, il corretto funzionamento e la continuità nell'erogazione dei corsi da parte delle diverse strutture INAIL (DCRU-Formazione, DCP-Formazione) e per gestire l'ambiente di TEST-INAIL ed includono, prevalentemente attività di manutenzione della piattaforma, nelle sue versioni personalizzate per INAIL nei diversi ambienti, secondo quanto indicato di seguito, ancorché a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

### **Ambienti di Formazione per DCRU e DCP:**

- Interventi di manutenzione correttiva, necessari per correggere malfunzionamenti, gravi e meno gravi;



- Interventi di manutenzione sistemistica con presidio dell'infrastruttura, interventi di configurazione di base, gestione di storage esterno per garantire backup orari con conservazione totale fino a 60 giorni, attività di snapshot di sistema, aggiornamenti del SO, componenti e librerie;
- Interventi adeguativi di manutenzione o sviluppo, necessari a seguito di modifiche di norme o disposizioni di legge;
- Aggiornamenti periodici dei componenti software della piattaforma "Faddy" (l'LMS Moodle integrata in Sail ed utilizzata da Inail per l'erogazione della formazione a distanza) per garantire la sua completa compatibilità e sicurezza, intervenendo, ove necessario, anche sui plugin che assicurano la compatibilità;
- Interventi evolutivi finalizzati ad apportare piccole migliorie alla piattaforma, per assicurare con continuità e migliorare performance, sicurezza, usabilità, ecc. e che non comportano modifiche significative alla baseline né alle funzionalità offerte dalla piattaforma; rientrano in questa casistica anche piccole modifiche alle interfacce grafiche per facilitare l'utilizzo da parte degli utenti;
- Interventi evolutivi, automatizzati da procedure standard, per importazione di anagrafiche ed iscritti, per la gestione delle diverse edizioni dei corsi, la generazione di tabulati di sintesi dei partecipanti, l'invio di e-mail massive, controlli su corrette consegne delle e-mail, la verifica della propedeuticità degli oggetti didattici del corso, l'emissione degli attestati, la creazione di file compressi con i certificati emessi. Tale attività è indipendente dal numero dei corsi e dalle diverse edizioni di questi;
- Presidio ed esecuzione di procedure mensili di importazione dei dati anagrafici dei dipendenti (HR) e dei dati dei Corsi da Pianificazione per la struttura di Formazione della DCRU;
- Aggiornamento dei Manuali uso dell'Aula virtuale e del portale sia per DCRU-Formazione e DCP-Prevenzione;
- Interventi per la produzione e/o la modifica della modulistica e dei questionari per la piattaforma sia per DCRU-Formazione e DCP-Prevenzione;
- Interventi necessari a seguito di modifiche di norme o disposizioni di legge, di variazione di requisiti di modesta entità (impegno massimo 5 giorni) che determinano evoluzioni della piattaforma, che non comportano modifiche di baseline né sostanziale reingegnerizzazione del sistema, ad esempio nuove funzioni per gli operatori di back-end e per gli utenti esterni;





- Supporto tecnico e assistenza agli utenti, sia di primo che di secondo livello, prevedendo anche una tracciatura delle richieste tramite Ticket;

**Ambiente di TEST-Inail:**

- interventi di manutenzione della piattaforma, comprensivi anche di interventi di configurazione di base e di caricamento dati almeno con cadenza trimestrale, tramite procedure di replica da piattaforma di produzione on-line di Sailfor e Faddy.

Per tale servizio è previsto un corrispettivo a canone trimestrale fisso, onnicomprensivo.

### **7.3. Servizi di Supporto Specialistico**

Il servizio di “Supporto specialistico” prevede interventi progettuali a corpo, con una remunerazione a consumo in giornate uomo, e comprende un insieme integrato di attività da eseguire a fronte esplicita richiesta di INAIL, che garantiscono un supporto trasversale alle esigenze dell’Istituto, orientate ad ottimizzare i livelli di servizio dei servizi offerti dalla piattaforma; a titolo esemplificativo (ma non esaustivo) si indicano le principali attività che possono rientrare in tale servizio:

- Affiancamento funzionale agli utenti sulle modalità di erogazione e fruizione dei corsi oltre che sui moduli della piattaforma;
- Formazione del personale presso la sede del Cliente o da remoto, a richiesta;
- Progettazione e realizzazione di moduli che consentono l’interoperabilità con altre applicazioni di INAIL;
- Supporto nell’utilizzo della piattaforma e nella gestione (a titolo di mero esempio: produzione di reportistica, presidio di eventi, monitoraggio dei corsi erogati).

Si precisa che la proprietà dei dati memorizzati sulla piattaforma come anagrafiche, corsi, fascicoli digitali, curricula formativi, ecc. è di INAIL e pertanto, al termine del contratto, il Fornitore deve prevederne la “consegna” all’Istituto.

Le figure professionali da prevedere per l’erogazione di tali servizi, sono:

Figura Professionale	Numero giornate/persona
Project Manager	100



Sistemista	80
Consulente Junior	800
Product Specialist	120

Si precisa che il numero di giornate per ogni figura professionale è puramente indicativo e che il Servizio di Supporto Specialistico potrà essere erogato discostandosi da tali valori pur nel rispetto del massimale contrattuale previsto per tale servizio.

Di seguito si fornisce una descrizione delle qualifiche, delle competenze e delle mansioni delle figure professionali coinvolte nel progetto:

### **Project manager**

#### **Qualifica:**

- Laurea in materie scientifiche, in Economia o in Ingegneria Gestionale
- Esperienza almeno decennale nel campo della formazione, della gestione aziendale e dei progetti di sviluppo di applicazioni informatiche
- Esperienza decennale sul campo nel coordinamento dei gruppi di lavoro
- Esperienza di almeno cinque anni sulla normativa Agenas nazionale con progetti di formazione legati a professioni sanitarie con Provider di Pubbliche amministrazioni accreditati

#### **Competenze:**

- Buon orientamento al problem solving
- Conoscenza dei principali tipi di architettura hardware e software nel campo dei server per applicativi WEB
- Conoscenza dei sistemi cloud
- Conoscenza dei linguaggi MySQL, PHP, Javascript



- Conoscenza della normativa privacy per il trattamento dei dati
- Conoscenza delle tecniche e dei metodi di prevenzione alla violazione dei sistemi informatici
- Capacità di comunicazione, mediazione e motivazione
- Conoscenza di tutte le funzionalità, dei framework del software in uso (Sailfor, Sailportal, Moodle/Faddy, Sistema di reportistica)
- Conoscenza approfondita delle possibilità di configurazione del software in uso

**Mansioni:**

- Pre-analisi del progetto
- Pianificazione delle azioni e degli step di lavorazione
- Gestione del tempo di sviluppo e messa in produzione
- Gestione delle risorse umane
- Comunicazione con il cliente
- Negoziazione di modifiche ed evoluzioni del software
- Team building del gruppo di lavoro
- Gestione dell'integrazione dell'applicativo con elementi esterni
- Gestione dei collaudi e della reportistica di progetto
- Controllo di qualità dei prodotti parziali e verifica del rispetto degli standard di qualità adottati
- Gestione del miglioramento continuo dei processi produttivi del progetto.
- Gestisce il budget del progetto
- Training degli operatori del software
- Gestione degli eventi critici e degli stress test dell'applicativo e dell'infrastruttura informatica

**Product specialist**

**Qualifica:**

- diploma di perito informatico e/o laurea in ingegneria informatica/ laurea in ingegneria elettronica/ laurea in informatica.
- Esperienza lavorativa almeno cinque anni nel campo della formazione
- Certificazioni Moodle almeno per i seguenti corsi ufficiali: Moodle Administration Settings; Course Creation Basics; Manage Your Users; Extend Your Moodle Site; Moodle 4.0 for Admins
- Spiccato orientamento al problem solving

**Mansioni:**

- Analizzare e interpretare le specifiche funzionali richieste
- Elaborare e formalizzare proposte di miglioramento dell'architettura dei software
- Valutare la fattibilità delle soluzioni IT dal punto di vista tecnologico.
- Definire gli step operativi del ciclo di sviluppo del versioning.
- Disegnare l'architettura dei nuovi processi.
- Correggere eventuali problematiche legate ai software.
- Operare sulle configurazioni della piattaforma LMS Moodle integrata nel software

**Competenze:**

- Conoscenza approfondita di tutte le funzionalità dei framework e di tutti i flussi di variabili del software in uso (Sailfor, Sailportal, Moodle/Faddy, SailMeet, server smtp certificati, Sistema di reportistica)
- Conoscenza delle possibilità di configurazione del software in uso
- Conoscenza dei principali pattern architetturali tra cui:
  - Layered.
  - Master-slave.
  - Pipe-filter.



- Broker.
- Peer-to-peer
- Model-View-Controller.
- Blackboard.
- Interpreter.

## **Consulente Junior**

### **Qualifica:**

- diploma di perito informatico/ laurea in ingegneria informatica/ laurea in ingegneria elettronica/ laurea in informatica.
- Esperienza lavorativa di almeno tre anni

### **Mansioni:**

- Scrivere codice leggibile, elegante e performante
- Programmare il software per rispondere alle esigenze del committente
- Verificare il corretto funzionamento del programma (fase di testing)
- Risolvere bug ed errori (fase di debugging e troubleshooting)
- Consegnare la versione definitiva del software
- Collaborare alla creazione della documentazione tecnica relativa al programma
- Curare l'aggiornamento e il mantenimento dei software programmati

### **Competenze:**

- Conoscenza delle funzionalità, dei framework e di tutti i flussi di variabili del software in uso (Sailfor, Sailportal, Moodle/Faddy, Sistema di reportistica)



- Padronanza della programmazione utilizzando diversi linguaggi (C++, C#, Java, Jscript, HTML)
- Conoscenza approfondita dei sistemi operativi
- Ottima conoscenza delle banche dati e di SQL
- Competenza nel testing di programmi informatici
- Conoscenza di tecniche e strumenti di debugging e troubleshooting
- Doti comunicative e relazionali
- Capacità organizzative e gestionali
- Capacità di lavorare in team
- Adattabilità e flessibilità

## **Sistemista**

### **Qualifica:**

- laurea in ingegneria informatica/ingegneria elettronica/informatica.

### **Mansioni:**

- Acquisire i requisiti hardware/infrastrutturali del sistema informatico
- Installare e configurare nuovo software sia lato client (host) che lato server.
- Definire e implementare il dominio o comunque l'architettura di rete.
- Configurazione dei server, dei cluster, firewall, load balancer, backup, DNS
- Installazione e configurazione del SO, framework, componenti specifici, librerie, database, LAMP, driver
- Rispondere alle esigenze della direzione della struttura gestita (es. vincoli prestazionali e di affidabilità, rispetto di policy di sicurezza ecc...).



- Ottimizzazione delle prestazioni possibili con l'hardware a disposizione
- Eseguire configurazioni di sistema opportune o desiderate in rispettivi file di configurazione.
- Gestire gli account utente
- Pianificare e verificare la corretta esecuzione di operazioni pianificate come ad es. backup.
- Applicare le patch e gli aggiornamenti necessari ai sottosistemi.
- Rendere costantemente disponibili i servizi associati al sistema a favore degli utenti.
- Analizzare i cosiddetti file di log.
- Porre rimedio ai problemi/guasti tramite tecniche di troubleshooting.
- Monitorare la struttura e gli apparati di rete
- Sviluppare la documentazione del sistema informatico.
- Garantire che nessuno riesca ad entrare nei sistemi senza autorizzazione.

#### **Competenze**

- capacità di individuare e risolvere problematiche che interessano i diversi aspetti del sistema informatico
- conoscenza sulla configurazione dei sistemi operativi
- conoscenza degli aspetti legati alla sicurezza dei sistemi informatici
- Linguaggi di programmazione:
  - o HTML
  - o JavaScript
  - o PHP
- Protocollo SSH
- Conoscenza approfondita dei sistemi operativi utilizzati (server linux)
- Conoscenza e gestione di container e architetture Cloud



- Capacità di gestire il sistema operativo dei server e le applicazioni correlate, come i servizi di posta o i servizi Web.
- conoscenze approfondite di firewall, backup, SFTP e sistemi di controllo degli accessi, log, privacy

## 8. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

*Si precisa che nel corso della fornitura, l'Impresa si impegna a utilizzare gli strumenti di Project Portfolio Management (PPM) in dotazione presso l'INAIL (in questo momento piattaforma Service-now) per pianificare e consuntivare le attività, giorni ed ore di supporto erogate, secondo le modalità comunicate dall'Istituto stesso.*

### 8.1. Luogo di lavoro e orario di servizio

Tutti i servizi previsti nella fornitura potranno essere eseguiti da remoto, a meno di specifiche esigenze di INAIL che richiedano la presenza on-site, presso la sede principale della DCOD in Via del Santuario a Roma o in sedi diverse sempre site in Roma.

I servizi devono essere garantiti nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, secondo il seguente orario: 09:00 – 18:00.

### 8.2. Risorse impiegate e relative tempistiche

Il Fornitore, **entro 5 giorni dalla stipula del Contratto**, dovrà indicare le risorse professionali (ivi compreso il **Responsabile Unico delle attività contrattuali e il Responsabile Tecnico**) che saranno impiegate nell'esecuzione dei servizi, con la consegna del relativo CV.

Per l'accettazione del personale proposto, INAIL si riserva la possibilità di procedere a colloqui di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio **entro 3 giorni lavorativi** dalla richiesta. In caso di valutazione positiva, l'Impresa si obbliga a provvedere a mettere a disposizione la figura professionale **entro 5 giorni lavorativi** dalla comunicazione dell'esito positivo del colloquio.

Per il personale ritenuto inadeguato, **anche successivamente nel corso del contratto**, qualunque sia il ruolo, INAIL procederà alla richiesta formale di sostituzione. **Entro 15 giorni lavorativi dalla relativa richiesta**, l'Impresa dovrà proporre la sostituzione della risorsa, con contestuale consegna all'INAIL del CV della nuova figura professionale. L'esercizio da parte della Committente di tale facoltà non





comporterà alcun onere per la stessa.

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

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

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

### **8.3. Consegna sottoscrizioni e aggiornamenti**

Per le sottoscrizioni già in uso prima della stipula del contratto (vedi la precedente **tabella 2a**) il Fornitore dovrà mettere le stesse a disposizione di INAIL unitamente al relativo servizio di assistenza e manutenzione di base per 36 mesi a partire dalla data di stipula del contratto.

Per l'acquisto delle nuove sottoscrizioni opzionali (vedi la precedente **tabella 2b**) INAIL comunicherà al fornitore, tramite l'indirizzo e-mail di cui al successivo par. 8.4 la lista dei servizi Saas Sail che intende acquisire.

Il fornitore, in seguito alla suddetta richiesta, è tenuto a rendere attive le sottoscrizioni sugli ambienti segnalati dal committente, unitamente al relativo servizio di assistenza e manutenzione di base, **entro (5) cinque giorni lavorativi** (o diversa data concordata con il Committente) dalla comunicazione della stessa.

Il canone relativo ai servizi di "Sottoscrizioni dei prodotti SAAS SAIL" sarà integrato con il costo corrispondente alle nuove sottoscrizioni, a partire dal trimestre successivo a quello in cui viene effettuata la richiesta.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle sottoscrizioni, INAIL applicherà le penali secondo le modalità indicate nel contratto.

Il Fornitore si impegna ad informare il Committente delle eventuali variazioni dei prodotti/servizi SAAS che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.



In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni servizi SAAS, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche significativamente modificate, il Fornitore garantisce al Committente la possibilità di acquistare i nuovi servizi alle medesime condizioni dei servizi originariamente previsti.

Tale comunicazione, dovrà essere corredata da una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della email da parte del Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità. I prodotti offerti in sostituzione dovranno essere qualificati presso il Marketplace AGID secondo quanto previsto al par. 7.1 del presente documento.

Al termine della durata contrattuale, che esso coincida o meno con la naturale scadenza del contratto, per un periodo pari a 30 giorni, altrimenti detto grace period, senza oneri aggiuntivi per la Committente, i contenuti di INAIL inseriti nella piattaforma, dovranno essere resi disponibili, ai fini del relativo recupero. Al termine di tale periodo di recupero, le cui modalità saranno da concordare con INAIL, a meno che non sia espressamente richiesto dalla legge, i contenuti della Committente verranno cancellati e/o comunque resi inaccessibili. Il Fornitore si obbliga a dare idonee garanzie dell'eliminazione e/o avvenuta inaccessibilità dei dati della Committente. In ogni caso, il Fornitore si impegna a dare supporto alla Committente per il grace period, senza oneri aggiuntivi.

#### **8.4. Servizio di Assistenza tecnica e Manutenzione**

Entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile, dandone comunicazione scritta a INAIL, un indirizzo e-mail e/o un numero telefonico e/o l'indirizzo web di un portale tramite i quali comunicare al Fornitore la segnalazione dei malfunzionamenti rilevati e/o delle richieste di supporto.

**Tali riferimenti saranno utilizzati da INAIL anche per ogni tipo di richiesta e comunicazione ufficiale relativa ai servizi di cui ai precedenti paragrafi.**

Inoltre, se non già fatto, il Fornitore dovrà rendere noto un indirizzo email PEC per le comunicazioni ufficiali a qualunque titolo.

Il servizio di Assistenza Tecnica e manutenzione decorrerà dalla data di stipula del contratto e, per



ciascun servizio SAAS opzionale successivamente acquisito, dalla data di consegna del relativo servizio sino alla fine del contratto.

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati rispettando i livelli di servizio di seguito descritti.

Per il servizio si prevede un corrispettivo a canone omnicomprendivo e le eventuali richieste di nuove sottoscrizioni opzionali effettuate dalla Committente in corso di fornitura, non genereranno un aumento del canone previsto da inizio contratto.

Per tutte le sottoscrizioni del prodotto già in uso nel sistema informativo INAIL, per quelle che saranno eventualmente acquisite nel corso di validità del contratto di cui alla tabella 2b del presente documento, il Fornitore deve garantire il servizio di manutenzione, comprendente almeno una delle seguenti modalità:

- a) il servizio di assistenza telefonica per la segnalazione di guasti e/o richieste di supporto, con un tempo massimo di **presa in carico pari a 4 ore lavorative** e senza limitazioni nel numero di incidenti segnalati; il servizio di assistenza dovrà essere erogato in lingua italiana nell'orario 9:00-18:00 dal lunedì al venerdì;
- b) l'accesso ad un portale web per la segnalazione di guasti e/o richieste di supporto, con un tempo massimo di **presa in carico pari a 4 ore lavorative** e senza limitazioni nel numero di incidenti segnalati; il portale web dovrà essere attivo 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana per 365 giorni l'anno.

Il servizio di manutenzione dovrà prevedere la risoluzione degli incidenti segnalati da INAIL, con i livelli di servizio indicati di seguito in funzione del livello di gravità assegnato.

Nelle richieste di assistenza INAIL comunicherà al Fornitore il livello di gravità del problema, secondo la seguente classificazione:

**Livello di gravità 1:** indica a) un serio danno o la chiusura totale del sistema di produzione, oppure b) l'impossibilità di far funzionare le operazioni di sistema o le applicazioni "mission critical";

**Livello di gravità 2:** indica a) che il sistema è operativo seppure con funzionalità ridotte, oppure b) che il sistema è instabile con interruzioni periodiche, oppure c) che le applicazioni "mission critical", anche se non direttamente coinvolte, hanno registrato interruzioni sostanziali del sistema;



**Livello di gravità 3:** indica che il sistema è pienamente operativo, ma si riscontrano errori che, pur non incidendo sulla sua utilizzabilità, risultano non conformi alle specifiche.

In aggiunta al suddetto livello di gravità, INAIL comunicherà al Fornitore le opportune informazioni per l'analisi del problema e l'individuazione dell'anomalia, quali ad esempio la versione e la configurazione del Prodotto, informazioni sull'hardware, sul sistema operativo, sul database e su eventuali software di terze parti presenti.

In funzione del livello di gravità assegnato il fornitore dovrà garantire i livelli di servizio minimi indicati, o nel diverso termine concordato tra le Parti, nella tabella seguente:

GRAVITÀ	SOLUZIONE TEMPORANEA	SOLUZIONE DEFINITIVA
1	Entro 1 giorno lavorativo	Entro 5 giorni lavorativi
2	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 10 giorni lavorativi
3	Entro 56 giorni lavorativi	Entro 10 giorni lavorativi

Per ogni intervento di manutenzione correttiva, evolutiva o adeguativa dovrà essere redatta, entro 5 giorni lavorativi dalla chiusura dell'intervento da un incaricato del Fornitore una apposita nota **di ripristino** (o di intervento), in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate, che dovrà essere approvata dal Committente entro i successivi 5 giorni lavorativi

Gli interventi manutentivi più complessi potranno essere concordati attraverso un **Piano di lavoro** contenente le attività secondarie e i relativi rilasci, in modalità analoga a quella prevista per il Servizio di Supporto Specialistico (vedi paragrafo successivo).

#### 8.5. Servizio di Supporto Specialistico

L'erogazione di ciascun intervento sarà richiesta dal Committente tramite l'indirizzo e-mail di cui al paragrafo 8.34, formulando inizialmente in un Piano di Lavoro la pianificazione delle attività necessarie per l'intervento con l'indicazione puntuale di tempi, figure professionali coinvolte e numero di giorni/persona per ciascuna figura il numero di giorni/persona per ciascuna figura professionale coinvolta. I corrispettivi verranno calcolati sulla base di tale stima iniziale, ferma restando la possibilità



di aggiornare la pianificazione e l'effort necessario nel Piano di lavoro (e quindi i corrispettivi stessi), secondo diversi termini concordati tra le Parti.

Sulla base delle informazioni ricevute, il Fornitore dovrà fornire alla Committente, **entro 3 (tre) giorni** dalla richiesta, formale comunicazione comprendente il **Piano di Lavoro** dell'intervento e la sua stima economica.

La stima dovrà includere, al minimo, i seguenti elementi:

- ✓ data prevista di inizio e fine attività;
- ✓ attività di dettaglio previste;
- ✓ eventuali vincoli esterni;
- ✓ stime di impegno suddivise per profilo professionale impegnato.

La Committente potrà:

- i. **approvare il Piano di Lavoro e autorizzare l'intervento.** In questo caso il Fornitore, una volta completato con esito positivo l'intervento, presenterà al Committente la rendicontazione a consuntivo dell'intervento che non potrà comunque superare la stima indicata in sede di attivazione a meno di imprevedibili eventi indipendenti dal fornitore che abbiano inciso in maniera significativa sulle sue attività e che comunque siano stati precedentemente riconosciuti, concordati e autorizzati dal Committente;
- ii. **chiedere una revisione della stima e/o del Piano di lavoro.** In questo caso il Fornitore è tenuto a recepire, entro due giorni lavorativi dalla richiesta, le osservazioni aggiornando il piano di lavoro;
- iii. **annullare l'intervento**

In tutti e tre i casi i), ii) e iii) l'attività preliminare di stima sarà considerata ricompresa nella fornitura e pertanto non darà origine a riconoscimenti economici ulteriori rispetto a quelli previsti e per l'intervento autorizzato. Nulla sarà invece riconosciuto per gli interventi annullati.

Al termine delle attività il Fornitore dovrà consegnare a INAIL un **Rapporto di Intervento** nel quale saranno riepilogate le attività effettuate e le relative date effettive di intervento, indicando le motivazioni di eventuali difformità rispetto al piano iniziale approvato. Affinché sia considerato valido ai fini contrattuali, il Rapporto di Intervento dovrà essere vistato dal Direttore dell'Esecuzione.



Il report dovrà puntualmente elencare sia le attività svolte e le relative tempistiche, anche in considerazione di quanto previsto nel Piano di lavoro approvato, dettagliare eventuali criticità riscontrate ed indicare tutte le informazioni utili a verificare la regolare esecuzione del servizio.

Tutti i servizi e le attività per le quali sia stato approvato un **Piano di Lavoro** ovvero sia stato concordato un termine di consegna di un elaborato (es. report, documenti tecnici, ecc.) o di una componente software saranno monitorati ai fini del rispetto delle date di consegna e della pianificazione approvata.

In caso di mancato rispetto degli obblighi assunti a seguito dell'approvazione da parte della Committente del Piano di Lavoro, sia in termini di pianificazione/date di consegna che di deliverable ivi previsti, INAIL potrà dare luogo all'applicazione delle penali contrattualmente previste.

#### **8.6. Piano operativo per erogazione servizi**

L'Impresa, **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla stipula, dovrà consegnare un **"Piano operativo"** contenente la proposta relativa ai termini per le attività contrattuali, ove non già stabiliti dal presente Capitolato Tecnico o dal Contratto. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dal Committente **entro 5 (cinque) giorni** lavorativi dall'avvenuta consegna dello stesso. Il **Piano operativo** verrà aggiornato nel corso del contratto con i vari **Piani di lavoro** relativi ai singoli interventi di Assistenza Tecnica e Manutenzione o agli interventi realizzativi di Supporto Specialistico.

#### **8.7. Azioni contrattuali**

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

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore che del Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azioni aggiuntive (applicazione di penale, richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.