

## **CAPITOLATO TECNICO**

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI PROFESSIONALI RED HAT PER INAIL  
NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI  
PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI – ID 2723**



## INDICE

INDICE .....	2
1 INTRODUZIONE .....	4
2 DEFINIZIONI E ACRONIMI .....	4
3 CONTESTO DI RIFERIMENTO .....	5
3.1 Caratteristiche della fornitura, mix del team di supporto e certificazioni.....	6
4 OGGETTO E DURATA .....	7
4.1 Ambiti d'intervento .....	9
4.2 Durata .....	11
5 ESECUZIONE DELL'AFFIDAMENTO .....	12
5.1 Pianificazione e Consuntivazione (Piano di lavoro Generale).....	12
5.2 Deliverable/Documenti da produrre .....	13
6 REQUISITI ORGANIZZATIVI – PROFILI PROFESSIONALI.....	13
6.1 Profili professionali .....	14
6.2 Consegna CV e valutazione Risorse .....	15
7 GOVERNO DEI SERVIZI .....	15
7.1 Modalità di esecuzione dei servizi.....	15
7.2 Attività di inizio fornitura – Responsabile del servizio.....	17
7.3 Luogo e orario di lavoro.....	18
7.4 Rendicontazione, fatturazione e pagamento.....	19
7.5 Verifica di conformità .....	19
7.6 Azioni contrattuali .....	19
8 INDICATORI DI QUALITA' .....	20



8.1	Rapporto degli indicatori di qualità .....	20
9	GARANZIA .....	21
10	INDICATORI DI QUALITA' .....	22
10.1	CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI .....	22
10.2	IQ1 - Personale inadeguato .....	23
10.3	IQ2 – Personale del partner certificato .....	23
10.4	IQ3 – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di INAIL.....	25
10.5	IQ4 – Tempestività nella messa a disposizione del personale.....	26
10.6	IQ5 – Mancata approvazione di deliverable/prodotti/documenti essenziali .....	27
10.7	IQ6 – Slittamento di una scadenza contrattuale.....	27
10.8	IQ7 – Reperibilità Responsabili .....	28
10.9	IQ8 – Rilievi sulla fornitura .....	29



## 1 INTRODUZIONE

Il presente documento definisce le caratteristiche tecniche e i requisiti minimi per l'affidamento dei Servizi Professionali Red Hat per INAIL.

Lo scenario sociale ed economico in continua evoluzione pone la Pubblica Amministrazione, in generale, e l'Istituto INAIL, in particolare, di fronte a nuove e continue sfide. L'Istituto ha come obiettivo quello di fornire a cittadini ed aziende risposte rapide e concrete in un'ottica sempre più di servizi "customer-oriented", soprattutto per:

- raggiungere maggiore efficacia ed efficienza su tutta la catena dell'assistenza al lavoratore con un focus su interoperabilità e cooperazione con le altre Pubbliche Amministrazioni nell'ottica del principio "once-only";
- rafforzare la propria mission nelle aree della sanità, della prevenzione, della ricerca e dell'assicurazione;
- sfruttare le nuove modalità operative introdotte con la pandemia (Digital Workplace).

Il dinamismo che da diversi anni caratterizza il mondo del lavoro, il sistema nazionale del Welfare e l'impatto della pandemia su tutti i contesti in cui opera l'Istituto, richiedono ad INAIL di continuare il percorso di trasformazione, innovazione ed evoluzione intrapreso già a partire dal 2014 e che, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), ha notevolmente accelerato ponendo obiettivi molto ambiziosi con nuove risorse che rappresentano una grande opportunità per il Paese e per l'Istituto.

Il processo di profonda trasformazione digitale intrapreso da INAIL nell'ultimo decennio e finalizzato ad accrescere il numero e la qualità dei servizi erogati, è caratterizzato, da un lato, dall'introduzione di strumenti, canali e informazioni digitali al passo con le più moderne tecnologie e, dall'altro, dalla definizione di un modello organizzativo solido e strutturato attraverso l'introduzione di nuove competenze, nuovi ruoli e nuove modalità di comunicazione e di erogazione dei servizi.

Il programma di Innovazione Tecnologica dell'INAIL è la leva abilitante per creare valore ed erogare servizi di qualità, rispettando le aspettative degli utenti, garantendone la soddisfazione e seguendo i migliori standard di sicurezza. Il programma prevede che il processo di innovazione passi attraverso la realizzazione di una infrastruttura evoluta che consenta di offrire agli utenti servizi innovativi e allo stesso tempo compatibili con la necessità di contenimento dei costi di gestione.

## 2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Termine	Descrizione
<b>DCOD</b>	Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale



Termine	Descrizione
<b>Deliverable</b>	Elemento chiave della programmazione operativa, declinato dal Project Manager. Rappresenta gli oggetti che devono essere realizzati al fine di conseguire i target annuali di ciascun Macrodeliverable di riferimento nel rispetto delle risorse economiche assegnate in fase di qualificazione. È obbligatorio e necessario all'apertura dei Work Package.
<b>Esigenza</b>	Richiesta di carattere applicativo, infrastrutturale, progettuale o organizzativo, espressa dalle Strutture di Business o internamente dalla DCOD per raggiungere obiettivi prefissati. La raccolta delle esigenze è da considerarsi a cadenza non prefissata.
<b>Iniziative</b>	Nel modello DCOD rappresentano il raccordo tra "ciò che devo essere realizzato (macrodeliverable/target)" e "cosa è necessario per realizzarlo" in termini di risorse economiche, contratto, servizio di fornitura (es. sviluppo, manutenzione evolutiva, ...) e i servizio della DCOD servizio OD - (es. progettazione e sviluppo soluzioni,...) .
<b>Project Manager (PM)</b>	Responsabile del progetto/intervento garantisce la gestione delle attività, la pianificazione, l'organizzazione e il coordinamento delle risorse, il controllo e la chiusura delle attività progettuali allo scopo di garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati in termini di costi, tempi e qualità.
<b>RdI</b>	Richiesta di Intervento, richiesta da parte della Committente di avvio di una determinata linea di attività su cui fornire supporto specialistico
<b>SAL</b>	Stato avanzamento lavori

### 3 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nell'ambito di tale programma di Innovazione Tecnologica e per finalizzare gli obiettivi del PNRR, l'Istituto ha scelto di perseguire la strategia del cloud ibrido, già adottata negli ultimi anni, come modello operativo per l'IT, ha adottato la strategia del cloud ibrido come modello operativo per l'IT aziendale. La combinazione di funzionalità private, pubbliche e multi-cloud sta aiutando l'Istituto a creare una piattaforma omogenea per l'erogazione di servizi digitali con un notevole incremento in termini di resilienza. Un beneficio ulteriore è la possibilità di realizzare agevolmente ambienti e servizi per Enti terzi, in particolare, per questa specifica esigenza, onorare gli impegni assunti con il Ministero della Salute in ambito dell'Accordo Quadro per lo sviluppo ed il consolidamento dei sistemi informativi.

La soluzione scelta e in uso presso l'Istituto da diversi anni è la piattaforma **OpenShift Container Platform** per la gestione e l'orchestrazione dei progetti applicativi basati su architetture a microservizi. Tale Piattaforma ha funzione rilevante nei processi di Continuous Integration e Continuous Delivery e rappresenta il motore di orchestrazione di tutti i workload, sviluppati e/o di futuro sviluppo, destinati ad essere containerizzati.



In particolare per la gestione di infrastrutture multicluster e l'integrazione di metodologie GitOps e Best Practices DevSecOps, l'Istituto sta utilizzando le nuove funzionalità avanzate che la Piattaforma OpenShift ha a disposizione per garantire, in particolare:

- la gestione di cluster OpenShift multipli attraverso interfacce e funzionalità unificate, in ottica di adozione di architetture orientate al cloud ibrido;
- la gestione dei nuovi deployment OpenShift attraverso un approccio dichiarativo, completamente automatizzato e ulteriormente integrabile con strumenti di automation;
- l'integrazione di best practice per la gestione del regional disaster recovery al livello della singola applicazione.
- l'adozione di best practice di sicurezza in ambito cloud e Kubernetes (vulnerability scan, compliance, risk management, network policy, shift-left) finalizzate alla gestione della postura di workload e infrastrutture e alla risposta a runtime tramite un approccio basato su policy.
- l'attuazione di metodologie GitOps per la governance delle infrastrutture e per la gestione del ciclo di vita delle applicazioni in ambito multicluster.

Tenuto conto degli investimenti che l'Istituto ha effettuato per quanto sopra esposto, per le innumerevoli istanze fisiche e virtuali del Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux (RHEL), per l'impiego massiccio di JBoss Enterprise Application Platform, l'INAIL ritiene necessario avvalersi del supporto altamente specializzato dei servizi professionali Red Hat, volto ad assicurare l'evoluzione dei sistemi e delle soluzioni basate sulle tecnologie della stessa in uso presso l'Istituto.

### **3.1 Caratteristiche della fornitura, mix del team di supporto e certificazioni**

INAIL deve procedere con l'acquisto di un servizio di Supporto Specialistico altamente specializzato in ambito Red Hat considerando la necessità di garantire la prosecuzione dell'attività di ammodernamento tecnologico dell'Istituto e soprattutto l'esigenza di costituire un team di risorse specializzate, che opera anche on-site, a stretto contatto con i referenti INAIL e i diversi fornitori che operano a supporto, al fine di poter definire e proporre l'utilizzo ottimale dei prodotti Red-Hat, conoscendo l'organizzazione e i processi interni.

Il Supporto Specialistico richiesto può essere messo a disposizione da Società certificate e partner Red-Hat, che hanno risorse certificate e anni di esperienza su prodotti/tecnologie Red-Hat, e da casa madre con il servizio di Red Hat GPS (Global Professional Services) erogato da figure professionali di Red Hat Enterprise Consultant (di seguito EC), altamente specializzate, certificate e continuamente aggiornate sulle evoluzioni dei prodotti Red Hat, attraverso programmi di aggiornamento specifici erogati in anticipo rispetto anche alla disponibilità generale dei prodotti. In particolare le risorse di casa madre garantiscono:

- un accesso diretto ai laboratori di sviluppo, un contatto immediato con il team di ingegneria di prodotto Red Hat che opera da remoto;
- procedure di escalation interne a Red Hat, estremamente tempestive che prevedono anche l'individuazione dello specifico escalation manager, qualora necessario.

Di fatto tale supporto deve essere erogato prevalentemente on-site presso le sedi INAIL di Roma, al fine di seguire direttamente i task attivi o individuarne nuovi da proporre, lavorare in sinergia con i diversi team di



lavoro costituiti da personale INAIL e di fornitori terzi delegati, garantire quando necessario un contatto diretto, anche se da remoto, con i laboratori e l'ingegneria di prodotto Red Hat per gestire autonomamente eventuali procedure di escalation interne a Red Hat, inclusa l'individuazione dello specifico escalation manager.

Le competenze richieste ai servizi professionali oggetto di questa fornitura devono rientrare nelle seguenti aree tematiche:

- Cloud Management & Automation;
- Red Hat Middleware Technologies;
- Enterprise Integration;
- Application Security;
- Cluster Management;
- Storage.

## 4 OGGETTO E DURATA

L'appalto ha ad oggetto i seguenti servizi di supporto specialistico da erogare in favore di INAIL:

Servizio	Giornate/persona nei 36 mesi di contratto
Servizi di Supporto Specialistico a catalogo prestati da personale Red Hat	555
Servizi di Supporto Specialistico prestati da partner di Red Hat	960

I servizi professionali sono attivabili a consumo, solo a fronte di una specifica richiesta da parte dell'Istituto all'Aggiudicatario, sulla base delle proprie esigenze.

Il dimensionamento di dettaglio di ciascuna figura professionale e di ciascuna risorsa certificata sono sotto riportate con l'intesa che il mix potrà essere rimodulato per le esigenze che potranno manifestarsi successivamente.

Nome servizio	Descrizione Servizio	Codice Catalogo Red Hat	Q.tà stimata gg/pp
GPS Project Manager	Red Hat GPS (Global Professional Services)	GPS-PM	90



GPS Associate Consultant	Red Hat GPS (Global Professional Services)	GPS-AC	120
GPS Consultant	Red Hat GPS (Global Professional Services)	GPS-C	180
GPS Senior Consultant	Red Hat GPS (Global Professional Services)	GPS-SC	120
GPS Architect	Red Hat GPS (Global Professional Services)	GPS-A	45

**Tabella 1 - Servizi di Supporto Specialistico a catalogo prestati da personale Red Hat**

Nome figura professionale certificata	Q.tà stimata gg/pp	Numero minimo risorse
Red Hat Sales Engineer Specialist – Container Platform	180	Almeno 3
Red Hat Sales Specialist – Hybrid Cloud Infrastructure	180	Almeno 3
Red Hat Delivery Specialist – Container Platform Deployment	300	Almeno 3
Red Hat Certified Engineer (RHCE)	300	Almeno 2

**Tabella 2- Servizi di Supporto Specialistico prestati da partner Red Hat**

Con riferimento al numero di risorse che potranno essere ingaggiate contemporaneamente per ciascuna figura professionale, dimensionate come riportato in Tabella 2, si fa presente che questo numero va inteso come requisito minimo di fornitura; l'Aggiudicatario sarà chiamato di volta in volta a supportare INAIL in base alle esigenze da questa espresse e dovrà garantire in ogni momento la disponibilità delle risorse necessarie, sia in termini dimensionali che in termini di competenze necessarie.

In relazione al piano di attività concordato per il singolo intervento, il Fornitore si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza presso la sede dell'Istituto, delle risorse richieste, salvo diversa richiesta da parte di INAIL.

È facoltà dell'Istituto a seguito di esplicita richiesta del Direttore di Esecuzione del Contratto, di concerto con il "Responsabile del servizio" del Fornitore, procedere alla rimodulazione dei giorni/persona indicati nella tabella per le diverse figure professionali in base alle esigenze dell'Istituto nel rispetto del massimale dei giorni/persona acquisiti.





## 4.1 Ambiti d'intervento

L'erogazione del servizio di supporto richiesto dovrà essere svolto sui seguenti ambiti elencati a titolo esemplificativo:

- Upgrade Application Server Jboss Enterprise Application Server
- Stabilizzazione piattaforma GRA;
- Stabilizzazione e dimensionamento piattaforma DocInail;
- Architettura OpenShift versione 4.xx e dimensionamento container platform per accogliere le applicazioni dell'Istituto;
- Supporto alla Migrazione di OpenShift alla versione 4.xx;
- Assessment AMQ Broker e linee guida di impiego;
- Linee guida Sviluppo Applicativo e affiancamento ai System Integrator;
- Supporto all'adozione di Kafka in ambito Sviluppo;
- Supporto all'Operation per:
  - adozione e laboratorio (Elytron, Data Grid, AMQ Broker, ...);
  - Definizione di un modello di capacity management della piattaforma e degli strumenti/metriche a supporto del capacity monitoring. Integrazione con i servizi di Monitoring e Logging centralizzato;
  - Supporto all'Operation per la gestione di RHACM e per la gestione dell'autoscaling su OCP 4.xx;
  - introduzione di ArgoCD in ambiente multicluster con RHACM;
  - Supporto all'implementazione delle automazioni.

Oltre a quanto sopra riportato, al fornitore può essere richiesto di fornire supporto sui seguenti ambiti e attività:

### **Architetture**

- il consolidamento ed evoluzione della Container Platform:
  - Finalizzazione attuale architettura e definizione di uno scenario di DR;
  - Definizione di una strategia di sviluppo di un'Architettura MultiCloud;
  - Definizione di un layer di orchestrazione automatizzato di servizio in un modello MultiCloud;
  - Definizione di infrastructure/app layers a supporto delle logiche applicative (Api Management Layers, Integration/Streaming Bus centralizzato, Service Mesh per i microservizi, IAM Layer).
- Il posizionamento in sicurezza ed evoluzione della Container Platform:
  - Analisi e definizione piano di aderenza alla security compliance di INPS;
  - Introduzione della componente Quay come Repository securizzato delle immagini dei containers;



- Introduzione di logiche di Security e Vulnerability Scan - Network Segmentation sui containers.
- il consolidamento ed evoluzione dei processi:
  - Definizione di KPI tecnici per il monitoraggio dell'iniziativa di adozione;
  - Definizione di un modello di capacity management della piattaforma e degli strumenti/metriche a supporto del capacity monitoring;
  - Definizione di un modello RACI allineato con l'organizzazione dell'Istituto
  - Evoluzione dell'attuale processo di release management verso un approccio DevSecOps e supporto all'integrazione della attuale toolchain;
  - Processi di Event / Performance Management, attraverso integrazioni con strumenti terzi e definizione delle metriche/misure a supporto del processo.
- la definizione di Pattern e standard per i Dev Teams:
  - Definizione di standard da fornire ai team applicativi come linee guida al fine di garantire il corretto utilizzo della Containers Platform (es. Approccio allo sviluppo Cloud Native, messa in sicurezza delle applicazioni, observability, catalogo servizi e puntamenti, modello di capacity e demand).
- l'obsolescenza Applicativa:
  - Supporto allo studio di fattibilità per iniziative di refactoring e replatforming, su ambiti applicativi Innovazione.

### **Innovazione**

Implementare dei pilot tecnologici di servizi Cloud Native con pratiche Agile con pairing degli Ingegneri e DevOps teacher Red Hat, in laboratori immersivi "Incubator", su ambiti di sperimentazione ed implementazione tecnologica (SRE, Quarkus, Integrazione, Service Mesh, AIOps)

### **Center of Excellence (CoE)**

- il Dev Teams Support:
  - Supporto verticale alle fabbriche applicative per garantire l'adozione delle linee guida sulla PaaS;
  - Supporto tecnico per accelerare l'implementazione dei servizi e l'integrazione con gli Application Services esposti;
- Deployments & Configuration:
  - Supporto specialistico nell'implementazione dei prodotti Red Hat secondo best practices e supportability;



- Health Check & Tuning e Post Installation verification;
- 3rd Party integration:
  - Supporto specialistico nell'integrazione di strumenti terzi con la Containers Platform Red Hat, come l'implementazione del processo di DevSecOps, integrazione con i servizi di Monitoring e Logging centralizzato.

### **Esercizio**

- Service Introduction and Handover:
  - Supporto alla presa in carico della piattaforma Handover sulle procedure e operazioni di maintenance;
  - Supporto al tuning della piattaforma e al processo di capacity monitoring.
- Support the transition phase from current Architecture to next:
  - Supporto nell'introduzione delle evoluzioni Architetture con un periodo di Service Introduction & Handover.
- 3rd Level - Specialist Support Customized:
  - Terzo livello specialistico a supporto del problem management e change complesso.
- Increase the automation footprint on maintenance:
  - Supporto all'implementazione delle automazioni

## **4.2 Durata**

Il contratto ha una durata **complessiva di 36 (trentasei) mesi**, a decorrere dalla "Data di attivazione dei servizi", comunicata da INAIL al Fornitore successivamente alla stipula del Contratto a valle dell'attività di pianificazione iniziale.

È prevista altresì la possibilità di proroga tecnica ai sensi dell'art. 120, comma 11, del D.Lgs. 36/2023.

In considerazione dei fondamentali ed imprescindibili requisiti di qualità della fornitura, il periodo di 36 mesi potrà essere fruito interamente solo in caso di assenza di disservizi ritenuti gravi, a discrezione dell'INAIL, come meglio declinati nel testo del presente documento.



## 5 ESECUZIONE DELL’AFFIDAMENTO

### 5.1 Pianificazione e Consuntivazione (Piano di lavoro Generale)

A partire dall’inizio e sino alla fine della fornitura, trimestralmente e per ogni intervento richiesto, il Fornitore deve predisporre e tenere aggiornato un “Piano di lavoro Generale” contenente la pianificazione delle attività e i tempi, le risorse e l’impegno necessari per svolgerle.

L’Istituto chiederà di attivarsi per l’esecuzione di un intervento con una “Richiesta di Intervento”, come meglio descritto nel par. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**

Il Fornitore dovrà pertanto predisporre:

- un “**Piano di lavoro Generale**” complessivo: a inizio fornitura, da verificare trimestralmente e a fine fornitura, con l’elenco e la descrizione degli interventi condivisi con l’Istituto, lo stato di avanzamento di quelli in corso, quelli conclusi ed eventuali criticità da gestire con proposte di soluzioni;

un “Piano di Intervento (Pdl)” : a fronte di una richiesta di intervento (RdI) da parte dell’Istituto che contenga le singole attività da effettuare, una pianificazione dei tempi e i deliverable da produrre; Di seguito sono descritti i contenuti da prevedere nel Piano di Lavoro Generale, da considerarsi quali “**requisiti minimi di fornitura**”; in sede di offerta tecnica il Fornitore potrà formulare una proposta di pianificazione e consuntivazione migliorativa rispetto a quelle descritte nel presente documento.

Il “Piano di Lavoro Generale” deve contenere:

- a inizio fornitura un eventuale piano di subentro che descriva le modalità per affiancare, ove ve ne sia necessità, il fornitore uscente nelle attività da prendere in carico;
- a fine fornitura una proposta su tempi e modalità per trasferire il Know How al termine del contratto;
- il **SAL** aggiornato mensilmente, per ogni singolo intervento, con indicazione di percentuale di avanzamento, di deliverables/interventi prodotti/eseguiti o in fase di costruzione, di eventuali razionali concordati con la Committente di ripianificazione, scostamento nei tempi e nell’impegno, di vincoli/criticità rilevate e azioni da intraprendere e/o intraprese;
- il **Rendiconto delle risorse** per singola RdI e complessivo, con nominativi risorse e impegno.

Il Piano di Lavoro Generale dovrà essere aggiornato alla fine di ogni trimestre e consegnato entro il 5 del mese successivo al trimestre di riferimento. Saranno indicati da INAIL all’avvio della fornitura le modalità e gli strumenti che il fornitore si impegna a utilizzare in quanto adottati dall’Istituto per effettuare pianificazione e consuntivazione di attività (es. strumenti di Project and Portfolio Management).

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

Il “Piano di lavoro Generale” e/o i “Piani di Intervento” saranno sottoposti ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all’Impresa i motivi del



disenso che l'Impresa si obbliga, ora per allora, a recepire aggiornando il relativo documento e consegnandolo alla Committente stessa entro quanto indicato al paragrafo successivo, pena l'applicazione delle penali e salvo in ogni caso il diritto della Committente di dichiarare risolto di diritto il contratto. Resta inteso che i giorni utilizzati dall'Impresa per aggiornare la pianificazione di cui sopra non comporteranno alcun onere aggiuntivo per la Committente e saranno, pertanto, a totale carico dell'Impresa.

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

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

I piani di lavoro e le relative modifiche certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore, e accettati da INAIL, su stime e tempi di esecuzione delle attività.

## 5.2 Deliverable/Documenti da produrre

Le attività prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti, i quali devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono, ad eccezione dei prodotti necessari per attivare tempestivamente altri gruppi di lavoro. I prodotti si intendono "validi" se rispondenti ai requisiti formali e sostanziali richiesti. Pertanto, la mancata approvazione di un prodotto (es. "Piano di migrazione alla versione superiore di Openshift") genera le sanzioni previste in funzione della gravità dell'inadempimento sull'intervento progettuale a cui si riferisce e blocca l'avanzamento temporale e di attività sino alla ripresentazione del prodotto esente dai vizi riscontrati e pienamente conforme tale da essere approvato dall'INAIL.

In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura, il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro 5 giorni lavorativi a partire dalla data di comunicazione da parte della Committente. I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Con riferimento, inoltre, alle soluzioni e/o strumenti eventualmente proposti in Offerta tecnica per monitorare i livelli di servizio, devono essere nella piena disponibilità dell'Impresa e resi disponibili ad INAIL alla stipula o comunque entro il periodo di subentro/passaggio di consegne, secondo la pianificazione concordata.

## 6 REQUISITI ORGANIZZATIVI – PROFILI PROFESSIONALI

È richiesto al Fornitore che le risorse impiegate nella fornitura abbiano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale al fine di conoscere e rispettare tutti i requisiti minimi.

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



Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Si precisa, inoltre, che le certificazioni richieste/offerte in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni.

Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, delle risorse impiegate, esse dovranno essere immediatamente sostituite e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente. Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare un'interfaccia competente ad INAIL.

## 6.1 Profili professionali

Con riferimento al personale certificato del partner, la natura del servizio richiede supporto specialistico da parte di risorse che abbiano maturato esperienza professionale di almeno 8 (otto) anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea (da intendersi come diploma di laurea magistrale ovvero specialistica (o cultura equivalente) ovvero conseguita ai sensi del vecchio ordinamento), di cui almeno 4 (quattro) anni di esperienza in progetti di consulenza in uno o più ambiti oggetto della presente gara a supporto di grandi organizzazioni Pubbliche e/o Private prevalentemente in ambito ICT.

Per "cultura equivalente" si considerano:

- in caso di possesso di Laurea Triennale, 2 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito dei servizi di supporto su prodotti Red Hat;
- in caso di possesso di Diploma di scuola superiore, 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito dei servizi di supporto su prodotti Red Hat.

L'Aggiudicatario (Impresa) deve essere in possesso di una Certificazione Advanced Business Partner REd-Hat (o superiore) attiva ed è tenuto a predisporre un'adeguata organizzazione operativa che garantisca il corretto svolgimento delle attività, in coerenza con quanto proposto in offerta e/o secondo le esigenze via via comunicate dalla Committente.

Si precisa che per "esperienza negli ambiti oggetto della presente gara" richiesta per i diversi profili, si intende esperienza professionale in progetti analoghi nell'ambito delle linee di attività descritte nel paragrafo 4.1 "Ambiti d'intervento".

Nell'arco dell'intera durata dell'affidamento i relativi profili professionali saranno considerati invariati, anche in caso di acquisto di ulteriori e/o superiori certificazioni tra quelle previste dal Capitolato, nel caso la loro fruizione si riferisca alla medesima attività o ad attività di pari livello.



## 6.2 Consegna CV e valutazione Risorse

Il Fornitore è tenuto a consegnare alla Committente, entro 5 (cinque) giorni dalla stipula del contratto, le certificazioni del personale “del partner” che presterà il servizio.

Il Fornitore garantisce per tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, la rispondenza ai requisiti minimi espressi dalla documentazione di gara e ai profili professionali descritti.

Il Fornitore si obbliga, altresì, a dare disponibilità per colloqui di approfondimento e verifica, qualora l'Istituto lo ritenga necessario.

INAIL si riserva di poter verificare in qualsiasi momento la rispondenza dei *curriculum vitae* delle risorse impiegate rispetto a quelli richiesti/offerti, anche sui servizi caratterizzati da interventi a carattere progettuale. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni indicate nel contratto.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato (“del partner” o “di casa madre”), l'Istituto procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto e che sarà soggetta all'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

## 7 GOVERNO DEI SERVIZI

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. 116 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i..

### 7.1 Modalità di esecuzione dei servizi

Il Referente INAIL in base alle esigenze manifestate dalle strutture interne a INAIL, predispone e invia al “Responsabile del servizio” del fornitore (cfr. par. 7.2), un'apposita **Richiesta di Intervento (RDI)**, al fine di avviare una richiesta di supporto specialistico. Si precisa che possono essere attivate anche, contemporaneamente, più richieste di ingaggio su più linee di attività e/o interventi progettuali, recependo le proposte organizzative e modalità operative proposte in offerta tecnica.

All'interno della RDI verranno comunicati al Fornitore alcuni elementi quali:

- la tipologia di supporto richiesto con una descrizione degli interventi/attività da espletare, di eventuali competenze e/o figure professionali, di una figura di PM per attività più critiche che sia interfaccia unica per la DCOD, l'effort stimato per l'intervento in giornate uomo;
- la modalità di erogazione dei servizi, “da remoto” o “in presenza”, con possibile indicazione delle tempistiche da rispettare (se trattasi di attività da completare entro certi tempi), di possibili fasi, di modalità di verifica, ecc.;
- i documenti/deliverable da eventualmente produrre/consegnare.



Ogni intervento avrà una fase di definizione necessaria alla pianificazione di dettaglio, che l'Aggiudicatario effettuerà entro il termine indicato da INAIL condividendo l'impegno in termini di giornate/persona e figure professionali necessarie per portare a termine l'intervento. Il costo dell'intervento così definito, rispondente a quanto previsto nello specifico Piano di Intervento, è da considerarsi fisso e invariabile, salvo eventi non prevedibili, nel qual caso si potrà procedere ad una variazione del costo che dovrà comunque essere approvata da INAIL.

Il corrispettivo di un intervento viene definito su base mensile e viene definito in base al numero di giorni/persona previsti dalle fasi progettuali che risultano svolte e chiuse nel mese di riferimento come risultanti dal SAL; INAIL effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni rese nel mese.

L'Aggiudicatario è tenuto a garantire l'impiego di tutte le figure professionali previste, garantendo sempre la migliore combinazione possibile di risorse per la più efficace erogazione del servizio/attività.

I prodotti/output previsti, finali o pre-elaborati possono essere realizzati in collaborazione con la Committente o con terzi da questa delegati, prevedono fasi di verifica di conformità e approvazione da parte di INAIL.

Si precisa che non è previsto alcun onere aggiuntivo per INAIL derivante dall'impiego di strumenti/applicativi/banche dati/ piattaforme in uso presso INAIL da parte del Fornitore, intendendosi ricompresi nei corrispettivi.

\*\*\*

Una volta ricevuta la Richiesta di Intervento, il Fornitore, entro 7 (sette) giorni dal ricevimento dello stesso, dovrà redigere e consegnare a INAIL il relativo **Piano di Intervento (Pdi)**, nell'ambito del quale sono definiti i seguenti elementi:

- a) modalità di erogazione dei servizi (continuativa, progettuale);
- b) programma delle attività che si prevede di attuare o GANTT di progetto;
- c) nominativi e profilo professionale delle risorse coinvolte nello svolgimento di ciascuna attività;
- d) giornate/persona per ogni figura professionale e per ciascuna attività, con una proposta di gruppo di lavoro e di ruoli previsti;
- e) output intermedi e/o finali eventualmente previsti;
- f) modalità di verifiche periodiche previste (SAL, verifiche on-site, incontri, ecc.).

Il Referente INAIL, ricevuto il PDI dal fornitore, ne verifica la conformità e l'adeguatezza rispetto alla RDI, verificando la coerenza del mix delle figure professionali proposto, la rispondenza dei CV e delle risorse presentate rispetto ai requisiti minimi del capitolato e/o migliorativi, se offerti in sede di gara, la congruità economica del progetto in relazione all'effort e ai tempi pianificati.

Verificato con esito positivo il Pdi, il Referente INAIL procederà alla sua approvazione.





Il Fornitore dovrà quindi predisporre la squadra di persone per dare avvio alle attività entro 8 giorni lavorativi (o in un tempo minore se così proposto in sede di presentazione dell'Offerta Tecnica) dalla data di approvazione.

Si precisa che l'intero processo di Richiesta d'Intervento sopra descritto, potrà avvenire con uno scambio via e-mail o in altra modalità definita dalla Committente, a seconda della complessità dell'intervento e della numerosità delle risorse da rendere disponibili.

Nel caso si rendessero necessarie modifiche o integrazioni del Pdl, sia in corso di approvazione che successivamente alla sua approvazione, il Fornitore dovrà provvedere a revisionarlo e a ritrasmetterlo entro 3 giorni dalla richiesta, salva l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo.

Ricevuta e verificata con esito positivo, la versione finale del Pdl, il Referente DCOD procede all'approvazione dello stesso.

## **7.2 Attività di inizio fornitura – Responsabile del servizio**

Il Fornitore dovrà comunicare a INAIL il nominativo del proprio rappresentante designato quale "Responsabile del servizio" (anche "Coordinatore"), entro 5 giorni dalla stipula.

Tale responsabile avrà la responsabilità del coordinamento dei diversi interventi, deve essere in possesso di competenze tecniche adeguate e sarà responsabile della corretta definizione della miglior squadra a cui affidare le attività, sia per quanto riguarda le risorse proprie dell'Impresa che quelle di casa madre Red Hat.

Si precisa che tale figura non determinerà oneri aggiuntivi per INAIL e potrà corrispondere anche al Responsabile unico di fornitura, purché in possesso di ulteriori adeguate competenze per la gestione degli aspetti contabili/amministrativi.

L'aggiudicatario entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto o entro il diverso termine concordato con INAIL si impegna a prendere parte ad un incontro di kick-off con INAIL; durante tale incontro si definiranno le linee di attività su cui si chiede supporto, la data di avvio delle attività, l'Aggiudicatario rappresenterà le soluzioni organizzative e strumentali proposte in fase di offerta tecnica per individuare la migliore soluzione possibile per dare avvio alle diverse linee di attività e le modalità e i tempi con cui gestire l'eventuale passaggio di consegne rispetto ad altre risorse presenti presso la Committente; al termine dell'incontro di kick-off l'Aggiudicatario è tenuto a redigere, in contraddittorio con INAIL, il Verbale di avvio dell'esecuzione dei servizi di fornitura, individuando tutte le linee di attività su cui far partire le RdI, fornendo le specifiche necessarie a INAIL e impegnandosi, in tal modo, ad essere responsabile unico dell'esecuzione dei servizi.

Tutti questi elementi devono costituire la base per la redazione del Piano di Lavoro Generale, che seguirà tutte le attività di fornitura, con aggiornamenti mensili.

INAIL concorderà con il Fornitore le modalità di comunicazione (pec, email, verbali, etc.) che intende adottare nel corso dell'esecuzione contrattuale.

Nella medesima sede, è data facoltà all'Aggiudicatario di richiedere un periodo, successivo dalla data di stipula del Contratto, finalizzato alle attività di passaggio di consegne/presa in carico di eventuali attività già in corso mediante l'affiancamento del proprio personale al personale di INAIL o a terzi da essa delegati. La data effettiva di inizio di tale periodo, della durata massima di 30 (trenta) giorni lavorativi, sarà comunque indicata da INAIL.



Si precisa che tali attività di passaggio di consegne/presa in carico iniziali si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per INAIL.

Si sottolinea che, nel caso in cui l'Aggiudicatario non esercitasse tale facoltà, lo stesso sarà ritenuto totalmente responsabile della piena adeguatezza delle attività che verranno svolte, sia in termini di competenza e qualità che di raggiungimento degli obiettivi di prestazione.

### 7.3 Luogo e orario di lavoro

Le attività oggetto del presente Capitolato saranno svolte presso la sede della Direzione Centrale dell'Organizzazione Digitale (DCOD) in Via Santuario Regina degli Apostoli, 33 a Roma, salvo diversa indicazione da parte della Committente.

In via del tutto residuale, in relazione a specifici interventi, le suddette attività potrebbero dover essere svolte anche presso altre sedi, sempre comunque nel comune di Roma, oppure da remoto. Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi ricomprese nei corrispettivi, ogni altra eventuale spesa accessoria relative alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le attività ed i servizi oggetto del contratto.

La copertura dei servizi deve essere garantita, senza interruzione, per le attività svolte presso INAIL, in orario di servizio tra le ore 9:00 e le ore 18.00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (orario di servizio), secondo una distribuzione delle presenze da concordare con l'Istituto e da indicare nel Piano di Lavoro Generale.

Il servizio non dovrà essere erogato nei giorni di festività nazionale, mentre dovrà essere garantito nei giorni festivi di carattere non nazionale in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

Si sottolinea che è responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di turnazione in funzione dello specifico Piano di Lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, ecc.). Il Responsabile del Servizio, dovrà farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio.

È possibile che la Committente chieda eccezionalmente attività in reperibilità, fuori orario di servizio, anche il sabato, la domenica e nei giorni festivi, in caso di malfunzionamenti bloccanti o di interventi urgenti da chiudere; si ribadisce che l'entità di tale interventi in reperibilità fuori orario di servizio avrà carattere residuale. L'impegno per eventuali attività necessarie e urgenti in reperibilità è da considerarsi compreso nelle tariffe definite per le diverse figure professionali.



## 7.4 Rendicontazione, fatturazione e pagamento

Ai fini della rendicontazione delle attività svolte e della conseguente fatturazione, il Fornitore dovrà aggiornare e presentare, **trimestralmente**, un consuntivo delle risorse impegnate sui diversi interventi, desumibile dal Rendiconto delle Risorse del trimestre di riferimento in funzione degli obiettivi di progetto conseguiti e delle scadenze definite nei singoli piani di intervento.

Tale documento, dovrà essere consegnato entro i 5 giorni dalla fine del trimestre di riferimento ed essere approvato da INAIL.

Nel caso in cui INAIL formalizzi rilievi e/o osservazioni, a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto, i suddetti output dovranno essere riconsegnati entro la data indicata da INAIL. Il Fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

INAIL, sulla base della documentazione fornita ai fini della rendicontazione di cui al presente paragrafo, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al periodo di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale.

La fatturazione avverrà **trimestralmente**.

Le fatture emesse dovranno:

- recare l'indicazione dei servizi svolti;
- essere corredate del/i verbale/i di verifica di conformità, con esito positivo, cui si riferiscono le prestazioni effettuate.

Il corrispettivo verrà determinato sulla base della composizione del gruppo di lavoro (mix di giornate/persona e/o figure professionali pianificati) e delle relative tariffe unitarie, come risultante dal Piano di Intervento e dal SAL, approvato da INAIL.

## 7.5 Verifica di conformità

Il soggetto INAIL deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione per gli interventi, procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi.

Le verifiche di conformità potranno prevedere la verifica e approvazione dei documenti/prodotti previsti per l'intervento.

Al termine della suddetta verifica il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore.

## 7.6 Azioni contrattuali

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

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni



strutturate come quelle sugli “Indicatori di qualità”, ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica 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, sia della 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);
- azione di intervento sui processi produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, interpello, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

## 8 INDICATORI DI QUALITA'

Nell'ambito dell'affidamento sono altresì definiti specifici “indicatori di qualità” cui è legata, nel caso di superamento del valore soglia, l'applicazione di una penale o l'emissione di un rilievo, così come previsto al paragrafo 10 “Indicatori di qualità”.

### 8.1 Rapporto degli indicatori di qualità

Il fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso la predisposizione di un documento “Rapporto degli indicatori di qualità” con i contenuti indicati di seguito.

**Parte analitica** ciascun indicatore deve contenere almeno:

- la scheda dell'indicatore così come prevista nell'appendice “Indicatori di qualità”;
- il periodo di riferimento della misura;
- riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- eventuale scostamento dal valore di soglia;
- eventuale rationale di scostamento dai valori di soglia.

**Parte sintetica** deve popolarsi in automatico a partire dalla parte analitica, evidenziare le metriche che hanno superato il valore soglia e contenere almeno le informazioni riportate di seguito:



- Codice e descrizione della metrica
- Esito della metrica
- Aspetto da valutare
- Unità di misura
- Periodo di riferimento
- Dati da rilevare
- Regole di campionamento
- Formula
- Fonte dei dati
- Frequenza di misurazione
- Azioni contrattuali
- Eccezioni.

Il Rapporto degli indicatori di qualità costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione delle penali previste da contratto.

Tale documento formale, che contiene le rilevazioni del periodo di riferimento, dovrà essere coerentemente aggiornato e dovrà essere consegnato entro 10 giorni dalla fine del periodo di riferimento.

Il suddetto documento dovrà essere approvato, attraverso comunicazione formale, da INAIL entro 7 giorni dalla consegna, salvo diverso accordo tra INAIL e l'Aggiudicatario.

## **9 GARANZIA**

I servizi erogati sono servizi intellettuali che richiedono profonda e consolidata conoscenza e competenza del settore di riferimento.

I prodotti richiesti come output di ciascun intervento dovranno essere predisposti e/o realizzati con la massima accuratezza, competenza, know-how ed essere atti a soddisfare le esigenze espresse.

In caso di mancata rispondenza ai requisiti ed alle finalità espresse, compresa la non aderenza agli standard interni INAIL, tali prodotti devono essere ri-elaborati con l'eventuale impiego di risorse professionali maggiormente preparate senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.



## 10 INDICATORI DI QUALITA'

Il presente paragrafo definisce il livello di qualità minimo atteso della fornitura, attraverso la definizione degli obiettivi di qualità, la misura del loro raggiungimento e il dettaglio delle azioni contrattuali da applicare in caso di mancato rispetto dei valori soglia (indicatori di qualità).

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi sarà sanzionato con la penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica".

### 10.1 CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione	
	Rilievo	Penale
IQ1 - Personale inadeguato	X	
IQ2 - Personale certificato		X
IQ3 - Risorse sostituite senza l'autorizzazione di INAIL	X	
IQ4 - Tempestività nella messa a disposizione del personale	X	X
IQ5 - Mancata approvazione di deliverable/prodotti/documenti essenziali		X
IQ6 - Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X
IQ7 - Reperibilità Responsabili		X
IQ8 - Rilievi sulla fornitura		X



## 10.2 IQ1 - Personale inadeguato

L'indicatore misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti o per le quali, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, nel corso della fornitura INAIL ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta rispetto al ruolo richiesto, richiedendone la rimozione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da INAIL		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{ris\_inad}$ = Numero di risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta di INAIL		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ1 = N_{ris\_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ1 = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> il valore soglia l'emissione di un <b>Rilievo sulla fornitura</b> , incrementando l'indicatore <b>IQ8</b> .		
Eccezioni	Nessuna		

## 10.3 IQ2 – Personale del partner certificato

L'indicatore misura la quantità di risorse non certificate o con certificazione differente da quella prevista rispetto ai requisiti previsti o con certificazione scaduta.



<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Utilizzazione delle Risorse
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di risorse impiegate non certificate rispetto al numero previsto		
<b>Unità di misura</b>	Risorsa non certificata	<b>Fonte dati</b>	E-mail Lettere Verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale





Dati da rilevare	$N_{ris\_non\_cert}$ = Numero di risorse del partner non certificate rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico
Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$IQ2 = N_{ris\_non\_cert}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ2 = 0$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia l'applicazione della penale <b>"Mancato rispetto della quantità di personale certificato"</b> .
Eccezioni	Nessuna

#### 10.4 IQ3 – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di INAIL

L'indicatore misura il numero di sostituzioni delle risorse impiegate (inclusi i responsabili dei gruppi di lavoro/interventi), su iniziativa del Fornitore e/o non autorizzate da INAIL.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di risorse impiegate nella fornitura sostituite senza l'autorizzazione di INAIL		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{ris\_sost}$ = Numero di risorse sostituite senza autorizzazione di INAIL		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ3 = N_{ris\_sost}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ3 = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> il valore soglia l'emissione di un <b>Rilievo sulla fornitura</b> , incrementando l'indicatore <b>IQ8</b> .		



<b>Eccezioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente approvate dall'Amministrazione, non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia;</li><li>- Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:<ul style="list-style-type: none"><li>- ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;</li><li>- ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dalla Committente;</li><li>- ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.</li></ul></li></ul>
------------------	---

## 10.5 IQ4 – Tempestività nella messa a disposizione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività da parte del Fornitore nel mettere a disposizione operativamente tutte le risorse da impiegare su un intervento sia proprie che quelle di casa madre Red Hat, dopo l'approvazione del Piano di Intervento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso dall'approvazione del Piano di intervento da parte di INAIL e l'effettiva disponibilità delle risorse per l'avvio dell'Intervento in questione..		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Piano di intervento E-mail Verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Data_app piano</i> = Data approvazione del Pdl da parte di INAIL</li><li>• <i>Data_disp_risorsa</i> = Data in cui vengono messe a disposizione le risorse per l'Intervento</li><li>•</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ4 = Data\_disp\_risorse - Data\_app\_piano$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ4(inserimento) \leq 8$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia come migliorato eventualmente in fase di offerta, comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore soglia l'emissione di un <b>Rilievo sulla fornitura</b> , incrementando l'indicatore <b>IQ8</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 10.6 IQ5 – Mancata approvazione di deliverable/prodotti/documenti essenziali

L'indicatore si applica alla mancata approvazione di un deliverable/prodotto/documento ritenuto essenziale per le attività oggetto di fornitura, sia di tipo continuativo che progettuale. Sono inderogabilmente ritenuti essenziali:

- i *Curriculum* delle risorse da impiegare
- il Piano di Lavoro Generale
- i Piani di Intervento
- i verbali di stato di avanzamento lavori – SAL
- i *deliverable* previsti in RDI.

Nel corso della fornitura INAIL potrà indicare ulteriori documenti/deliverables ritenuti essenziali.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e stabilità funzionale, rispetto degli standard e linee guida, congruenza rispetto alle richieste di INAIL.		
Unità di misura	Documento	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Ciascuna consegna prevista	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero di mancate approvazioni per ciascun deliverable (Doc_NotApproved)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ5 = Doc\_NotApproved$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ5 = 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore soglia comporterà <u>per ogni mancata approvazione</u> rispetto al valore soglia l'applicazione della penale " <b>Mancata approvazione di documenti essenziali</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		

## 10.7 IQ6 – Slittamento di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate (Ad es. i *curriculum* delle risorse da impiegare, il Piano di Lavoro Generale, il Piano di intervento, un verbale di riunione, uno Stato di Avanzamento Lavori – SAL, ecc.).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		



Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documentazione di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	$Data_{prev}$ = Data di consegna contrattualmente prevista $Data_{eff}$ = Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ6 = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ6 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore soglia: <ul style="list-style-type: none"><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale"</b> se il deliverable è il piano di lavoro generale;</li><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo in adempimenti contrattuali"</b> per tutti gli adempimenti del contratto o propedeutici ad altre attività;</li><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella risposta a Rdl"</b> per tutti gli adempimenti previsti a fronte di una richiesta di intervento (Rdl);</li><li>- per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia, l'applicazione della penale <b>"Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica"</b>;</li><li>- l'emissione di un <b>Rilievo sulla fornitura</b> per ogni altra scadenza non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore <b>IQ8</b>.</li></ul>		
Eccezioni	Nessuna		

## 10.8 IQ7 – Reperibilità Responsabili

L'indicatore di qualità conteggia l'indisponibilità del Responsabile impiegato nel coordinamento delle attività, che dovrà essere reperibile H24, 7 giorni su 7.

Si precisa che il contatore relativo al presente indicatore sarà incrementato a fronte di:

- ▶ Ogni mancata risposta al telefono, qualora non si venga richiamati entro 30 minuti;
- ▶ Ogni ora o frazione di mancata risposta all'e-mail entro 1 ora dalla ricezione della stessa.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Numero di richieste di contatto (via telefono o e-mail) a cui INAIL non ha ricevuto risposta.		
Unità di misura	Richieste di contatto	Fonte dati	Chiamate telefoniche E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{richieste}$ = Numero di richieste di contatto senza risposta		



Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$IQ7 = N\_richieste$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ7 = 0$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni richiesta aggiuntiva</u> rispetto al valore soglia l'emissione di un <b>Rilievo sulla fornitura</b> , incrementando l'indicatore <b>IQ8</b> .
Eccezioni	Nessuna

## 10.9 IQ8 – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite rilievo per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N\_rilievi\_forn$ = Numero rilievi emessi sulla fornitura		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ8 = N\_rilievi\_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ8 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo eccedente</u> il valore soglia l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sulla fornitura</b> ". L'INAIL fisserà un nuovo termine per porre fine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
Eccezioni	Nessuna		