

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 15

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI
MONITORAGGIO SULL’ESECUZIONE DEI CONTRATTI ICT PER INAIL - ED. 4 - ID
2855**

INDICE

1. PREMESSA	4
1.1. Glossario	5
1.2. Acronimi	5
2. CONTESTO	7
2.1. Quadro Normativo	7
2.2. La Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD)	8
3. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA	10
3.1. Oggetto	10
3.2. Durata	12
3.3. Ambito della fornitura	13
4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	31
4.1. Servizi previsti per la fornitura	31
4.1.1. Supporto nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti	31
4.1.2. Supporto alla gestione del portafoglio contratti	35
4.1.3. Supporto specialistico di natura tecnica, giuridica e amministrativa su tematiche connesse al contract management	36
4.2. Strumenti a supporto dell'operatività	36
4.3. Orario di erogazione dei servizi	37
4.3.1. Estensione programmata dell'orario di erogazione dei servizi	38
4.4. Luogo di erogazione dei servizi	38
5. METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO	38
5.1. Metriche e dimensionamento	39
5.2. Composizione dei gruppi di lavoro	40
6. REQUISITI ORGANIZZATIVI	40
6.1. Requisiti di qualità della fornitura	41
6.1.1. Assicurazione della qualità	41
6.1.2. Piano della Qualità Generale	41
6.1.3. Revisione degli indicatori di qualità	42
6.2. Requisiti Temporali	43
6.3. Responsabile del servizio	45
7. ESECUZIONE DELLA FORNITURA	46
7.1. Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi	46
7.1.1. Pianificazione iniziale	48
7.1.2. Fase di subentro	48
7.1.3. Assessment preliminare dei contratti	49
7.1.4. Base Informativa del Monitoraggio (BIM)	49
7.1.5. Presentazione Curriculum Vitae (CV)	50
7.2. Modalità di esecuzione della fornitura	51
7.3. Pianificazione e Consuntivazione	55
7.3.1. Piano di Lavoro Generale	56

7.3.2.	Piano di Lavoro di intervento	57
7.3.3.	Consuntivazione	57
7.4.	Attività di trasferimento di know-how a fine fornitura	58
7.5.	Modalità di Consegna	59
7.5.1.	Documentazione	59
7.5.2.	Assenza di virus	60
8.	GOVERNO DELLA FORNITURA	60
8.1.	Modalità di Approvazione dei Prodotti (documenti/deliverable)	60
8.1.1.	Approvazione del Piano della Qualità Generale	61
8.1.2.	Approvazione del Rapporto Indicatori di qualità	61
8.2.	Valutazione risorse	61
8.3.	Customer Satisfaction	61
8.4.	Rilievi	62

1. PREMESSA

Il presente documento ha l'obiettivo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi all'acquisizione dei servizi in oggetto, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio corrispondenti a quanto definito dalla **Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD)** - funzione responsabile del sistema informatico e di telecomunicazione dell'INAIL- Tali servizi sono volti al monitoraggio ed al supporto della gestione tecnica e amministrativa del portafoglio contratti.

Con la presente iniziativa la DCOD intende individuare un soggetto terzo che, con riferimento a tutti i contratti ICT della DCOD (non solo quindi quelli rientranti nel perimetro di applicazione della Circolare AgiD n.1/2021), sia in grado di soddisfare due esigenze:

- fornire supporto ad INAIL, per lo svolgimento del monitoraggio sull'esecuzione dei contratti;
- fornire supporto ad INAIL, per la gestione dei contratti, in particolare al fine di affiancare i RUP e DEC nonché le strutture preposte al procurement e i referenti della DCOD in generale, nella gestione operativa dei contratti, anche su aspetti giuridici e amministrativi, e affiancare gli uffici DCOD nella redazione periodica di report sull'andamento dei contratti.

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente capitolato tecnico e nelle relative appendici rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- in fase di offerta, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico costituisce inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle apposite azioni contrattuali.

La fornitura è articolata in un unico lotto.

Le seguenti appendici rappresentano parte integrante del capitolato tecnico:

- Appendice 1, Indicatori di qualità: contenente gli indicatori di qualità richiesti per la presente fornitura;
- Appendice 2, Profili Professionali: contenente i requisiti minimi delle risorse richieste per l'erogazione della fornitura;
- Appendice 3, Prodotti della fornitura: contenente la descrizione dei requisiti minimi relativi ai documenti/deliverable che dovranno essere prodotti dal Fornitore nell'ambito dei servizi in affidamento, ferma restando la facoltà dell'Istituto di richiedere, nel corso del contratto, modifiche e/o integrazioni relative al contenuto e alla struttura di tali documenti o di sostituirli mediante

l'utilizzo di uno strumento informatico.

1.1. Glossario

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende con il termine:

- **Circolare Agid:** la Circolare Agid n. 1 del 20 gennaio 2021 “Monitoraggio sull’esecuzione dei contratti”, approvata con Determinazione n. 79/2021 del 20 gennaio 2021.
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra INAIL e l’Impresa aggiudicataria, recante le clausole che disciplineranno i rapporti giuridici tra le parti (INAIL e Impresa) nell’esecuzione del Servizio;
- **Deliverable:** risultato verificabile di un’attività progettuale; indica un oggetto materiale o immateriale prodotto come risultato di una attività del progetto;
- **Direzione:** la DCOD;
- **Effort:** quantità di lavoro necessaria a completare un’attività espressa in giorni persona;
- **Fornitore/Impresa:** l’Impresa fornitrice aggiudicataria;
- **INAIL o Istituto o Amministrazione o Committente:** l’Istituto Nazionale per l’Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL o anche I.N.A.I.L.), che usufruisce dei servizi e dei prodotti descritti nel presente documento;
- **Intervento:** unità organica di lavoro, affidabile al Fornitore, in cui si scompone il servizio di “Supporto specialistico di natura tecnica, giuridica e amministrativa su tematiche connesse al contract management”;
- **Responsabile del servizio:** il rappresentante designato dal Fornitore, che opera come unica interfaccia nei confronti dell’Istituto per tutti gli adempimenti amministrativi e contrattuali;
- **Servizi o Fornitura:** il complesso delle attività che INAIL richiede nel presente documento.

1.2. Acronimi

- **AgID:** Agenzia per l’Italia Digitale;
- **BIM:** Base Informativa di Monitoraggio;
- **CAD:** Codice dell’Amministrazione Digitale;
- **DCOD:** Direzione Centrale per l’Organizzazione Digitale;
- **DEC:** Direttore dell’Esecuzione del Contratto;
- **RUP:** Responsabile Unico del Progetto;

- **FP:** Function Point;
- **FTE:** Full Time Equivalent;
- **ICT:** Information & Communication Technology;
- **SLA:** Service Level Agreement.

2. CONTESTO

L'Istituto negli anni ha investito nell'innovazione tecnologica e nella digitalizzazione riconoscendole come leve fondamentali per migliorare l'offerta dei servizi. È stato, dunque, avviato un percorso finalizzato a modificare radicalmente il modello operativo di erogazione dei servizi, passando da una modalità prevalentemente "tradizionale", attraverso sedi e persone distribuite sul territorio, ad una modalità spiccatamente digitale, attraverso l'uso di canali e tecnologie innovative (internet, social, mobile, IoT, AI). La strategia definita - volta a incrementare la qualità dei processi e dei servizi a beneficio delle pubbliche amministrazioni, dei cittadini e del personale interno - ha richiesto nel tempo una significativa crescita dell'efficacia e soprattutto dell'efficienza gestionale e, nell'ottica di garantire il raggiungimento dei risultati attesi dall'Istituto, ci si è avvalsi di una pluralità di forniture e di fornitori da governare e coordinare per rispondere alle necessità e aspettative dell'Istituto.

Il modello di procurement adottato dal 2012 prevede che l'Istituto si avvalga di Consip S.p.A. con iniziative di gara personalizzate che rispondano a specifiche esigenze dell'Ente. Tale modello ha consentito alla DCOD di focalizzarsi con maggiore efficacia sulla governance IT, sul monitoraggio e gestione dei contratti e sull'attuazione dei progetti.

Inoltre, oltre al procurement specialistico, la Direzione al fine di garantire lo sviluppo, la gestione e il funzionamento dei servizi dell'Istituto, ricorre al mercato attraverso l'utilizzo degli altri strumenti – di “negoziazione” (MEPA, SDAPA) e “a scaffale” (Convenzioni, Accordi quadri) - resi disponibili dal Ministero dell'Economia e delle Finanze tramite la stessa Consip S.p.A. nell'ambito del Programma per la razionalizzazione degli acquisti nella Pubblica Amministrazione.

La DCOD, dunque, in ragione della complessità dell'ambiente tecnologico da gestire e delle risposte che è tenuta a dare agli stakeholder si trova a gestire, alla data di pubblicazione della presente iniziativa, un numero significativo di contratti, come da successivo elenco al paragrafo 3.3.

2.1. Quadro Normativo

La Circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 "Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti" regola il monitoraggio sull'esecuzione dei contratti da parte delle Amministrazioni, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h. del CAD, come modificato dal D.lgs. 16 luglio 2020 n. 76. Essa individua le Amministrazioni che devono implementare i processi di monitoraggio.

INAIL, in conformità con l'art. 2, comma 2 del CAD, è tenuta ad applicare la disciplina sul monitoraggio dell'esecuzione dei contratti prevista dall'AgID.

La Circolare individua i contratti da sottoporre a monitoraggio e prevede che le Amministrazioni possono sottoporre a monitoraggio anche ulteriori fattispecie di contratti, secondo le proprie necessità.

Inoltre, la Circolare AgID definisce le modalità organizzative e operative per il monitoraggio, enfatizzando l'importanza di sviluppare e governare le attività IT secondo principi di programmazione e progettazione

basati sul project management, al fine di misurare l'efficacia e l'efficienza della spesa pubblica.

2.2. La Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD)

Il percorso di trasformazione dell'Istituto¹, nel corso dell'ultimo decennio, ha richiesto il potenziamento di alcune funzioni della DCOD, portando, attraverso vari assetti organizzativi, alla situazione attuale della Direzione, come di seguito:

Ufficio I - Acquisti IT e Servizi

È responsabile della rilevazione e gestione del fabbisogno annuale e pluriennale di beni e servizi e finanziario della Direzione. Assicura l'espletamento delle procedure di acquisto dei beni e servizi IT, le funzioni amministrativo-contabili e la gestione dei contratti. Supporta la Direzione nell'espletamento delle funzioni di gestione del personale, servizi generali, economato e gestione documentale.

Ufficio II - Qualità, Performance e Rischi

È responsabile delle attività di monitoraggio e controllo delle performance della Direzione e delle forniture. Cura le attività di competenza della Direzione connesse alla gestione del ciclo della performance organizzativa. Governa le attività dei rischi IT e dei Sistemi di Gestione della Qualità e del Servizio. Effettua le verifiche di conformità IT e cura le Certificazioni dei Sistemi di Gestione della Qualità, della Sicurezza e del Servizio. Effettua le verifiche di conformità IT.

Ufficio III - Governance della sicurezza e della protezione dati

Supporta il Responsabile della Protezione dei Dati nella gestione del ciclo di vita dei trattamenti e nella definizione di metodologie, politiche e procedure utili a garantire una gestione del trattamento dei dati conforme alla normativa vigente. Supporta la progettazione dei servizi per garantire una privacy by design e by default. Assicura la definizione delle policy di sicurezza e ne verifica la loro corretta applicazione.

Ufficio IV - Strategie e Portfolio progetti

Supporta la Direzione nella definizione, programmazione e monitoraggio delle strategie di trasformazione digitale. Assicura la relazione con le strutture interne e con le PPAA convenzionate. Presidia la definizione del portfolio annuale dei progetti e servizi, il monitoraggio della loro implementazione e dei relativi programmi nonché il conseguimento dei risultati attesi. Supporta la rilevazione del fabbisogno pluriennale e annuale di beni e servizi e finanziario correlato alla realizzazione del portfolio progetti e servizi.

Ufficio V - Dati e Analytics

¹ Per un approfondimento si veda l'articolo pubblicato su Agenda digitale [“Inail: “La nostra strategia per stare al passo con la trasformazione digitale” - Agenda Digitale”](#) che descrive il percorso intrapreso dalla Direzione Organizzazione Digitale dell'Inail nell'ultimo decennio.

Supporta la Direzione nella definizione e attuazione delle linee di indirizzo per la valorizzazione dei dati e del patrimonio informativo dell'Istituto, in coerenza con la strategia nazionale dati e il modello di interoperabilità tra Pubbliche Amministrazioni ed in linea con le politiche di sicurezza e protezione dei dati. È responsabile della definizione ed attuazione delle policy di data governance e data quality e delle attività di sviluppo ed esercizio negli ambiti business intelligence/analytics, open data e data management.

Ufficio VI - Architetture e Piattaforme

Governa l'evoluzione delle architetture e delle piattaforme tecnologiche e ne garantisce l'adequatezza agli indirizzi contenuti nel Piano strategico IT. Progetta e realizza le infrastrutture IT, inclusi i servizi di sicurezza informatica, in coerenza con le strategie di business continuity e disaster recovery.

Ufficio VII - Transizione digitale

Assicura la definizione e l'attuazione del modello organizzativo dell'Istituto, in coerenza con le strategie di digitalizzazione. Cura le attività connesse alla gestione del cambiamento organizzativo ai fini della transizione verso modelli di servizio digitali, anche attraverso l'identificazione dei fabbisogni di competenze digitali del personale e la definizione delle modalità di diffusione delle informazioni della Direzione.

Ufficio VIII - Processi e Customer Experience

Assicura la definizione e l'attuazione del modello dei processi e la progettazione e gestione della customer experience, interna ed esterna. Provvede ad individuare le necessarie azioni organizzative e tecnologiche per il miglioramento continuo dei processi secondo una logica utente centrica.

Ufficio IX - Servizi digitali

Governa e indirizza le attività di sviluppo di tutti i servizi digitali. Gestisce le attività di sviluppo ed esercizio dei servizi applicativi di competenza secondo le linee guida, le risultanze della customer experience e le esigenze definite, valorizzando il coinvolgimento degli utenti ai fini della realizzazione/evoluzione dei servizi, in coerenza con le metodologie e gli standard di mercato.

Ufficio X - Soluzioni di IT Management

Gestisce le attività di sviluppo e di esercizio dei servizi applicativi funzionali alla gestione dei processi IT secondo le linee guida, le risultanze della customer experience e le esigenze definite, valorizzando il coinvolgimento degli utenti interni alla Direzione in coerenza con le metodologie e gli standard di mercato.

Ufficio XI - Certificazione e Monitoraggio dei servizi

Verifica il rispetto dei requisiti di qualità e sicurezza delle fasi di progettazione e realizzazione dei servizi, supportando il ciclo produttivo delle soluzioni applicative in coerenza con le metodologie e gli standard di mercato. È responsabile del processo di certificazione del software. Cura il

monitoraggio tecnologico, in logica end-to-end, dalla fase di progettazione dei servizi digitali alla fase di erogazione.

Ufficio XII - Esercizio sistemi, reti e impianti

Assicura continuità, disponibilità e performance dei servizi attraverso le attività di conduzione operativa delle infrastrutture, dei sistemi, delle reti e degli impianti. Eroga servizi di natura infrastrutturale per l'Istituto e per le altre PPAA con cui sono stipulati accordi di collaborazione.

Ufficio XIII - Customer care

Progetta e assicura i servizi di assistenza agli utenti su servizi e applicazioni in logica omnicanale. Eroga attività di service desk rispetto ai servizi diretti alle PPAA aderenti. Monitora e controlla il rispetto dei livelli tecnici di servizio attesi sui servizi digitali erogati dall'Istituto e sulle relative forniture esterne e ne indirizza azioni di miglioramento.

Ufficio XIV - Soluzioni per lo smart office

Progetta e assicura i servizi di supporto agli utenti sulle postazioni di lavoro e indirizza azioni di miglioramento sui servizi di assistenza erogati. Definisce e realizza l'evoluzione dello smart office con riferimento a pc, periferiche audio/video, stampanti, reti, smartphone e gestisce l'assegnazione, la manutenzione e l'aggiornamento dei dispositivi in dotazione al personale.

In posizione di staff della Direzione centrale per l'organizzazione digitale opera una struttura tecnica a supporto per attività di studio, di ricerca e progettuali sull'evoluzione del modello architettuale del sistema informativo dell'Istituto nei suoi aspetti tecnologici ed applicativi.

La consulenza per l'innovazione tecnologica è articolata in 3 settori:

- Settore I – Modelli e metodi
- Settore II – Soluzioni innovative
- Settore III – Strumenti e modelli di acquisizione delle forniture

3. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA

3.1. Oggetto

Con la presente iniziativa si intende acquisire servizi professionali specializzati che possano supportare le attività di monitoraggio sui contratti della DCOD, includendo, ove richiesto dalla Committente, anche i contratti che non rientrano obbligatoriamente nel perimetro della predetta Circolare AgID, e che, con riferimento all'intero portafoglio dei contratti ICT, siano di affiancamento per i referenti dell'Istituto che, a diverso titolo, saranno coinvolti nella attività di pianificazione, acquisizione, gestione e monitoraggio dei contratti.

I servizi dovranno supportare i diversi ruoli e referenti dell'Istituto anche su tematiche di natura tecnica, giuridica e amministrativa connesse alla gestione dei contratti.

L'appalto, in particolare, ha ad oggetto i seguenti servizi, descritti al successivo paragrafo 4:

1. Supporto nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti;
2. Supporto alla gestione del portafoglio contratti;
3. Supporto specialistico di natura tecnica, giuridica e amministrativa su tematiche connesse al contract management.

Le attività riguarderanno il supporto:

- al "Responsabile del Monitoraggio" che agirà come unica interfaccia verso l'AgID nelle attività di monitoraggio dei contratti che rispondono alle fattispecie previste dalla circolare;
- alla funzione amministrativa, che cura l'acquisizione e la gestione contrattuale delle forniture di beni e servizi IT, supportandola, in fase di acquisizione e nel corso dell'esecuzione dei contratti, per le necessarie verifiche richieste e nella predisposizione degli atti previsti dalla normativa vigente;
- ai RUP e ai DEC che, per le competenze professionali tecniche/amministrative che esprimono, possono essere collocati in qualsiasi ufficio della struttura. In particolare, per quanto riguarda il RUP, sono richieste risorse specializzate che possano affiancarlo nella fase di esecuzione del contratto in relazione agli adempimenti richiesti a vario titolo nell'avanzamento delle attività (a titolo di esempio, si fa riferimento agli adempimenti previsti dall'ANAC ed a quelli gestionali previsti nell'ambito dell'utilizzo del sistema gestionale dei contratti adottato in INAIL tramite il modulo ITBM di Service Now).

L'ambito della fornitura è descritto al successivo paragrafo 3.3.

L'aggiudicatario dovrà assicurare l'utilizzo di professionalità con competenze specifiche per l'erogazione dei servizi. In particolare, è richiesto che il team di risorse rispetti i profili minimi che sono descritti nell'Appendice 2, "Profili Professionali".

Con riferimento al "Servizio di supporto nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti" (incluso, ove richiesto dalla Committente, anche i contratti che non rientrano obbligatoriamente nel perimetro della Circolare AgID), è richiesto che il Fornitore predisponga la Base informativa di monitoraggio (BIM) rispondente pienamente alle prescrizioni e indicazioni contenute nella Circolare AgID n. 1/2021. Al Fornitore è richiesto di utilizzare e/o integrarsi con gli strumenti già in uso presso l'Istituto (Cfr. § 4.2), senza creare, ove possibile, ulteriori sistemi e/o basi dati esterne.

A tal proposito si segnala che la DCOD, per la pianificazione e consuntivazione di tutti gli interventi relativi

ai contratti IT, utilizza il modulo ITBM di Service Now, come strumento di Project Portfolio Management (PPM) per la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte e come repository della documentazione amministrativa e tecnica afferente la fornitura. L'utilizzo di strumenti di PPM forniti dall'Istituto è vincolante per tutti i fornitori affinché possano ottenere il regolare esecuzione sugli interventi, prima di poter emettere la relativa fattura. Lo strumento Service Now - ITSM - che consente di pianificare, adottare e implementare best practice ITIL² automatizzate nei processi di gestione di richieste, incident, problemi, conoscenza, modifiche, asset e configurazioni, viene utilizzato per il calcolo dei livelli di servizio di alcuni indicatori. Si rappresenta, inoltre, che la DCOD sta evolvendo il suo modello di governance ICT e potrà adottare nel prossimo futuro altri strumenti a supporto; in tal caso sarà richiesto al fornitore di utilizzare tali strumenti nell'esecuzione delle sue attività di monitoraggio.

I Referenti della DCOD dovranno avere accesso, per tutta la durata del contratto, alle informazioni raccolte dal Fornitore nell'ambito delle attività oggetto del contratto e a tutta la documentazione dal medesimo prodotta ed utilizzata.

Si precisa inoltre che tutti i documenti/deliverable prodotti dal Fornitore nell'ambito dei servizi in affidamento dovranno essere conformi a quanto specificato nell'Appendice 3 al presente Capitolato Tecnico "Prodotti della fornitura", ferma restando la facoltà dell'Istituto di richiedere, nel corso del contratto, modifiche e/o integrazioni relative al contenuto e alla struttura di tali documenti o di sostituirli mediante l'utilizzo di altri strumenti informatici.

3.2. Durata

Il contratto avrà la **durata massima di 36 (trentasei) mesi** a decorrere dalla "**Data di attivazione dei servizi**".

In particolare, **entro 5 giorni lavorativi** decorrenti dalla data di stipula, la Committente e il Fornitore concorderanno le date di avvio e conclusione del periodo di subentro (Cfr. § 7.1.2). Tale periodo di subentro, interamente a cura e spese del Fornitore, avrà una durata massima di 30 giorni solari.

La "Data di attivazione dei servizi", a decorrere dalla quale il Fornitore dovrà garantire l'erogazione dei servizi nel pieno rispetto dei requisiti e dei livelli di servizio previsti dal Capitolato Tecnico, sarà successiva alla conclusione del periodo di subentro e sarà concordata tra le parti nel verbale di avvio (Cfr. § 7.1).

A partire dalla stipula del contratto si avranno pertanto 2 periodi:

- **periodo di subentro** per una durata di **massimo 30 giorni solari** dal relativo avvio (non incluso nel periodo di erogazione dei servizi);
- **periodo di erogazione** dei servizi elencati al paragrafo 3.1, a decorrere dalla "Data di attivazione

² Information Technology Infrastructure Library

dei servizi”, per un periodo di 36 mesi.

3.3. Ambito della fornitura

L'ambito di intervento del Fornitore della presente iniziativa è costituito potenzialmente, secondo quanto sarà puntualmente indicato dall'Istituto, da tutti i contratti ICT della DCOD.

Tutti i servizi acquisiti di monitoraggio e supporto dovranno contribuire, attraverso l'esplicazione di servizi professionalmente dedicati, a massimizzare il valore creato dalle iniziative della DCOD, anche attraverso l'identificazione tempestiva e la gestione dei possibili rischi nel raggiungimento degli obiettivi contrattuali. Le attività svolte saranno quindi dedicate:

- a) ad assicurare, su tutti i contratti ICT della DCOD, con un coinvolgimento e un impegno diverso a seconda della complessità del contratto, un supporto specialistico in affiancamento agli Uffici DCOD, ai RUP e ai DEC dei contratti ed ai responsabili degli interventi, per monitorare l'andamento delle attività da un punto di vista tecnico, amministrativo e finanziario, nonché intercettare situazioni di criticità, al fine di monitorare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi e dei risultati attesi, anche in termini di utilizzo delle risorse finanziarie, all'atto della sottoscrizione dei contratti stessi;
- b) al monitoraggio dei contratti secondo le indicazioni previste nella Circolare AgID, includendo, ove richiesto dalla Committente, anche i contratti che non rientrano obbligatoriamente nel perimetro della predetta Circolare.

Di seguito si riporta l'elenco dei contratti, oggetto di monitoraggio alla data di pubblicazione della presente iniziativa, con scadenza nel triennio 2026-2028:

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
Infoblox	11/12/2023	10/01/2026	€12.411	ADITINET CONSULTING-SEDE LEGALE
Rinnovo delle licenze RBF-MORPH	12/07/2023	11/01/2026	€29.450	DBNET S.r.l.-SEDE LEGALE
GitLab Premium	16/01/2025	15/01/2026	€156.908	KIRATECH S.P.A.-SEDE LEGALE
Acquisizione di tastiere Braille, ingranditore Eschenbach e tastiera ergo	20/12/2024	16/01/2026	€85.620	Vision Dept Srl-SEDE LEGALE
Licenze Jaws e Zoom TXT	21/01/2025	20/01/2026	€187.850	BSISTEMI SPA-SEDE LEGALE

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
03-2025 Adesione alla Convenzione "Licenze software Multibrand 6", Lotto 7, per l'acquisto ed il rinnovo di soluzioni Adobe per l'ecosistema del portale Inail	01/02/2025	31/01/2026	€2.644.249	ITALWARE - S.R.L.-SEDE LEGALE, HITECH DISTRIBUZIONE INFORMATICA
Licenze DPS e PowerPath	01/02/2023	31/01/2026	€829.846	TELECOM ITALIA SPA-SEDE LEGALE
01-2022 SW gestione salute e sicurezza	14/01/2022	14/02/2026	€6.608.042	TeamSystem S.p.A.
Licenze software multibrand ed.5 Lotto 7 - Adobe Journey Optimizer	20/02/2023	19/02/2026	€1.228.921	ITALWARE - S.R.L.-DCOD
Lotto 1 - Conduzione ICT, Conduzione Impianti e Supporto specialistico.	01/03/2022	28/02/2026	€62.223.689	ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L.-SEDE LEGALE, EUSTEMA S.P.A., ECOSFERA SERVIZI S.R.L., SOPRA STERIA GROUP S.P.A., IBM ITALIA-SEDE LEGALE
Fornitura di prodotti e servizi VMware	01/03/2023	28/02/2026	€19.391.760	R1 S.P.A.-SEDE LEGALE
Lotto 2 - Supporto specialistico al governo delle operazioni ed ai progetti di IT Innovation	01/03/2022	28/02/2026	€14.904.135	ENGINEERING D.HUB S.P.A., Intellera Consulting S.p.A., ENGINEERING-INTEGNERIA INFORMATICA-S.P.A.-SEDE LEGALE, DGS S.P.A.-DCOD, Cybertech s.r.l.
Acquisto aggiornamento delle licenze del software CAD per lo sviluppo di schede elettroniche denominato "Altium Designer" e acquisto di n.1 ulteriore licenza	13/03/2025	12/03/2026	€39.900	ENDOW SRL-SEDE LEGALE
Acquisto di licenze NUTANIX mediante richiesta di offerta (RdO) e aggiudicazione al	18/03/2025	17/03/2026	€190.000	R1 S.P.A.-SEDE LEGALE

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
minor prezzo nel Mercato elettronico della P.A. (MEPA)				
AQ SAC 2 Lotto 1 Servizi applicativi e accessori cloud 2 PAC Lotto 1	01/04/2023	31/03/2026	€17.981.375	ACCENTURE S.P.A.-SEDE LEGALE, ACCENTURE TECHNOLOGY SOLUTIONS SRL-DCOD, AVANADE ITALY S.r.l., ENGINEERING D.HUB S.P.A., Cybertech s.r.l., EY ADVISORY S.P.A., INFOCERT SPA, BESHARP S.p.A., MATICMIND S.P.A.-SEDE LEGALE
17-2021 Fornitura di storage All Flash, SAN, licenze e servizi connessi	01/04/2021	31/03/2026	€2.724.825	FASTWEB SPA-020403, MATICMIND S.P.A.-SEDE LEGALE
16-2023 Atti Giudiziari e Raccomandate FSU	01/04/2023	31/03/2026	€1.950.000	POSTE ITALIANE S.P.A.-SEDE LEGALE
Ordinativo 16/2025 per la sottoscrizione SaaS del prodotto software Linneo mediante richiesta di offerta (RdO)	01/04/2025	31/03/2026	€203.000	FUTURAE SRL-SEDE LEGALE
27-2022 BD Vigilanza Ispettiva	02/05/2022	01/05/2026	€274.822	WOLTERS KLUWER ITALIA S.R.L.-SEDE LEGALE
21-2024 Servizio ACDat - Ambiente Condiviso dei Dati	06/05/2024	05/05/2026	€80.560	ACCA SOFTWARE - S.P.A.-SEDE LEGALE
Rinnovo delle licenze/sottoscrizioni del software SPLUNK	18/11/2024	17/05/2026	€137.000	CYBERSA Srl-SEDE LEGALE
Servizi di gestione della corrispondenza a monte del recapito	01/06/2022	31/05/2026	€1.518.518	Selecta Industrial Operations S.P.A.-SEDE LEGALE
36-2023 SAC e Servizi di Demand e PMO per le PAC – Lotto 2	09/06/2023	08/06/2026	€1.798.096	HSPI S.p.A., S3K S.p.A., P.R.S. Planning ricerche e studi S.r.l., Business Changers S.r.l., "SCS AZIONINNOVA S.P.A."
Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del D.lgs. N. 50/2016, suddiviso in 8 lotti, per l'affidamento di	11/04/2025	12/06/2026	€2.500.460	Advant S.r.l, BUSINESS INTEGRATION PARTNERS S.p.A., Business Changers S.r.l., WE.DO Advisory S.r.l., ARTHUR D. LITTLE S.P.A.,

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
servizi specialistici di supporto alla Digital Transformation per la PA – Ed. 2 - ID 2536				ACCENTURE S.P.A.-SEDE LEGALE
SAC 2 Lotto 1	25/06/2024	24/06/2026	€2.000.073	ACCENTURE S.P.A.-SEDE LEGALE, BESHARP S.p.A., ACCENTURE TECHNOLOGY SOLUTIONS SRL-DCOD, EY ADVISORY S.P.A., MATICMIND S.P.A.-SEDE LEGALE, ENGINEERING D.HUB S.P.A., Cybertech s.r.l., INFOCERT SPA, AVANADE ITALY S.r.l.
Adesione AQ Sicurezza da remoto - Servizi di compliance e controllo - Lotto 1	26/06/2023	25/06/2026	€12.765.777	TELECOM ITALIA SPA-SEDE LEGALE, Reevo S.p.A., ALMAVIVA - THE ITALIAN INNOVATION COMPANY S.P.A. IN BREVE ALMAVIVA S.P.A.-SEDE L, Netgroup S.p.A., KPMG ADVISORY S.P.A.
Servizi applicativi in ottica Cloud e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Lotto 3	01/07/2023	30/06/2026	€2.289.216	CAPGEMINI Italia SpA, DDWAY SRL, SISTEMI INFORMATIVI SRL, INDRA ITALIA S.P.A.
Certificazione SW e Test Prestazionali	15/06/2022	15/07/2026	€5.917.560	CONSULTHINK SPA, M & C - MANAGEMENT & CONSULTING S.R.L., EUROLINK SRL-SEDE LEGALE, TXT QUENCE S.r.l.
Servizi specialistici di supporto alla Digital Transformation per la PA	30/08/2024	22/07/2026	€8.867.116	KPMG ADVISORY S.P.A., UNGUESS S.r.l., TALENT GARDEN ITALIA S.R.L., HSPI S.p.A., ALMAVIVA - THE ITALIAN INNOVATION COMPANY S.P.A. IN BREVE ALMAVIVA S.P.A.-SEDE L, POLITECNICO DI MILANO, EASYGOV SOLUTION S.r.l., P.A. Advice S.p.A., Intellera Consulting S.p.A., MCKINSEY & COMPANY INC. ITALY

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
Adesione all'Accordo Quadro CONSIP per l'affidamento dei servizi di Digital Transformation per le PA ed.2 Lotto 1 – ID 2536	07/11/2024	22/07/2026	€3.919.020	TALENT GARDEN ITALIA S.R.L., HSPI S.p.A., MCKINSEY & COMPANY INC. ITALY, POLITECNICO DI MILANO, EASYGOV SOLUTION S.r.l., ALMAVIVA - THE ITALIAN INNOVATION COMPANY S.P.A. IN BREVE ALMAVIVA S.P.A.-SEDE L, KPMG ADVISORY S.P.A., Intellera Consulting S.p.A., UNGUESS S.r.l., P.A. Advice S.p.A.
Fornitura del servizio di manutenzione e supporto delle licenze software iride per INAIL	01/08/2023	31/07/2026	€890.550	ALMAWAVE S.R.L.-SEDE LEGALE
42-2023 Servizi Cloud Oracle SAAS-PAAS e Supporto Specialistico	01/08/2023	02/08/2026	€8.160.566	EUROLINK SRL-SEDE LEGALE, ITALWARE - S.R.L.-SEDE LEGALE
Sottoscrizioni SaaS Servizio Farmadati	04/08/2023	03/08/2026	€14.592	FARMADATI ITALIA S.R.L.-SEDE LEGALE
53-2024 - AQ Digital Trasformation 2 - Lotto 4	19/08/2024	18/08/2026	€6.999.798	ACCENTURE S.P.A.-SEDE LEGALE, EY ADVISORY S.P.A., LUISS BUSINESS SCHOOL-SEDE LEGALE, LUISS BUSINESS SCHOOL S.p.A, DIGIT'ED S.p.A, DELOITTE CONSULTING S.r.l., ETNA HITECH S.C.p.A., WESCHOOL S.r.l., GRIFO MULTIMEDIA S.R.L.
58-2022 - Fornitura di sistemi integrati e convergenti per inail Lotto 1	30/08/2023	29/08/2026	€832.824	ZUCCHETTI INFORMATICA SPA-SEDE LEGALE
37-2023 Rassegna stampa e concentratore di agenzie	01/09/2023	31/08/2026	€146.373	TELPRESS ITALIA SRL-SEDE LEGALE

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
Affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50 comma 1, lett. b) del D. Lgv. del 31 marzo 2023, n. 36, per l'acquisizione del software di validazione e controllo di modelli digitali delle costruzioni tramite il software Solibri e supporto specialistico a consumo mediante ordine diretto d'acquisto (OdA) nel mercato elettronico della P.A.	04/09/2024	03/09/2026	€40.000	HARPACEAS SRL-SEDE LEGALE
51-2024 AQ DT 2 L 2 RTI ACCENTURE	05/09/2024	04/09/2026	€24.350.121	ACCENTURE S.P.A.-SEDE LEGALE, EY ADVISORY S.P.A., ETNA HITECH S.C.p.A., DIGIT'ED S.p.A, DELOITTE CONSULTING S.r.l., LUISS BUSINESS SCHOOL S.p.A, WESCHOOL S.r.l., LASER ROMAE SRL
Server generici certificati Nutanix	06/09/2023	05/09/2026	€493.713	MATICMIND S.P.A.
Sottoscrizione e supporto specialistico EDB Postgres Enterprise	13/03/2024	12/09/2026	€101.848	SORINT.LAB S.P.A.-SEDE LEGALE
Adeguamento della piattaforma Nutanix - Lotto 2 Server HPE certificati Nutanix e servizi relativi	27/09/2023	26/09/2026	€538.135	SCAI SOLUTION GROUP S.P.A.-SEDE LEGALE
Servizi applicativi e accessori in ottica cloud 2 – PAC Lotto 1	01/10/2023	30/09/2026	€21.798.989	IBM ITALIA-SEDE LEGALE, SMC TREVISO S.R.L., DEDA NEXT SRL, SISTEMI INFORMATIVI SRL, DEAS - DIFESA E ANALISI SISTEMI S.P.A., MCKINSEY & COMPANY INC. ITALY, ITALIT
54-2023 Upgrade del prodotto RiskXRStudio alla	01/10/2023	30/09/2026	€16.890	Trice S.r.l.-SEDE LEGALE

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
versione WorldWide Enterprise/2				
64-2022 SGM - Adesione all'AQ servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e PDL (Lotto 1) per la gestione delle postazioni di lavoro per Inail	03/10/2022	02/10/2026	€10.030.821	VODAFONE Italia S.p.A.-SEDE LEGALE, ITD Solutions S.p.A., ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L.-SEDE LEGALE
Verifica soggettiva da applicare ai portali e APP Inail	20/10/2023	19/10/2026	€40.000	ASPHI ONLUS-SEDE LEGALE
Convenzione Consip Telefonia Mobile Ed. 9	25/10/2024	24/10/2026	€3.492.490	VODAFONE Italia S.p.A.-SEDE LEGALE
59-2023 Rinnovo manutenzione Microfocus Voltage	26/10/2023	26/10/2026	€135.000	Cybertech s.r.l.-SEDE LEGALE
Apparati di rete Cisco e servizi relativi – lotto 3	16/11/2023	15/11/2026	€226.480	MATICMIND S.P.A.
"61-2023 - Rinnovo licenze degli strumenti per la traduzione di query dal linguaggio SPARQL in linguaggio SQL"	17/11/2023	16/11/2026	€54.000	OBDA Systems S.r.l.-SEDE LEGALE
72-2023 - Microsoft Enterprise Agreement Consip EA8	01/12/2023	30/11/2026	€46.308.023	TELECOM ITALIA SPA-SEDE LEGALE
Fornitura di Servizi cloud Microsoft AZURE e servizi professionali	01/12/2023	30/11/2026	€16.442.157	TELECOM ITALIA SPA-SEDE LEGALE
Licenze CAST e servizi di manutenzione ed assistenza specialistica	01/12/2023	30/11/2026	€4.063.945	CAST ITALIA srl-SEDE LEGALE
Affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50 comma 1, lett. b) del d.lgs. del 31 marzo 2023, n. 36 per il rinnovo delle licenze	03/12/2024	02/12/2026	€139.392	CYBERSEL SRL-DCOD

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
del software BitSight mediante ordine diretto d'acquisto (OdA) nel mercato elettronico della P.A.				
"Adesione a Convenzione Consip del 21/03/2022 - Sistemi di Videosorveglianza e servizi connessi 2 - Edizione 2 - ID 1949". Lotto 1 per l'adeguamento dei sistemi di videosorveglianza"	19/12/2023	18/12/2026	€641.908	TELECOM ITALIA SPA-SEDE LEGALE
Licenze SW Fortify ScanCentral DAST per Test di sicurezza automatizzati	29/12/2023	28/12/2026	€138.000	CONSULTHINK SPA-SEDE LEGALE
75-2022 - Gestione Parco Applicativo Inail	01/01/2023	31/12/2026	€52.291.520	ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L.-SEDE LEGALE, HSPI S.p.A., EUSTEMA S.P.A., SOPRA STERIA GROUP S.P.A.
Affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50 comma 1, lett. b) del D. Lgv. del 31 marzo 2023, n. 36, per l'acquisizione del software PowerMon tramite ordine diretto d'acquisto (OdA) nel mercato elettronico della P.A.	01/01/2024	31/12/2026	€88.500	Soc. Futurambiente S.r.l.-SEDE LEGALE
Trattativa diretta nel mercato elettronico della P.A. per l'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50 comma 1, lett. b) del D. Lgv. del 31 marzo 2023, n. 36, per l'acquisizione del software SEBINA Next, con SebinaYou, e relativo di servizio di	01/01/2024	31/12/2026	€27.000	DM Cultura Srl-SEDE LEGALE

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
manutenzione e assistenza triennale (anni 2024, 2025 e 2026)				
Sistemi Integrati HPE Synergy	15/01/2024	14/01/2027	€12.700.600	ENGINEERING D.HUB S.P.A., PRISMA S.P.A.
Rinnovo prodotti Adobe	01/02/2024	31/01/2027	€2.402.730	ITALWARE - S.R.L.-SEDE LEGALE
Procedura negoziata ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. e) del d. lgs. 36/2023, per l'acquisto di un gruppo di sincronismo linee per il Data Center mediante RdO ed aggiudicazione al minor prezzo nel Mercato elettronico della P.A.	01/02/2024	31/01/2027	€210.481	MINERVA ENGINEERING S.R.L.-SEDE LEGALE
AQ SAC 2 Lotto 1	07/08/2024	06/02/2027	€25.858.443	ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L.-SEDE LEGALE, EUSTEMA S.P.A., DATAMANAGEMENT ITALIA SRL, Key Partner S.r.l., LUTECH SPA, Digitouch Technologies S.r.l., Exprivia SpA, DS Tech S.r.l., Links Management and Technology S.p.A., Parsec 3.26 S.r.l.
Fornitura di licenze software Oracle	23/05/2024	22/02/2027	€20.853.689	ORACLE ITALIA SRL-SEDE LEGALE
10-2025 "Qlik Sense" e "Qlik View" rinnovo manutenzione licenze	26/02/2025	25/02/2027	€45.334	I.C.E. S.r.l.-SEDE LEGALE
Servizi professionali a supporto delle attività di demand, program, project e	11/03/2024	10/03/2027	€6.237.000	KPMG ADVISORY S.P.A., ARTHUR D. LITTLE S.P.A., Intellera Consulting S.p.A., HSPI S.p.A., Partners4Innovation s.r.l.

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
portfolio management della DCOD – Lotto 2				
Servizi professionali a supporto delle attività di governo della DCOD – Lotto 1	11/03/2024	10/03/2027	€5.848.162	ARTHUR D. LITTLE S.P.A., KPMG ADVISORY S.P.A., Partners4Innovation s.r.l., HSPI S.p.A., Intellera Consulting S.p.A.
Servizi applicativi e accessori in ottica cloud 2 – PAC Lotto 1	17/05/2024	16/05/2027	€4.353.697	CAPGEMINI ITALIA S.P.A.-SEDE LEGALE, SIAV S.P.A., SIRFIN - PA SRL, VODAFONE Italia S.p.A.-SEDE LEGALE, EXPLEO ITALIA SPA, TELECONSYS SPA, DEDALUS SPA-DCOD, CAPGEMINI Italia SpA
Servizi di manutenzione per licenze Micro Focus e supporto specialistico	17/05/2024	17/05/2027	€479.963	HMS IT S.P.A-SEDE LEGALE
Fornitura di servizi di banche dati nel campo dell'information & communication technology per INAIL	15/06/2024	14/06/2027	€3.222.750	GARTNER ITALIA S.R.L.-SEDE LEGALE
"40-2024 - Servizi di supporto "Microsoft Unified Support" (MUS) e "Microsoft Industry Solution Delivery"" (ISD)"	27/06/2024	26/06/2027	€6.099.896	MICROSOFT S.R.L.-SEDE LEGALE
41-2024 - Acquisizione sottoscrizioni NUTANIX per SCR	01/07/2024	30/06/2027	€302.372	Trice S.r.l., ITD Solutions S.p.A.
44-2023 Sistemi convergenti DELL e servizi di manutenzione e assistenza	01/08/2023	31/07/2027	€31.000.600	ITALWARE - S.R.L.-SEDE LEGALE
49-2024 Licenze 888 Software	08/08/2024	07/08/2027	€98.600	888 SOFTWARE PRODUCTS S.R.L.-SEDE LEGALE

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
Fornitura di Servizi Oracle Exadata Cloud@Customer, Cloud e relativi servizi professionali	24/02/2025	23/08/2027	€15.966.651	Exprivia SpA-SEDE LEGALE
Contratto n. 54/2024 per la fornitura di servizi di manutenzione e licenze software adp e servizi professionali	16/09/2024	15/09/2027	€553.428	ADP OUTSOURCING ITALIA S.R.L-SEDE LEGALE
Fornitura dei servizi di manutenzione della soluzione USU Valuation e relativo supporto specialistico per INAIL per un periodo di 36 mesi, relativo all'Appalto specifico in unico lotto nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della P.A. (SDAPA) ai sensi dell'art. 32 del D.lgs. n. 36/2023 - ID 2736.	01/10/2024	30/09/2027	€838.800	HSPI S.p.A.-SEDE LEGALE
Acquisizione delle sottoscrizioni Pentaho Enterprise Edition per le attività di Service Level Management e reportistica sui servizi SCR INAIL mediante ordine diretto d'acquisto (OdA) nel mercato elettronico della P.A.	30/10/2024	29/10/2027	€138.000	SOLUZIONI PRODOTTI SISTEMI S.R.L.-SEDE LEGALE
Servizi Cloud (SaaS) – Software Legality Whistleblowing	30/11/2024	29/10/2027	€39.000	FUTURAE SRL-SEDE LEGALE
Fornitura della piattaforma service now per le attività di digital service management di	01/11/2024	31/10/2027	€15.834.351	ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L.-SEDE LEGALE

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
INAIL				
61-2024 - Sottoscrizioni Dynatrace e servizi	01/11/2024	31/10/2027	€5.757.211	M & C - MANAGEMENT & CONSULTING S.R.L., HSPI S.p.A.
Affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50 comma 1, lett. b) del D. Lgs. del 31 marzo 2023, n. 36, per l'acquisizione delle nuove licenze NAGIOS LOG SERVER e relativa manutenzione mediante ordine diretto d'acquisto (OdA) nel mercato elettronico della P.A.	01/11/2024	31/10/2027	€126.000	"SOLVING TEAM - SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA" IN BREVE "SOLVING TEAM - S.R.L."- SEDE LEGALE
Afidamento diretto ai sensi dell'art. 50 comma 1, lett. b) del d. lgs. del 31 marzo 2023, n. 36 per l'acquisizione di sottoscrizioni Adobe con opzione di rinnovo per quelle contrattualizzate nel ctr. 23-2023 in scadenza al 31.07.2025, mediante ordine diretto d'acquisto (OdA) nel mercato elettronico della P.A.	19/11/2024	18/11/2027	€96.892	GWAY SRL-SEDE LEGALE
Acquisto impianto antintrusione dello stabile DCOD, Data Center e monitoraggio elettrico del CED Inail	10/12/2024	09/12/2027	€211.100	ECOTEL ITALIA S.R.L.- SEDE LEGALE
Ord. 84/2024 Acquisizione modulo aggiornato di booking Passy (rif.to ID Me.PA ODA	20/12/2024	19/12/2027	€108.120	SMARTHESIA SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
8259556)				
Upgrade della piattaforma Commvault	23/12/2024	22/12/2027	€1.504.099	HMS IT S.P.A-SEDE LEGALE
Comunicazione personalizzata e interattiva Postel Video	30/12/2024	29/12/2027	€135.025	POSTEL - S.P.A.-SEDE LEGALE
Ord 30/2024 Adesione AQ Consip Workstation Grafiche L2	31/12/2024	30/12/2027	€376.000	INFORDATA S.P.A-SEDE LEGALE
Acquisizione e rinnovo delle licenze Archicad	01/01/2025	31/12/2027	€33.894	TECNO 3D S.R.L.-SEDE LEGALE
SAC 2 Lotto 1 - 2° EDIZIONE	29/01/2025	28/01/2028	€27.082.880	ALMAVIVA - THE ITALIAN INNOVATION COMPANY S.P.A. IN BREVE ALMAVIVA S.P.A.-SEDE L, "SOLVING TEAM - SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA" IN BREVE "SOLVING TEAM - S., GO PROJECT S.R.L., INMATICA S.p.A., Netgroup S.p.A., NEXT S.r.l., BUCAP SOCIETA' PER AZIONI O, NELLA FORMA ABBREVIATA, "BUCAP S.P.A.", SOPRA STERIA GROUP S.P.A., TELECOM ITALIA SPA-SEDE LEGALE, KPMG ADVISORY S.P.A.
Affidamento dei servizi di recapito e corriere per INAIL - lotto 1 -	01/02/2025	31/01/2028	€12.981.679	POSTE ITALIANE S.P.A.-SEDE LEGALE
Servizi di recapito e corriere per INAIL – lotto 2	01/02/2025	31/01/2028	€9.940.444	POSTE ITALIANE S.P.A.-SEDE LEGALE
Acquisizione di apparati per il progetto controllo accessi e lettura targhe mediante ordine diretto d'acquisto (OdA) nel mercato elettronico	18/02/2025	17/02/2028	€29.980	SOCIETA' CA.RO. SRL-SEDE LEGALE

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
della P.A.				
11-2025 SAMIRA aff diretto servizi man adeguativa ed evolutiva	19/03/2024	18/03/2028	€81.750	Dot Beyond srl-SEDE LEGALE
AS Affidamento dei servizi di CONTACT CENTER PER INAIL – ID 2651	01/04/2024	31/03/2028	€3.215.957	TXT ENNOVA S.p.A., INDRA ITALIA S.P.A.
19-2025 Licenze BMC Helix Continuos Optimization e BMC Helix Discovery	02/04/2025	01/04/2028	€4.950.000	R1 S.P.A.-SEDE LEGALE
Aquisizione dei servizi per l'utilizzo della banca dati e informazioni societarie per INAIL 60 mesi	02/05/2023	30/04/2028	€1.228.300	CRIBIS D&B S.R.L.-SEDE LEGALE
Gara a procedura aperta, ai sensi del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro per la fornitura di componenti aggiuntive di scalabilità per l'infrastruttura di backup DELL Data Domain di INAIL - ID 2670	08/05/2024	07/05/2028	€8.083.447	R1 S.P.A.-SEDE LEGALE
Soluzione per la gestione integrata del patrimonio immobiliare dell'INAIL	01/07/2023	30/06/2028	€2.203.720	IDEA REAL ESTATE S.P.A.-SEDE LEGALE, KPMG ADVISORY S.P.A.
Ord 55/2024 Fornitura di server in tecnologia IBM Power 10	19/12/2024	18/12/2028	€4.244.804	ITALWARE - S.R.L.-SEDE LEGALE
82-2023 - Adesione al Polo Strategico Nazionale per il servizio di Housing	01/01/2024	31/12/2028	€9.413.165	Polo Strategico Nazionale S.p.A.-SEDE LEGALE

Descrizione breve iniziativa	Data avvio contratto	Data fine esecuzione contratto	Totale contratto	Aggiudicatario
del secondo sito INAIL				

Inoltre, si riportano le principali iniziative d'acquisto inserite nella programmazione 2025-2027 dell'Istituto:

Codice Unico Intervento - CUI	Descrizione dell'acquisto
F01165400589202200246	Upgrade e manutenzione licenze sistema RIS PACS
F01165400589202300093	Acquisto soluzione metallic per backup di caselle di posta Office 365
F01165400589202300094	Acquisizioni hardware per le esigenze della Direzione ricerca dip. DIMEILA e DIT
F01165400589202300095	Licenze Software infrastrutturali
F01165400589202300098	Sperimentazione ed utilizzo nuove postazioni di videoconferenza e smartroom dirigenziali
F01165400589202300126	Licenze software SPACE1 e servizio di supporto specialistico
F01165400589202300127	Completamento infrastruttura cloudera
F01165400589202300239	Acquisizione in convenzione Licenze MongoDB
F01165400589202400022	Acquisto software per la Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione - Vigorso di Budrio
F01165400589202400027	Acquisizione software specialistici e manutenzione per Ricerca - Dipartimento innovazioni tecnologiche e sicurezza degli impianti, prodotti e insediamenti antropici
F01165400589202400028	Acquisizione software specialistici e manutenzione Ricerca - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale
F01165400589202400038	Acquisizione workstation grafiche
S01165400589202400041	Noleggio di scanner protocollatori per il sistema documentale
F01165400589202400044	Acquisizione soluzione di security risk management
S01165400589202400050	Evoluzione soluzione software Enterprise Architecture
S01165400589202400059	Servizi di connettività SPC
F01165400589202400060	Acquisizione sottoscrizione modulo Erwin Data modeler
S01165400589202400061	Implementazione nuove funzionalità Cruscotto progetto Smart Meeting Room
F01165400589202400066	Acquisizione sottoscrizioni Teleforum Knowledge Automation
S01165400589202400067	Servizi "Protezione identity active directory"
S01165400589202400068	Acquisizione servizi di sicurezza per Ricerca
S01165400589202400069	Servizi di fonia fissa VOIP e servizi correlati
S01165400589202400074	Servizi di sicurezza "Penetration test infrastrutturali automatizzati"
F01165400589202400076	Adesione convenzione Consip "sw multibrand" lotto 7 Adobe

Codice Unico Intervento - CUI	Descrizione dell'acquisto
S01165400589202400078	Servizio di consegna notifiche atti giudiziari e raccomandate Fornitore Servizio Universale
S01165400589202400079	Servizi di monitoraggio dei contratti ICT
F01165400589202400080	Servizio di manutenzione ed evoluzione della piattaforma McAfee
S01165400589202400082	Acquisizione servizi sviluppo applicativo e supporto ambito Antifrode e Sistema Informativo Agricoltura
S01165400589202400113	Servizi sviluppo applicativo dei sistemi strumentali
F01165400589202400114	Acquisizione software Data Virtualization e Data Portal e servizi professionali correlati
S01165400589202400115	Adesione convenzione Consip "Print&Copy"
F01165400589202400116	Acquisto monitor con webcam e altoparlanti integrati
F01165400589202400117	Sottoscrizione Cloudera Data platform, Flow management e Streaming edition
F01165400589202400118	Acquisizione licenze Cybersense
S01165400589202400119	Manutenzione licenze Archer e servizi correlati
F01165400589202400120	Acquisizione licenze Red Hat Enterprise e Openshift
F01165400589202400123	Acquisizione licenze Citrix
F01165400589202400124	Rinnovo licenze Nutanix
F01165400589202400125	HW per la sicurezza e relativi servizi professionali - Progetto Disaster Recovery
F01165400589202400126	Acquisto software per la sicurezza e relativi servizi professionali
S01165400589202400127	Servizi e prodotti IBM
S01165400589202400128	Adesione convenzione Consip "Servizi di posta Elettronica Certificata"
S01165400589202400129	Acquisizione evoluzione e manutenzione soluzione software per aggiornamento degli archivi territoriali e supporto specialistico
S01165400589202400151	Adesione Accordo Quadro Servizi applicativi cloud, ed. 2, II tranche, in ambito devops
F01165400589202400168	Adesione a Convenzione Consip Piattaforma di system integration enterprise grade per la delivery di dati real time tra sistemi
S01165400589202500030	Conduzione ICT, Conduzione Impianti e Supporto specialistico
S01165400589202500031	Supporto specialistico al governo delle operazioni ed ai progetti di IT innovation lotto 2
F01165400589202500032	Rinnovo licenze Microstrategy
F01165400589202500033	Acquisizione delle licenze Grid Infoblox
S01165400589202500034	Gestione delle manutenzioni: (scheda macchina – interventi ordinari e straordinari)
F01165400589202500035	Rinnovo/estensione triennale sottoscrizioni Apromore
S01165400589202500036	Banche dati per Vigilanza Ispettiva
F01165400589202500037	Apparati HW - Server High Level
F01165400589202500038	Rinnovo licenze Nutanix
F01165400589202500039	Fornitura di una soluzione SW per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro
S01165400589202500040	Adesione al nuovo Contratto Quadro Consip per la fornitura dei servizi di connettività

Codice Unico Intervento - CUI	Descrizione dell'acquisto
S01165400589202500041	Adesione al Lotto 1 dell'Accordo Quadro Consip "Servizi Data Management, demand e PMO 2" - RTI 1"
F01165400589202500042	Fornitura della piattaforma SAAS SAIL e servizi connessi per Inail
F01165400589202500043	Rinnovo triennale BMC
F01165400589202500044	Fornitura di licenze AIX per sistema operativo Power IBM
S01165400589202500045	Servizi cloud PaaS-SaaS Oracle ed. 2
F01165400589202500046	Piattaforma di procurement
F01165400589202500047	Rinnovo della fornitura del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associate (BroadCom)
F01165400589202500048	Prodotto Monitoraggio Rete
F01165400589202500049	Rinnovo licenze piattaforma DENODO
S01165400589202500050	Manutenzione licenze CDes per archiviazione PEC e relativo supporto specialistico
F01165400589202500051	Acquisizione della piattaforma Confluent
F01165400589202500052	Rinnovo sottoscrizioni nominali Autodesk
S01165400589202500053	Adesione al Lotto 1 dell' Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi Cloud" - RTI 1 III tranche"
S01165400589202500054	Cloud Enabling - Servizi di supporto all'adozione e PMO
S01165400589202500055	Adesione Accordo Quadro Digital Transformation ed.2 Lotto 7
F01165400589202500056	Software applicativo per Datacenter
F01165400589202500057	Acquisizione delle licenze F5 per la sicurezza delle API
S01165400589202500058	Acquisto servizio SaaS cloud Commvault
F01165400589202500059	Il adesione convenzione consip lan 8
F01165400589202500060	Red Hat Enterprise Linux (v.6) - Extended LifeCycle support ADD-ON
F01165400589202500061	Acquisizione dello strumento di governace delle API
S01165400589202500062	Adesione al Lotto 1 dell' Accordo Quadro Consip "Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e PdL" - RTI 1"
S01165400589202500063	Adesione al Lotto 1 dell'Accordo Quadro Consip "Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e PdL" - RTI 2"
F01165400589202500064	Videosorveglianza CTO e Upgrade sedi centrali
S01165400589202500065	Adesione al Lotto 1 dell' Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi Cloud" - RTI 5 II tranche"
S01165400589202500066	Servizi telefonia fissa con Protocollo SIP
F01165400589202500067	Sottoscrizioni SW in ambito infrastrutturale
S01165400589202500068	Adesione al Lotto 1 dell'Accordo Quadro Consip "Servizi Data Management, demand e PMO 2" - RTI 2"
F01165400589202500069	Rinnovo licenze GITLAB
S01165400589202500070	Certificazione dei servizi digitali
F01165400589202500071	Servizi cloud IBM
F01165400589202500072	Acquisizione licenze MySql Enterprise
F01165400589202500073	Rinnovo licenze software di backup CommVault e servizi professionali
F01165400589202500074	Rinnovo triennale ELASTIC
F01165400589202500075	Microsoft Copilot AI
S01165400589202500076	Servizi di gestione della corrispondenza a monte del recapito ed. 2

Codice Unico Intervento - CUI	Descrizione dell'acquisto
S01165400589202500077	Acquisizione di un supporto specialistico professionale per adozione piattaforma BMC
F01165400589202500078	Adozione di nuovi software BIM per la pianificazione, il cantiere digitale ed il digital twin
S01165400589202500079	Manutenzione tornelli
F01165400589202500080	PDA Punto di Accesso al "Processo Civile Telematico"
S01165400589202500081	Manutenzione piattaforma Teleforum Knowledge Automation
S01165400589202500082	Servizi per la progettazione e realizzazione di unità formative multimediali e dei servizi supporto correlati ed.3
F01165400589202500083	Piattaforma DATA QUALITY
F01165400589202500084	Delphix - rinnovo licenze
F01165400589202500085	Piattaforma LOW Code da acquisire o potenziale a seguito dell'esito della POC in corso
F01165400589202500086	Akamay Cloud per Click Day
F01165400589202500087	Adesione a convenzione Consip Workstation grafiche
F01165400589202500088	Acquisto software multivendor ed.2
S01165400589202100141	Acquisizione del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di controllo accessi e rilevazione presenze
S01165400589202100142	Manutenzione licenze e hw sistema accessi stabile Santuario Regina degli Apostoli (soluzione Passy e Totem)
F01165400589202300131	Apparati di storage
F01165400589202300238	Acquisto software multivendor ed.2
F01165400589202400121	Progetto Disaster Recovery, acquisto switch Storage Area Network e apparati di rete
S01165400589202400150	Adesione Accordo Quadro "Servizi applicativi cloud"
F01165400589202500169	Rinnovo piattaforma CAST
F01165400589202500170	Convenzione per la fornitura di licenze d'uso "Enterprise Agreement" di software Microsoft M365
F01165400589202500171	Rinnovo manutenzione Microfocus Voltage
S01165400589202500172	Fornitura del servizio di manutenzione e supporto delle licenze software IRIDE per Inail
F01165400589202500173	Rinnovo licenze e servizi VmWare
F01165400589202500174	Completamento infrastruttura cloudera
S01165400589202500175	Servizi professionali Adobe
F01165400589202500176	Refresh tecnologico Nutanix ed.2
F01165400589202500177	Rinnovo licenze EDB Postgres comprensive di ADD ON
S01165400589202500178	Servizi cloud Azure ed. 3
S01165400589202500179	Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail ed. 3
F01165400589202500204	Rinnovo acquisizione DYNATRACE (licenze) e servizi di supporto monitoraggio
F01165400589202500205	Fornitura in modalità "cloud" di una piattaforma integrata per il Digital Service Management"
S01165400589202500206	Manutenzione piattaforma asset management
F01165400589202500207	Rinnovo sottoscrizioni Nutanix per SCR
F01165400589202500208	Acquisizione HW Nutanix per SCR
S01165400589202500209	Fornitura di servizi di manutenzione licenze software ADP e servizi professionali

Per ulteriori informazioni relative ai contratti elencati e ad altre nuove iniziative bandite, si rimanda al sito istituzionale **Consip, sezione “Imprese”**.

Alla stipula del Contratto, la Committente fornirà l'elenco dei contratti (contratti già attivi e che si prevede di attivare nel corso del periodo) oggetto del servizio di monitoraggio e l'indicazione di quelli, tra questi, direttamente rientranti nel perimetro della Circolare AgID (si faccia riferimento anche al § 7.2).

Con riferimento a tutti i servizi della presente iniziativa, si precisa che:

1. dovranno essere erogati anche per eventuali proroghe o atti aggiuntivi dei contratti in perimetro o per eventuali nuovi contratti ad essi successivi e relativi allo stesso perimetro di fornitura;
2. INAIL si riserva di richiedere il Servizio di “Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti”, così come tutti i servizi di cui al paragrafo 3.1, anche per eventuali nuovi contratti relativi ai progetti previsti nel Piano Triennale di INAIL;
3. **qualora in relazione ai due punti che precedono dovesse rilevarsi – e, comunque, in ogni caso, nel corso dell'esecuzione del contratto dovesse verificarsi – una condizione di incompatibilità ai sensi della Circolare AgID tra l'Aggiudicatario della presente iniziativa e il Fornitore di uno o più contratti, le relative attività saranno escluse dal perimetro della fornitura e svolte direttamente da INAIL.**

4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1. Servizi previsti per la fornitura

4.1.1. Supporto nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti

Nell'ambito del servizio rientrano alcune attività di supporto per le fasi di ESECUZIONE ed EX-POST tipiche dei contratti sottoposti alla Circolare AgID. INAIL, infatti, richiede supporto solo per alcune attività delle suddette fasi, in quanto le altre sono svolte da proprie strutture dedicate. Le attività per cui è richiesto supporto sono quelle evidenziate nella figura sottostante tra quelle definite dalla Circolare AgID n.1/2021 per il monitoraggio (Supporto Direzione lavori, Verifiche di qualità di beni e servizi, Supporto al passaggio di consegne, Analisi costi, Verifica del raggiungimento degli obiettivi in base agli indicatori di monitoraggio).

Inoltre, INAIL, con tale servizio, intende applicare su tutti i contratti del portafoglio della DCOD, inclusi quelli non direttamente rientranti nel perimetro della Circolare AgID, una metodologia strutturata coerente

con quella definita nella Circolare stessa.



Come detto l'Istituto è fra le amministrazioni (art. 2, comma 2 del CAD) tenute ad applicare ai contratti in perimetro la disciplina prevista dalla Circolare AgID n. 1/2021 e, avvalendosi di una metodologia in accordo con la normativa di settore per la qualità dei servizi ICT, intende sottoporre a monitoraggio anche altri contratti che, per la complessità dell'ambiente tecnologico, si trova a gestire.

Per gestire e migliorare la governance dei propri contratti IT, la DCOD intende avvalersi di risorse professionali chiamate ad operare su contratti di diversa complessità che, a prescindere dall'importo contrattuale, richiedono più momenti di verifica e necessità di un maggior controllo anche da un punto di vista finanziario/amministrativo, nel rispetto del budget e del piano della Direzione (ad esempio contratti di servizi per i quali si attivano diversi progetti).

La Committente richiede che il fornitore adotti, su tutti i contratti del portafoglio, una metodologia coerente con l'Allegato 2 della Circolare tenendo conto dei modelli operativi adottati in realtà complesse pubbliche e private in materia di project management, gestione ed erogazione dei servizi IT, qualità dei servizi IT, sicurezza delle informazioni e data protection.

Si prevedono attività di supporto al “Responsabile del monitoraggio” e ai diversi referenti della DCOD che a vario titolo sono coinvolti nella gestione dei contratti (ad. es. Ufficio I in quanto funzione dedicata alla gestione contratti, RUP e DEC, PM, ecc.). Come previsto dalla Circolare AgID, resta ferma la direzione e responsabilità del Responsabile del monitoraggio.

In coerenza con quanto disposto dalla Circolare AgID il supporto verrà richiesto per le attività Supporto Direzione lavori, Verifiche di qualità di beni e servizi, Supporto al passaggio di consegne, Analisi costi, Verifica del raggiungimento degli obiettivi in base agli indicatori di monitoraggio delle fasi di:

- Esecuzione;
- Ex Post.

Solo per i contratti rientranti direttamente nel perimetro della Circolare AgID è previsto che il fornitore supporti la Direzione nella predisposizione dei rapporti di monitoraggio e report che, a seconda della fase di avanzamento del contratto, è tenuta a produrre nei confronti dell'Autorità, nel rispetto delle tempistiche e degli standard previsti dalla suddetta Circolare e dai suoi allegati, così come tutte le altre attività previste nei confronti della stessa ai sensi della stessa Circolare.

4.1.1.1.Fase di Esecuzione

Rimandando comunque alla Circolare AgID per la descrizione puntuale, in relazione alla fase di “Esecuzione” di cui alla Circolare AgID, le attività, a carattere continuativo, da svolgere a supporto dei referenti dell'Istituto, a titolo indicativo e non esaustivo, sono in particolare:

A. Supporto alla direzione lavori.

- Rilevazione periodica dei dati: in fase di avvio del contratto, è previsto che il Fornitore dia supporto ad alimentare i sistemi dell'Istituto per identificare correttamente la struttura dei servizi previsti e i massimali aggiudicati, le modalità di rendicontazione e fatturazione, eventuali clausole integrative e altre informazioni utili all'alimentazione dei sistemi. È previsto, dunque, che sia fornito supporto operativo, per facilitare l'alimentazione dei sistemi interni INAIL (es. ITBM – Modulo contratti/Project management) ed esterni (es. SIMOG o altro a strumento previsto dalla digitalizzazione per la gestione degli appalti pubblici), considerando tutta la documentazione ufficiale riguardante il contratto (es. Relazione, Determina, Contratto e Appendici, ecc.) e verificando periodicamente la completezza delle informazioni inserite nei sistemi.
- **Analisi periodica dei dati:** i dati, rilevati sulla base degli strumenti utilizzati dall'Istituto per la gestione e dalle indicazioni fornite dal Responsabile della funzione Acquisti e del monitoraggio, dovranno essere predisposti trimestralmente per rappresentare mediante diagrammi, tabelle e grafici di sintesi e di dettaglio, lo stato dei contratti in termini di consumo dei servizi, report sullo stato di avanzamento dei progetti attivati, possibili

criticità e proposta di interventi migliorativi da attuare.

- **Gestione delle non conformità:** sulla base delle analisi svolte, il Fornitore dovrà supportare i referenti dell'Istituto a vario titolo coinvolti ad individuare gli eventuali elementi di criticità (non conformità) rispetto agli obiettivi contrattuali, analizzare i potenziali rilievi e le opportune azioni correttive (piano di rientro) nonché monitorarne l'avanzamento e il grado di efficacia.
- **Gestione delle varianti in corso d'opera:** in presenza di cause esogene o endogene al contratto, con potenziale impatto sui requisiti di fornitura, il Fornitore supporterà i referenti dell'Istituto nella analisi delle varianti al contratto e nella valutazione di fattibilità tecnica con il relativo impegno economico.
- **Monitoraggio degli indicatori e del raggiungimento degli obiettivi:** per ogni contratto sottoposto a monitoraggio, deve essere supportata l'Istituto con un framework di controllo, basato sull'identificazione degli obiettivi previsti dalla fornitura nonché degli indicatori che misurino i benefici e il raggiungimento degli obiettivi. Tale modello dovrà essere alimentato con i dati necessari per monitorare e rendere l'avanzamento e il raggiungimento degli obiettivi.

B. Verifica della qualità di beni e servizi.

Il fornitore dovrà supportare i referenti dell'Istituto nel garantire la qualità dei servizi erogati e la corretta esecuzione delle attività presidiando i processi di acquisizione dati, misurazione e rendicontazione degli SLA e dei KPI³ del contratto monitorato e analizzando gli stessi al fine di supportare l'attività del DEC secondo quanto previsto dai singoli contratti.

C. Supporto al passaggio di consegne.

Il Fornitore dovrà, in fase di avvio del contratto, affiancare il RUP, DEC e/o altri referenti dell'Istituto nell'organizzazione della fase di subentro e passaggio di consegne tra fornitore uscente e subentrante. Sempre in tale fase, è richiesto, inoltre, l'affiancamento per tutte le attività previste (criteri di Governance del contratto, validazione del Piano di qualità, ecc.).

4.1.1.2.Fase Ex Post

In relazione alla fase di "Ex Post" ed in conformità a quanto previsto per la fase di Esecuzione dei contratti, all'atto della chiusura il fornitore dovrà supportare l'Istituto, a scopo indicativo e non esaustivo, nelle attività di seguito descritte:

A. Analisi costi.

Alla chiusura del contratto monitorato, il Fornitore dovrà supportare i referenti dell'Istituto alla predisposizione della chiusura tecnica/amministrativa ed economica dello stesso verificando lo

³ Key Performance Indicator

stato delle rendicontazioni e delle relative fatturazioni, al fine di fornire le informazioni necessari per la chiusura contabile del contratto. Tale attività prevede, inoltre, la verifica della corretta alimentazione dei sistemi interni.

B. Verifica del raggiungimento degli obiettivi.

In corso di esecuzione ed alla chiusura del contratto monitorato, il Fornitore dovrà supportare i referenti dell'Istituto nella valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati agli utenti.

La valutazione può essere anche rapportata agli investimenti effettuati e può prevedere l'individuazione di eventuali aree di miglioramento.

4.1.2.Supporto alla gestione del portafoglio contratti

Nell'ambito del servizio rientrano le attività di supporto alla gestione tecnica e amministrativa del portafoglio contratti della DCOD relativamente alla pianificazione dei fabbisogni, alle procedure di acquisto e alle procedure finalizzate alla stipula dei contratti per l'affidamento di beni e servizi ICT. In tale ambito è richiesto supporto durante la fase esecutiva, nella definizione di modelli operativi e processi a supporto delle attività dei DEC e soprattutto dei RUP con l'ampliamento del ruolo di quest'ultimo come "gestore" dei progetti nell'attuale codice degli appalti.

L'obiettivo è di garantire una "visione d'insieme" del portafoglio contratti della Direzione e affidare a un soggetto indipendente rispetto alle ordinarie attività nella gestione delle iniziative ICT anche attività di carattere trasversale a supporto delle strutture preposte al procurement.

Le attività di supporto potranno riguardare, a titolo indicativo e non esaustivo, i seguenti ambiti:

- supporto nelle attività connesse alla formulazione e gestione del piano degli acquisti;
- supporto nelle attività connesse alla gestione del fabbisogno finanziario;
- supporto nella progettazione e nell'esercizio di modelli di rilevazione della soddisfazione dell'utente finale (interno e/o esterno) sui servizi erogati dalla DCOD;
- supporto nelle attività connesse alla gestione delle procedure di acquisto di beni e servizi IT;
- supporto nelle attività per la gestione contrattuale delle forniture di beni e servizi IT;
- supporto nell'individuazione dei processi e degli strumenti da far utilizzare ai fornitori di sviluppo.

Con riferimento alla gestione contrattuale delle forniture di beni e servizi IT è richiesto supporto nella definizione di modelli operativi e processi a supporto delle attività dei RUP e dei DEC. A titolo indicativo trattasi di attività quali la stesura di template documentali standard o linee guida di ausilio in tutte le fasi maggiormente critiche per operare con un'uniformità di comportamenti e garantire corretta esecuzione di operazioni come consuntivazione, collaudo, verifica di conformità, rendicontazione, certificazione dei pagamenti, avvio di iter amministrativi formali verso il fornitore per comunicare segnalazioni, rilievi o penali.

Il Fornitore dovrà inoltre supportare la Committente nel governo dei contratti ICT predisponendo report periodici e/o cruscotti direzionali, ad uso dei Responsabili degli Uffici e della Direzione, sulla gestione dei contratti, con classificazione delle informazioni per categoria di attività, natura della prestazione, tipologia di servizio reso, voce di spesa e/o di bilancio nonché analisi periodica e finale dei risultati raggiunti attraverso il monitoraggio dell'andamento finanziario in termini di utilizzo del budget.

4.1.3. Supporto specialistico di natura tecnica, giuridica e amministrativa su tematiche connesse al contract management

Nell'ambito del servizio sono ricomprese le attività di supporto nelle seguenti tematiche:

- contesto normativo in ambito codice dei contratti, regolamenti attuativi, linee guida e adempimenti Anac;
- normativa in ambito cybersecurity e privacy;
- best practice in ambito IT e qualità dei servizi IT;
- qualità e metriche del software;
- gestione amministrativa e finanziaria;
- contract e project management;
- data protection.

Fermo restando che la Committente, in funzione delle proprie esigenze, potrà richiedere altre attività di supporto specialistico relative al monitoraggio e alla gestione operativa dei contratti, si riportano di seguito, a titolo esemplificativo, alcune delle attività di supporto previste:

- supporto alla definizione del dimensionamento dell'intervento, in tutti i casi di possibili contestazioni sulle stime iniziali di interventi in Function Point o Giornate uomo;
- supporto nell'elaborazione di indicatori di IT Vendor Rating;
- supporto sull'andamento di alcuni progetti, all'interno di determinati contratti, ritenuti particolarmente strategici e/o critici;
- supporto su tematiche di natura giuridico/amministrativo per la gestione contrattuale;
- supporto su audit e assessment del sistema informativo;
- studi di fattibilità.

4.2. Strumenti a supporto dell'operatività

L'Istituto attualmente dispone di diversi strumenti a supporto delle attività operative e ha recentemente intrapreso un percorso di razionalizzazione volto ad individuare un panel di strumenti completo ed esaustivo rispetto alle proprie esigenze, di cui richiedere l'utilizzo ai fornitori nell'ambito dei diversi contratti.

Di seguito si riporta una lista non esaustiva degli strumenti attualmente presenti in DCOD, che dovranno essere utilizzati nel presente contratto, fermo restando che è richiesta la disponibilità del Fornitore ad utilizzare eventuali ulteriori strumenti eventualmente selezionati dall'Istituto.

Strumento	Utilizzo
Service now – modulo ITBM	Strumento di Work Flow Mng ufficiale INAIL contenente le informazioni aggiornate relative ai vari ambiti collegati: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procurement planning per la raccolta del fabbisogno; ➤ Portafoglio qualitativo Progetti e Iniziative del Piano IT; ➤ Budget ufficiale assegnato ai Contratti / Progetti / Iniziative; ➤ Contratti (Inserimento dati integrato con Ciclo Passivo); ➤ Gestione avanzamento operativo Progetti e WorkPackage; ➤ Gestione consuntivi ai fini della fatturazione.
Service now – ITSM	Strumento di Work Flow Mng ufficiale INAIL utilizzato per la gestione degli Sla di alcuni contratti, <i>rilevati in modo automatico</i> . I risultati di tali rilevazioni sono oggetto di <i>valutazione nell'ambito delle riunioni di SAL</i> dei contratti in ambito "monitoraggio".
Share Point	Strumento utilizzato per archiviare e condividere la documentazione ufficiale di fornitura e di corredo ai servizi realizzativi.
Sfera	Strumento utilizzato per la gestione dei FP relativi agli sviluppi sw, utilizzato per il calcolo dei FP e la gestione delle baseline FP, anche ai fini del patrimonio sw.
BIM Base informativa Monitoraggio	Repository ufficiale utilizzato per l'archiviazione dei documenti ufficiali prodotti nel monitoraggio quali Rapporto semestrale, Rapporto Ex post, Documenti di fornitura, Documenti ufficiali dei SAL, altri documenti ufficiali.

Nel periodo di subentro saranno condivise con il Fornitore tutte le procedure operative per l'utilizzo degli strumenti che dovranno essere utilizzati.

Si precisa che l'Istituto si riserva la facoltà di integrare o modificare nel corso del contratto gli strumenti a supporto delle attività operative e a richiederne l'utilizzo da parte del Fornitore, senza oneri aggiuntivi.

4.3. Orario di erogazione dei servizi

L'erogazione dei servizi dovrà essere garantita tra le ore 9:00 e le ore 18:00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

4.3.1. Estensione programmata dell'orario di erogazione dei servizi

In relazione a specifiche necessità dell'Istituto, potrebbe essere previsto un prolungamento dell'orario di servizio ovvero essere richiesta la disponibilità di risorse per le giornate del sabato, della domenica e/o dei giorni festivi, per esigenze connesse alla partecipazione dell'Istituto a iniziative di comunicazione esterna. Tali richieste di estensione per la gestione di particolari situazioni/iniziative saranno comunicate da INAIL con un preavviso di almeno 1 giorno lavorativo.

Per festività devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale e/o relative al comune di Roma, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

In termini di remunerazione, il Fornitore potrà regolarmente consuntivare i giorni persona effettuati, senza alcun onere aggiuntivo rispetto alle tariffe delle figure professionali coinvolte.

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 erogazione dei servizi.

4.4. Luogo di erogazione dei servizi

Le attività saranno svolte prevalentemente presso la sede di Roma della DCOD e, ove ricorrano specifiche esigenze, presso altra sede indicata da INAIL (comunque sita in Roma) con un preavviso di almeno un giorno lavorativo ovvero in modalità di lavoro agile (smart working) se preventivamente autorizzato e nella misura massima del 20%, salvo differenti indicazioni di INAIL.

Relativamente ai posti di lavoro non attrezzati, INAIL metterà a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio.

Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, rispettando le indicazioni sulla sicurezza e le policy interne all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per INAIL.

5. METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Di seguito si riporta il dimensionamento, allineato alle esigenze della Committente, stimato per ciascun servizio sulla base dei dati di consuntivo dei precedenti contratti di servizi di monitoraggio acquisiti nel corso del tempo dall'Istituto, del contesto e delle conoscenze attuali.

Il dimensionamento stimato per i singoli servizi non è vincolante, in quanto l'Istituto si riserva di consumare in tutto o in parte il plafond di giornate stimato, sulla base delle effettive esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale. Il Fornitore in fase esecutiva può utilizzare una diversa composizione per il

team di lavoro, differente dai mix riportati nelle tabelle relative ai gruppi di lavoro di cui al successivo paragrafo 5.2, fermo restando che la composizione del team proposto dovrà essere accettata da INAIL.

5.1. Metriche e dimensionamento

Servizio	Metrica	Dimensionamento
Supporto nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti	Giorno persona (Modalità continuativa a consumo)	6.900
Supporto alla gestione del portafoglio contratti	Giorno persona (Modalità continuativa a consumo)	5.000
Supporto specialistico di natura tecnica, giuridica e amministrativa su tematiche connesse al contract management	Giorno persona (Progettuale a corpo/A consumo)	1.200

Si precisa che:

- Per il servizio di **“Supporto nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti”** le attività di supporto alla fase ex-post sono accorpate alle attività di supporto alla fase di esecuzione, includendo anche tutte le attività derivanti dall'applicazione strutturata di una metodologia unificata della gestione del portafoglio contratti anche per tutti i contratti non rientranti direttamente nel perimetro della Circolare AgID. Per l'erogazione delle attività previste nel servizio è richiesta, quindi, un'attività continuativa di **6.900 giorni persona** a consumo nell'arco del periodo contrattuale corrispondente ad un presidio stabile massimo presso INAIL di circa 11 FTE, costituito da un mix di figure professionali come indicato al paragrafo 5.2;
- Per l'erogazione delle attività previste nel servizio di **“Supporto alla gestione del portafoglio contratti”** è richiesta un'attività continuativa di **5.000 giorni persona** a consumo nell'arco del periodo contrattuale corrispondente ad un presidio stabile massimo presso INAIL di circa 8 FTE, costituito da un mix di figure professionali come indicato al paragrafo 5.2;
- Per l'erogazione delle attività previste nel servizio di **“Supporto specialistico di natura tecnica, giuridica e amministrativa su tematiche connesse al contract management”** è richiesta un'attività a consumo attivata in modalità progettuale a corpo o “a tempo e spesa”, su specifiche richieste di INAIL, di massimo **1.200 giorni persona** nell'arco del periodo contrattuale corrispondente, con l'utilizzo di profili professionali di Consulente Senior e Consulente con il mix indicato al paragrafo 5.2.

Si precisa che il numero di giorni lavorativi annui per ogni FTE considerato è pari a 210.

5.2. Composizione dei gruppi di lavoro

Per la descrizione dei profili professionali, delle relative competenze ed esperienze si rimanda all'**Appendice 2 al Capitolato Tecnico, "Profili Professionali"**.

Si precisa inoltre che i team mix di seguito riportati rappresentano solo la stima per ciascun servizio utilizzata ai fini del calcolo della base d'asta.

Servizio	Profilo Professionale		
	Consulente Senior	Consulente	Consulente Junior
Supporto nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti	50%	40%	10%
Supporto alla gestione del portafoglio contratti	60%	30%	10%
Supporto specialistico di natura tecnica, giuridica e amministrativa su tematiche connesse al contract management	50%	50%	-

6. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali descritti in Appendice 2 al Capitolato Tecnico, "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 i titoli e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse con certificazioni richieste e/o offerte dal Fornitore, le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni.

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito dei diversi servizi e quindi a decorrere dalla "Data di attivazione dei servizi", provveda alla verbalizzazione degli incontri con l'Istituto, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri (**entro 3 giorni lavorativi** dalla riunione).

Il Fornitore è responsabile dell'organizzazione dei servizi, nel rispetto dei requisiti minimi richiesti.

Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio per ferie o malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata e tempestiva sostituzione al fine di assicurare un'interfaccia competente ad INAIL. Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

6.1. Requisiti di qualità della fornitura

I servizi oggetto della presente fornitura sono servizi che richiedono profonda e consolidata conoscenza e competenza del settore di riferimento.

I deliverable richiesti da ciascun intervento/attività dovranno essere predisposti e/o realizzati con la massima accuratezza, competenza 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 rielaborati in linea con quanto richiesto senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

6.1.1. Assicurazione della qualità

L'Assicurazione della Qualità è l'insieme delle attività messe in atto dal Fornitore per dare evidenza ad INAIL che i servizi contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti di qualità.

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono riportati nell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico ("Indicatori di qualità") che contiene il profilo di qualità necessario all'erogazione dei servizi. In relazione agli indicatori di qualità della fornitura è richiesto al fornitore l'utilizzo di un adeguato strumento per il calcolo degli stessi.

Per l'esecuzione di tutti i servizi è inoltre richiesto, in capo al Fornitore, il possesso della certificazione ISO 9001 in corso di validità avente ad oggetto attività in ambito coerente ai servizi di monitoraggio.

6.1.2. Piano della Qualità Generale

Il Piano della Qualità Generale (PQG) è il documento che indica le particolari modalità operative, le risorse e le fasi delle attività relative agli standard qualitativi a cui deve attenersi l'intera fornitura.

Le eventuali deroghe al PQG possono riguardare anche una variazione dei valori soglia di specifici indicatori nell'interesse dell'Istituto (ad esempio nei casi in cui la pianificazione di specifici interventi si discosti sensibilmente dal tempo ottimale previsto).

Il PQG costituisce il riferimento anche per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro e si basa sugli indicatori di qualità specifici per la fornitura, dettagliati all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

Il PQG deve essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera e ogni qualvolta l'INAIL ne faccia specifica richiesta. Il documento, una volta aggiornato, deve essere riconsegnato in forma integrale con la segnalazione delle parti modificate.

Il Piano della Qualità Generale deve essere consegnato dal fornitore **entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto** e sottoposto all'approvazione dell'Inail.

L'approvazione del PQG deve avvenire in forma esplicita e non può essere per tacito assenso (vedere anche successivo paragrafo 8.1.1).

Nel caso in cui INAIL formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto al Piano della qualità generale, il documento aggiornato dovrà essere consegnato **entro 5 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi**.

Si precisa che, in assenza di standard INAIL, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della qualità generale un proprio modello da sottoporre alla approvazione di INAIL.

Durante l'erogazione dei servizi, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità ad INAIL per tutta la durata contrattuale.

È posta a carico del Fornitore la raccolta automatizzata o meno dei dati di dettaglio per la misurazione degli indicatori di qualità e di andamento della fornitura nonché per la produzione dei rapporti degli indicatori di qualità, senza oneri aggiuntivi per l'INAIL (sui rapporti degli indicatori di qualità vedere anche i successivi paragrafi 6.2 e 8.1.2). Tali dati, su richiesta dell'Istituto, dovranno essere resi fruibili dal Fornitore e dovranno fornire una rappresentazione sintetica e chiara sull'andamento della Fornitura (il formato dei dati e la rappresentazione proposta dal Fornitore dovranno essere concordate con INAIL).

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta di INAIL, la base dati di dettaglio, in formato da concordare con l'Istituto, per garantire la fruibilità successiva al termine del contratto (ad es. Microsoft Access, Excel, ecc.).

Su richiesta dell'INAIL, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità della fornitura, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

6.1.3.Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di INAIL; dal riesame potrebbe derivare l'esigenza di utilizzare nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o di adeguare le metodiche per la rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

INAIL e il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo definiti nel presente Capitolato e nelle sue Appendici, riportandole nel Piano di Qualità Generale.

6.2. Requisiti Temporal

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei deliverable della fornitura, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti prodotti a partire da una determinata data (evento). Nelle note si riportano specificazioni della consegna/prodotto.

Prodotto / Attività	Evento	Giorni	Note
Piano della Qualità Generale	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Il piano della qualità deve contemplare le soluzioni / i prodotti / le migliorie offerte in sede di offerta tecnica.
	Modifica contesto	5 giorni lavorativi	
	Richiesta di INAIL		
Piano di Subentro	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	
Piano di Monitoraggio	Fine subentro	5 giorni lavorativi	Il piano dovrà essere approvato entro e non oltre la Data di attivazione dei servizi
	Richiesta di INAIL		
Piano di Lavoro Generale	Kick-off (§ 7.1)	10 giorni lavorativi o diverso termine concordato con INAIL	
	Fine di ogni mese	5 giorni lavorativi	
Piano di Lavoro dell’Intervento	Richiesta intervento	10 giorni lavorativi	
	Richiesta di INAIL	5 giorni lavorativi	
Piano di Trasferimento Know-how	Richiesta di INAIL	5 giorni lavorativi	
Consegna CV delle risorse da impiegare nella fase di subentro	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Allegato al Piano di Subentro
Consegna CV delle risorse da impiegare nell’erogazione dei	Kick-off	10 giorni lavorativi o diverso termine	Allegato al Piano di Lavoro Generale

Prodotto / Attività	Evento	Giorni	Note
servizi della fornitura, corredati delle certificazioni migliorative eventualmente offerte in sede di offerta tecnica.		concordato con INAIL per la consegna del Piano di Lavoro Generale	
Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità di una risorsa/sostituzione	Valutazione di non idoneità di un CV	5 giorni lavorativi	Nel caso sia il Fornitore a richiedere la sostituzione, il CV deve essere allegato alla comunicazione.
	Sostituzione risorsa		
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	
Rapporto Indicatori di qualità	Fine di ogni trimestre	5 giorni lavorativi	Il Rapporto Indicatori di Qualità costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali da parte di INAIL
	Emissione lettera di rilievo		
Questionario di Customer Satisfaction (Cfr. § 8.3)	Data di attivazione dei servizi	3 mesi solari	
Verbale degli incontri	Fine riunione	3 giorni lavorativi	Si intendono i verbali degli incontri fatti con INAIL nell'ambito dei servizi della fornitura.
Documento per annullamento rilievo	Ricezione della nota di emissione	3 giorni lavorativi	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi.

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi, 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.

Con riferimento, inoltre, alle migliorie, soluzioni e sistemi eventualmente offerti in Offerta Tecnica, devono essere nella piena disponibilità dell'Impresa e rese disponibili ad INAIL entro il periodo di subentro secondo la pianificazione concordata nel Piano di subentro stesso.

Il Piano di Lavoro Generale ed il Piano della Qualità Generale dovranno dare evidenza del costante mantenimento degli impegni assunti e delle modalità in cui il relativo valore aggiunto sulla fornitura si evidenzia.

6.3. Responsabile del servizio

Entro 3 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto il Fornitore dovrà indicare il **Responsabile del servizio** per l'intera fornitura, a cui l'Istituto, nella persona del Responsabile Unico del Progetto (Rup) o di persone da lui delegate, farà riferimento per gli aspetti generali, o interpellierà per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Il Responsabile del servizio non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per l'Istituto e, pertanto, non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi al servizio oggetto della fornitura. Inoltre, dovrà riferire all'Istituto sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi formulati;
- risultati sugli indicatori di qualità;
- problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti/offerti.

Il Responsabile del servizio dovrà inoltre svolgere le seguenti attività:

- fornire all'Istituto la visione integrata sui servizi erogati;
- pianificare e schedare risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- garantire, nei casi eccezionali di criticità e di urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle problematiche;
- gestire le criticità e i rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali

disservizi;

- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team impiegati nella fornitura. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire il regolare svolgimento del servizio ordinario;
- stabilire un costante colloquio con il Responsabile dell'Istituto (RUP) condividendo la previsione dei periodi di picco o di particolare criticità al fine di prevedere e predisporre eventuali piani di potenziamento delle risorse impiegate;
- verificare la completezza ed il corretto avanzamento dei piani di lavoro comunicati all'Istituto;
- gestire le risorse del servizio in ottemperanza alle indicazioni del RUP;
- valutare i risultati e i benefici ottenuti dall'Istituto nell'erogazione dei servizi;
- concordare le eventuali azioni da intraprendere per migliorare i processi per l'erogazione dei servizi.

Il Responsabile del servizio dovrà sempre garantire la reperibilità telefonica, l'eventuale mancata reperibilità comporterà l'emissione di un rilievo scritto da parte dell'INAIL per ciascuna mancata reperibilità.

7. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dall'INAIL.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto o alla necessità di rielaborare i documenti/deliverable consegnati (e non ancora approvati) al fine di garantire la qualità necessaria per l'approvazione degli stessi.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti dell'Istituto, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

INAIL si riserva di modificare i propri standard e le proprie linee guida e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al fornitore.

7.1. Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi

Di seguito, si riepilogano le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi, per il cui dettaglio si rinvia alle

relative previsioni contenute nel documento:

- entro 3 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà comunicare a DCOD il nominativo del Responsabile del servizio;
- entro 5 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, la Committente e il Fornitore concorderanno le date di avvio e conclusione del periodo di subentro;
- entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto o entro il diverso termine concordato con DCOD, il Fornitore dovrà comunicare a DCOD i nomi di eventuali altri coordinatori/responsabili di specifiche linee di attività/gruppi di lavoro. Tali responsabili dovranno svolgere la loro attività di responsabile senza onere aggiuntivo per l'Istituto sia che facciano parte o meno dei gruppi di lavoro;
- entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà consegnare il Piano di subentro con allegati i CV delle risorse da impiegare nella fase di subentro;
- entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà consegnare il Piano di Qualità Generale.

Entro **5 giorni lavorativi** dalla fine del periodo di subentro il Fornitore dovrà prendere parte ad un incontro di kick-off con la DCOD: durante tale incontro si definiranno le linee di attività su cui si chiede supporto e il Fornitore rappresenterà, sulla base delle soluzioni organizzative e strumentali proposte in fase di offerta tecnica, la migliore soluzione possibile per dare avvio alle diverse linee di attività.

Al termine dell'incontro di kick-off il Fornitore è tenuto a redigere, in contraddittorio con DCOD, il Verbale di avvio contenente la "Data di attivazione dei servizi" concordata tra le parti, individuando tutte le linee di attività, fornendo le specifiche necessarie alla DCOD e assumendosi, a decorrere dalla "Data di attivazione dei servizi", la responsabilità dell'esecuzione dei servizi.

Tutti questi elementi devono costituire la base per la redazione del **Piano di Lavoro Generale** (Cfr. § 7.3.1), che dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla data del Kick-off o diverso termine concordato con INAIL comunque antecedente alla "Data di attivazione dei servizi". Il Piano di Lavoro Generale dovrà essere consegnato unitamente ai CV delle risorse da impiegare nell'erogazione dei servizi della fornitura, corredati delle certificazioni migliorative eventualmente offerte in sede di offerta tecnica.

Entro **5 giorni lavorativi** dalla fine del periodo di subentro, il Fornitore dovrà altresì consegnare il Piano di monitoraggio (vedere anche paragrafo 7.2) che dovrà essere approvato entro e non oltre la "Data di Attivazione dei servizi".

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

Tutte le spese e gli oneri del Fornitore (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo l'utilizzo di pc ed altre

attrezzature dell'impresa, le eventuali trasferte, il lavoro extra orario, la fornitura dell'accesso alla banca dati immagini, lo sviluppo dello strumento di tracciatura, ecc.), relativi alle attività propedeutiche alla erogazione dei servizi oggetto del presente documento e alla esecuzione dei servizi, sono da intendersi ricompresi e compensati nel corrispettivo complessivo della fornitura.

7.1.1. Pianificazione iniziale

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente Capitolato Tecnico, il **Piano di subentro** (Cfr. § 7.1.2), il **Piano della Qualità Generale** (cfr. § 6.1.2), il **Piano di monitoraggio** (Cfr. § 7.2) e il **Piano di Lavoro Generale** (cfr. § 7.3.1).

7.1.2. Fase di subentro

Il Fornitore dovrà garantire, in fase di subentro, per garantire l'efficacia della presa in carico dei servizi, il personale rispondente ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali in Appendice 2 al Capitolato Tecnico, "Profili Professionali" pienamente formato sulle tematiche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Il periodo di subentro (o affiancamento iniziale), stimato in 30 giorni solari massimi, è finalizzato alle attività di presa in carico da parte del Fornitore, mediante l'affiancamento del proprio personale al personale di DCOD o a terzi da essa delegati. La data effettiva di inizio di tale periodo sarà concordata con la DCOD.

Per tutto il periodo di affiancamento e sino alla "Data di attivazione dei servizi" la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente e il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

Entro 10 giorni dalla stipula il Fornitore dovrà presentare il **Piano di subentro** in cui dovranno essere dettagliate tutte le attività di presa in carico della fornitura, con indicazione delle tempistiche e dei nominativi delle risorse individuate per la loro realizzazione.

Nel periodo di subentro il Fornitore dovrà:

- costituire il gruppo di lavoro deputato all'erogazione dei diversi servizi;
- raccogliere tutta la documentazione e condurre un assessment preliminare sui contratti oggetto di monitoraggio al fine di ricavarne l'elenco degli obiettivi, le scadenze, i livelli di servizio, i vincoli e il budget che saranno oggetto di verifica;
- definire la modalità per predisporre, migrare i dati dalla precedente Base Dati e alimentare a regime la Base Informativa del Monitoraggio e renderne disponibile l'accesso all'Istituto entro 30 giorni dalla data di stipula del contratto;
- definire la modalità per la migrazione dei dati sul dimensionamento delle applicazioni software (attualmente gestite con SFERA);

- condividere con il Responsabile del monitoraggio le modalità operative di dettaglio e i template utilizzati per la condivisione delle informazioni con tutti gli attori interessati (RUP, DEC, ecc.);
- predisporre e consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nei successivi paragrafi del presente capitolato, il Piano di monitoraggio.

7.1.3. Assessment preliminare dei contratti

Nel periodo di subentro il Fornitore dovrà raccogliere e analizzare tutta la documentazione relativa ai contratti oggetto di monitoraggio al fine di individuare tempestivamente eventuali difficoltà di misurazione dei livelli di servizio e/o degli obiettivi contrattuali, ovvero carenze documentali gravi, e definire possibili soluzioni da sottoporre all'approvazione del Responsabile di monitoraggio.

I risultati delle analisi svolte dovranno essere descritti nel Report di assessment preliminare che, insieme a tutta la documentazione raccolta, dovrà essere archiviata nella Base Informativa di Monitoraggio (cfr. § 7.1.4 "Base Informativa del Monitoraggio").

7.1.4. Base Informativa del Monitoraggio (BIM)

Con riferimento al Servizio di Supporto nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti, il Fornitore per tutta la durata del contratto è responsabile della gestione della Base Informativa del Monitoraggio che dovrà contenere almeno:

- gli atti contrattuali oggetto di monitoraggio;
- il Piano della Qualità Generale della fornitura (cfr. § 6.1.2 "Piano della Qualità Generale");
- il Piano di monitoraggio nelle diverse versioni disponibili;
- i verbali delle sedute di accordo, ispezione e revisione;
- le rendicontazioni e i rapporti prodotti dal Fornitore;
- ogni documento e dato di riscontro previsto per il monitoraggio e ogni ulteriore documentazione analizzata e prodotta dal Fornitore;
- un riepilogo delle non conformità evidenziate dal Fornitore che identifichi il loro stato (aperte, chiuse);
- la documentazione di dettaglio relativa alle attività di identificazione, analisi e gestione di ciascuna non conformità evidenziata dal Fornitore.

Al Fornitore è richiesto di utilizzare e/o integrarsi con gli strumenti già in uso presso l'Istituto (Cfr. § 4.2).

Lo strumento eventualmente proposto dovrà rispettare i requisiti di accessibilità stabiliti dal Decreto del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005 - Allegato A e successive modifiche ed integrazioni nonché essere conforme alla **Circolare Agid** e ai seguenti requisiti minimi:

- *Accessibilità tramite browser Internet.* La documentazione contenuta nella BIM dovrà essere resa disponibile all'Istituto attraverso l'uso di un comune browser. Ciò al fine di facilitare la visione e la "navigazione" tra i vari documenti che dovranno essere organizzati in maniera gerarchica e coerente.
- *Semplicità operativa di utilizzo.* La BIM dovrà essere dotata di interfacce user friendly e dovrà essere realizzata mediante l'utilizzo di soluzioni software diffuse sul mercato in modo da minimizzare gli sforzi per l'addestramento del personale autorizzato ad accedere alla base informativa.
- *Sicurezza dei dati.* La BIM dovrà disporre di meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso delle utenze autorizzate e la gestione dei log, nonché la conformità a quanto previsto dal Garante della Privacy in termini di Amministratori di sistema;
- *Procedure di gestione.* Devono essere previste procedure di back-up per il salvataggio della BIM con cadenza almeno settimanale e sistemi per la protezione dagli attacchi dei virus informatici.

Si precisa che l'Istituto si riserva comunque la facoltà di richiedere al Fornitore l'utilizzo dei propri strumenti e sistemi per la raccolta e per la gestione delle informazioni previste nella BIM. In tal caso il Fornitore si impegna ad utilizzare tali strumenti e a provvedere all'alimentazione della BIM.

La BIM, unitamente ai prodotti e alle procedure connesse, sarà oggetto di trasferimento tra il Fornitore e la Committente al termine del contratto. In particolare, il Fornitore prima della conclusione del contratto, dovrà rendere disponibile alla Committente, il complesso della documentazione e dei dati acquisiti e prodotti, nei formati supportati dalle più comuni piattaforme di produttività individuale su personal computer.

Nel periodo di subentro il Fornitore dovrà concordare con l'Istituto i seguenti aspetti:

- elenco puntuale dei documenti e delle informazioni che dovranno essere contenuti nella BIM;
- modalità e periodicità di aggiornamento dei documenti e delle informazioni;
- procedure di gestione della BIM (alimentazione, gestione degli accessi, divulgazione delle informazioni, sicurezza, back-up, sicurezza);
- modalità operative per il rilascio delle informazioni a fine contratto.

7.1.5. Presentazione Curriculum Vitae (CV)

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà, sia in fase di presa in carico dei servizi sia per l'erogazione dei servizi oggetto di contratto, rispondano, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, ai requisiti minimi espressi nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali" e, solo per la fase di erogazione, anche a quelli eventualmente offerti in Offerta tecnica.

Il Fornitore, **entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, dovrà presentare

all'INAIL, in allegato al Piano di subentro, i CV delle risorse da impiegare nella fase di subentro. Entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal kick-off o diverso termine concordato con INAIL per la consegna del Piano di Lavoro Generale, dovrà consegnare, in allegato al Piano di Lavoro Generale medesimo, i CV delle risorse da impiegare nell'erogazione dei servizi della fornitura, corredati delle certificazioni migliorative eventualmente offerte in sede di offerta tecnica.

La coerenza dei CV con i requisiti minimi di cui all'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali", nonché con eventuali caratteristiche migliorative dichiarate in fase di gara, sarà oggetto di controllo da parte dell'INAIL anche ai fini del rispetto degli indicatori di qualità di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

Tale obbligo dovrà essere rispettato anche in corso di fornitura, qualora si debba provvedere all'inserimento di una nuova risorsa, **entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta** di INAIL. Su richiesta di INAIL, dovranno essere presentati almeno 2 CV per ogni figura.

In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto da parte di INAIL, del CV presentato, il Fornitore dovrà rendere disponibile la risorsa **entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione di assenso**.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'INAIL procederà alla richiesta formale di sostituzione al Fornitore, il quale si impegna a procedere alla presentazione di un nuovo CV **entro il termine di 5 giorni lavorativi** dalla predetta comunicazione.

Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, il Fornitore dovrà garantire, relativamente alle risorse inserite e/o sostituite, un'adeguata preparazione funzionale e tecnica ed un adeguato periodo di affiancamento, comunque **non inferiore a 15 giorni lavorativi** (salvo diversa indicazione di INAIL).

Il Fornitore, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa, anche per cause di forza maggiore, coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione ad INAIL **almeno 15 giorni lavorativi** (salvo diverso accordo con INAIL) prima della data di effettiva sostituzione. A tale comunicazione devono essere allegati i CV delle risorse candidate dal Fornitore alla sostituzione della risorsa uscente.

I succitati termini devono essere considerati come scadenze contrattuali e, pertanto, monitorati dagli indicatori di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

7.2. Modalità di esecuzione della fornitura

INAIL si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore affinché possa organizzarsi. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione

delle specificità dei singoli servizi/attività.

INAIL si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da INAIL stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: strumenti per la gestione contrattuale, strumenti per la governance della fornitura ICT, ecc.).

Le modalità di esecuzione dei servizi sono riepilogate nella seguente tabella e descritte nei successivi paragrafi.

Servizio	Modalità di erogazione	Metrica
Supporto nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti	Continuativa a consumo	Giorni Persona
Supporto alla gestione del portafoglio contratti	Continuativa a consumo	Giorni Persona
Supporto specialistico di natura tecnica, giuridica e amministrativa su tematiche connesse al contract management	Progettuale a corpo/A consumo	Giorni Persona

Per quanto riguarda il "Supporto specialistico di natura tecnica, giuridica e amministrativa su tematiche connesse al contract management", gli interventi verranno attivati a seguito di esplicita richiesta e autorizzazione da parte di INAIL.

INAIL attiverà la richiesta di intervento di supporto specialistico mediante una comunicazione formale, descrivendo al Fornitore i requisiti necessari alla realizzazione dell'attività richiesta ed esplicitando le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio e se la tipologia di intervento prevista è a corpo oppure a consumo.

INAIL potrà infatti richiedere l'attivazione del servizio di supporto specialistico sia in modalità progettuale a corpo che a consumo.

Gli interventi di supporto specialistico (sia a corpo che a consumo), dovranno essere erogati in conformità a quanto previsto dai processi della DCOD in ambito Project Management. In particolare, il Fornitore è tenuto a svolgere tutte le attività preliminari all'avvio dell'intervento tra le quali anche concordare con l'Istituto la sequenza di attività/prodotti e, sulla base di tale sequenza, procedere alla predisposizione del Piano di Lavoro dell'intervento (vedere anche successivo paragrafo 7.3.2).

In particolare, il processo di attivazione ed erogazione degli interventi di supporto specialistico (sia a corpo che a consumo) sarà declinato identificando, per ciascun intervento richiesto, le seguenti principali milestone:

Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta stima	INAIL	Richiesta al Fornitore di procedere ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'intervento
Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi per l'intervento (consegna del Piano di Lavoro dell'intervento)
Approvazione e autorizzazione a procedere	INAIL	Approvazione del Piano di Lavoro dell'intervento e autorizzazione a procedere con le attività dell'intervento
Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti previsti dal Piano di Lavoro dell'intervento
Accettazione	INAIL	Verifica e accettazione dei prodotti

In particolare, l'Istituto richiede al Fornitore di procedere alla valutazione dei tempi e dei costi dell'intervento, corredando la richiesta di stima con un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Intervento, quali ad esempio:

- il referente dell'intervento per la Committente;
- data stimata di inizio attività;
- data stimata di fine attività;
- data limite richiesta per il completamento della stima;
- eventuali date vincolo;
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.);
- tipologia e descrizione dei servizi richiesti;
- numero e caratteristiche del personale stimato interessato.

Il Fornitore è tenuto a predisporre un Piano di Lavoro dell'intervento che dovrà contenere tutte le informazioni di dettaglio della pianificazione e le motivazioni su cui si basa la pianificazione proposta.

Nel periodo di subentro, l'Istituto comunicherà al Fornitore le modalità operative per la predisposizione, la condivisione e l'aggiornamento di tale piano. In particolare, sarà comunicato se tali attività dovranno essere realizzate direttamente mediante l'utilizzo dello strumento di PPM utilizzato da INAIL o meno, in ogni caso comunque conforme a quanto previsto nell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Prodotti della fornitura".

Il Piano di Lavoro dell'Intervento dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta

dell'intervento e il fornitore è tenuto a recepire entro 5 giorni le eventuali osservazioni effettuate dall'Istituto. Il Piano di Lavoro dell'intervento dovrà essere approvato dalla Committente. L'approvazione del Piano di Lavoro dell'intervento, da parte della Committente, costituirà l'autorizzazione a procedere con l'avvio dell'esecuzione dell'intervento.

Il dimensionamento degli interventi, misurati in giorni persona, dovrà avvenire in fase di stima dell'intervento. Nel caso di interventi a corpo, il Piano di Lavoro dell'intervento approvato definisce il costo dell'intervento; sulla base dell'effettivo consumo di risorse in corso d'opera, potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte dell'Istituto, un incremento entro il limite del 20% di scostamento rispetto al valore iniziale stimato solo qualora la differenza sia imputabile a cause indipendenti dal fornitore.

A prescindere dalla modalità di attivazione del servizio, in sede di consuntivazione dell'intervento il fornitore dovrà evidenziare e motivare eventuali scostamenti rispetto alle tempistiche e ai costi preventivati.

Per quanto riguarda i servizi erogati con modalità continuativa (Supporto nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti e Supporto alla gestione del portafoglio contratti) le attività hanno caratteristiche non progettuali e sono intese come attività per cui non esista la possibilità di identificare e attivare un intervento specifico.

In questo caso il servizio non risulta scomponibile in fasi. I servizi dovranno essere eseguiti in modalità continuativa a decorrere dalla "Data di attivazione dei servizi" e per tutta la durata contrattuale, secondo quanto concordato nei rispettivi documenti di pianificazione e verranno consuntivati a consumo sulla base del numero di giorni persona approvati dalla Committente nel corso dell'andamento delle attività così come risultante dalla pianificazione.

L'ambito di intervento del Fornitore, relativamente ai servizi continuativi, è costituito potenzialmente, secondo quanto sarà indicato dall'Istituto, da tutti i contratti ICT della DCOD ed i contratti oggetto del servizio saranno indicati puntualmente dalla Committente.

Con riferimento al servizio di "Supporto nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti", alla stipula del contratto, la Committente fornirà l'elenco dei contratti (contratti già attivi e che si prevede di attivare nel corso del periodo) oggetto del servizio e l'indicazione di quelli, tra questi, direttamente rientranti nel perimetro della Circolare AgID.

L'elenco dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- Descrizione del contratto;

- Strumento di acquisizione;
- Data inizio e data fine del contratto;
- Massimale;
- Nominativi dei RUP e DEC;
- Data stipula o data di stipula presunta (nel caso in cui il contratto non sia ancora attivo) per ogni contratto.

Verrà fornita, inoltre, per ogni contratto la documentazione di supporto alle attività ed utile alla definizione del Piano di monitoraggio, quale ad esempio contratti, manuali e piani della qualità, piani esecutivi, ecc. Successivamente alla stipula del contratto, la Committente predisporrà annualmente e invierà al “Responsabile del servizio” del fornitore l'aggiornamento dell'elenco dei contratti che nel periodo di riferimento saranno oggetto del servizio affinché possa dimensionare adeguatamente il gruppo di lavoro coinvolto nel supporto.

Il Fornitore dovrà, **entro 5 giorni** lavorativi dal termine del periodo di subentro, consegnare il Piano di monitoraggio definito secondo quanto previsto nell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico “Prodotti della fornitura”.

Il Piano di monitoraggio dovrà essere approvato da INAIL. L'Istituto comunicherà l'accettazione del Piano di monitoraggio, ovvero le proprie osservazioni che il Fornitore si impegna e recepire **entro 5 giorni** dalla richiesta. Il Piano di monitoraggio dovrà essere mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore.

Il fornitore potrà avviare le attività solo dopo l'approvazione del Piano di monitoraggio da parte di INAIL e nel corso della fornitura la Committente potrà richiedere la revisione del Piano di monitoraggio a fronte di eventi non prevedibili che richiedono una ripianificazione delle attività da parte del Fornitore.

La stima del dimensionamento delle attività sarà in giorni persona e costituirà il valore di riferimento ai fini della consuntivazione (ogni variazione dovrà essere preventivamente comunicata e concordata con l'Amministrazione) che avverrà sulla base di quanto indicato nel Piano di Lavoro Generale (Cfr. § 7.3.3).

7.3. Pianificazione e Consuntivazione

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

Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti di PPM adottati dall'Istituto per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte.

Dovranno essere predisposti e mantenuti costantemente aggiornati i seguenti piani contenenti attività, tempi e impegno dei diversi servizi:

- il Piano di subentro (a inizio fornitura);
- il Piano di Lavoro Generale;
- il Piano di Lavoro di ciascun intervento;
- lo Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio;
- il Piano di Monitoraggio;
- il Piano di trasferimento del know-how (quando richiesto – Cfr. § 7.4).

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi la pianificazione concordata, aggiornando e riconsegnando all'Istituto il relativo Piano.

In caso di ritardi e slittamenti non imputabili al Fornitore, INAIL autorizzerà la revisione del piano ed il fornitore predisporrà l'aggiornamento.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano per inadempimenti da parte del Fornitore; in questo caso i ritardi e gli slittamenti daranno luogo alle azioni contrattuali previste.

Il Piano e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali/e-mail, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da INAIL, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Il Fornitore si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato il Piano in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

Si precisa che il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di subentro, del Piano di Lavoro Generale e del Piano di Monitoraggio anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

Il Fornitore dovrà consuntivare le attività erogate, presentando il rendiconto risorse, che darà evidenza degli impegni effettivi e delle risorse impiegate sulle attività.

7.3.1. Piano di Lavoro Generale

Il Piano di Lavoro Generale dovrà essere consegnato **entro 10 giorni lavorativi dalla data del Kick-off** (Cfr. § 7.1) o diverso termine concordato con INAIL ed approvato da INAIL.

Tale piano dovrà includere, relativamente ai servizi continuativi oggetto della fornitura, le modalità di esecuzione delle attività, i tempi di realizzazione, la composizione e organizzazione dei team e dei flussi di lavoro, certificazioni, percentuali di impiego e l'effort previsto.

Mensilmente, **entro 5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro Generale, con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai

servizi continuativi del mese di riferimento, predisporre la sezione Consuntivo attività del mese in chiusura (per tutte le attività). Il piano debitamente aggiornato è sottoposto all'approvazione dell'INAIL, unitamente al Rendiconto risorse.

Ogni scostamento rispetto al piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il Piano di lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con l'Istituto, dovrà essere riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale.

7.3.2. Piano di Lavoro di intervento

Per ogni intervento dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro specifico dell'intervento contenente attività, tempi e risorse impegnate. A partire dal piano di lavoro specifico approvato, sarà previsto con cadenza settimanale lo sviluppo di una programmazione di dettaglio delle attività da realizzare.

Qualsiasi pianificazione sarà approvata sotto forma di verbale, lettera di approvazione o altri strumenti adottati dall'Istituto.

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

In nessun caso, il Fornitore, una volta predisposto il Piano di Lavoro, può modificare le pianificazioni dal medesimo previste a seguito di uno o più rilievi emessi da INAIL su quanto prodotto nell'ambito delle attività progettuali.

INAIL in qualunque momento potrà richiedere la consegna del Piano di Lavoro con tutti gli aggiornamenti concordati.

I Piani di lavoro e le relative modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da INAIL, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

A livello aggregato, secondo criteri da definire congiuntamente a inizio lavori, potrà essere richiesta la predisposizione e il mantenimento di piani riepilogativi di sintesi che permettano una vista integrata d'assieme di un set definito di servizi e obiettivi.

7.3.3. Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo attività, relativamente a ciascun servizio.

Il Consuntivo attività deve essere corredato dal Rendiconto risorse.

In sede di consuntivazione il fornitore dovrà evidenziare e motivare eventuali scostamenti rispetto alla stima che era stata pianificata e concordata.

La consuntivazione delle attività relative ai servizi continuativi dovrà essere evidenziata nel Piano di Lavoro Generale. La consuntivazione delle attività di supporto specialistico dovrà essere evidenziata nei singoli piani di lavoro di intervento.

In ogni caso, la consuntivazione dovrà essere evidenziata nel piano riportando il consuntivo attività, il rendiconto risorse e la motivazione degli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

Tutta la documentazione relativa alla consuntivazione delle attività sarà utilizzata, unitamente a tutta la documentazione necessaria, ai fine della verifica di conformità che sarà effettuata con cadenza trimestrale, secondo quanto previsto nel Contratto.

7.4. Attività di trasferimento di know-how a fine fornitura

Il Fornitore è tenuto, su richiesta dell'INAIL e senza alcun onere aggiuntivo, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura all'Istituto o a terzi da questo indicati, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. sui servizi oggetto della fornitura e gli strumenti a supporto.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di INAIL, il Piano di trasferimento di know-how approvato dalla Committente, all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, all'impiego delle risorse con adeguate competenze.

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di know-how dovranno essere concordate con INAIL, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. In particolare, il piano di lavoro suindicato andrà approvato in fase di presentazione e verificato in corso d'opera per valutare l'efficacia del trasferimento di know-how effettuato, comprovato attraverso un verbale congiunto redatto a fine attività.

Eventuali inadempimenti, non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l'emissione di singoli rilievi sulla fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l'emissione delle azioni contrattuali previste contrattualmente.

Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dall'INAIL qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta e/o mancata operatività di strumenti, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di

know-how: relativamente a tali specifici adempimenti, ciascun inadempimento comporterà l'emissione di un rilievo relativo alla qualità di governo della Fornitura ("RLFN – Rilievi sulla fornitura"), di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

7.5. Modalità di Consegna

Le comunicazioni formali (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relative alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovranno essere formalizzate in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.) e accompagnate da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente di INAIL (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.).

Si precisa che la presentazione della lettera di consegna deve essere inviata con posta elettronica certificata e che l'utilizzo di una modalità diversa equivale a mancata consegna.

La comunicazione formale dovrà contenere tutti i riferimenti all'eventuale documentazione allegata (codice, descrizione, versione).

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

Per gli estremi della consegna farà fede la data e ora di ricezione della Posta Elettronica Certificata della Committente; nei casi di impossibilità di utilizzo della posta elettronica certificata della Committente, per cause non imputabili al Fornitore, farà fede la data di accettazione della comunicazione da parte della Committente. Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di nuovi strumenti automatici a ciò deputati.

7.5.1.Documentazione

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico.

L'INAIL si riserva di aggiornare gli standard, i documenti e i template attuali, nonché di emettere nuovi standard, sia per contenuti che per modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

In assenza di standard INAIL, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della qualità generale un proprio modello sottoposto ad approvazione da parte di INAIL.

Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è MS Project.

Le licenze di tali strumenti sono a carico del Fornitore.

L'INAIL si riserva, in ogni momento della fornitura, di indicare propri strumenti differenti che il fornitore è obbligato ad utilizzare senza oneri per l'Istituto.

I documenti/deliverable saranno sottoposti a versioning e salvati su Asset Manager e Repository messi a disposizione da INAIL. Il Fornitore dovrà utilizzare tali strumenti, repository e tool, che saranno indicati dalla Committente durante la fase di subentro, fermo restando la facoltà del Fornitore di proporre l'utilizzo, in accordo con INAIL, di strumenti, repository e tool di gestione degli asset e della documentazione differenti da quelli indicati da INAIL.

L'INAIL si riserva di sottoporre a verifica in qualsiasi momento il contenuto e la forma della documentazione prodotta. In caso di verifica negativa rispetto ai livelli di servizio o mancato rispetto degli standard in vigore al momento del rilascio dell'ultima versione documentazione sulla repository e/o Asset Manager, l'INAIL applicherà le azioni contrattualmente previste.

7.5.2. Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. INAIL si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni e, qualora necessario, di applicare le sanzioni contrattualmente previste.

8. GOVERNO DELLA FORNITURA

8.1. Modalità di Approvazione dei Prodotti (documenti/deliverable)

I tempi previsti per l'approvazione dei deliverable relativi alle attività di monitoraggio e di supporto specialistico saranno di volta in volta concordati tra le parti e rappresentati nel Piano di monitoraggio o nel Piano dell'intervento.

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei documenti/deliverable della fornitura saranno notificate formalmente al referente dell'Istituto. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

Il Fornitore dovrà aggiornare i deliverable non approvati nei tempi indicati dal referente dell'Amministrazione senza alcun onere aggiuntivo.

Tutti i prodotti/documenti della fornitura potranno essere sottoposti a formale accettazione/approvazione, per verificare la rispondenza degli stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti.

8.1.1.Approvazione del Piano della Qualità Generale

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso e prevede l'applicazione degli indicatori di qualità presenti in Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili dell'Istituto, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente.

In caso di non approvazione si rimanda a quanto previsto nell'Appendice "Indicatori di qualità" con riferimento all'indicatore "NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali".

8.1.2.Approvazione del Rapporto Indicatori di qualità

I rapporti sugli indicatori di qualità devono essere consegnati dal Fornitore e non sono soggetti ad approvazione; tuttavia, qualora siano riscontrate anomalie, si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro 5 giorni lavorativi dalla data di emissione della lettera di rilievo.

8.2. Valutazione risorse

Il Fornitore garantisce per tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, la rispondenza ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato e ai profili indicati nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali" e, solo per la fase di erogazione, anche a quelli eventualmente offerti in Offerta tecnica.

A tal fine il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti nel § 7.1.5 "Presentazione Curriculum Vitae (CV)" e nel § 6.2 "Requisiti Temporal", sottoporrà all'Istituto per la valutazione i Curriculum Vitae del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Per l'accettazione del personale proposto, l'Istituto si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel Curriculum con quanto previsto nell'Appendice n. 2.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'Istituto procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti nel presente documento e che sarà soggetta all'applicazione dell'indicatore "PFIN - Personale inadeguato".

8.3. Customer Satisfaction

L'INAIL effettuerà una rilevazione sulla Customer Satisfaction, con le modalità indicate nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità".

La rilevazione della Customer Satisfaction dovrà interessare almeno il Responsabile del monitoraggio e i RUP e i DEC dei contratti monitorati e essere relativa almeno ai seguenti aspetti:

- governo della fornitura;
- modalità di erogazione di ciascuno dei servizi in affidamento;
- caratteristiche della BIM;
- caratteristiche del gruppo di lavoro ed in particolare del team presente stabilmente presso l'Istituto.

Il Fornitore è tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi a INAIL per verifica e condivisione. Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con INAIL nel periodo di subentro.

Entro 3 mesi solari dalla “Data di attivazione dei servizi”, il Fornitore sottoporrà a INAIL una proposta di questionario valutativo, redatto sulla base dei servizi oggetto del contratto. Eventuali modifiche potranno essere effettuate anche in corso d’opera.

In caso di mancato raggiungimento del valore soglia minimo, il Fornitore dovrà presentare entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi un piano d’azione per il raggiungimento del valore soglia alla successiva rilevazione.

8.4. Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale.

I rilievi non prevedono di per sé l’applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, possono dare luogo all’applicazione delle penali contrattualmente previste in funzione dell’andamento degli indicatori di qualità descritti nell’Appendice n. 1 al Capitolato tecnico “Indicatori di Qualità”.

I rilievi possono essere formalizzati dalla Committente attraverso una nota di rilievo e saranno conteggiati a partire dalla Data di Stipula.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi entro i termini indicati nel § 6.2 “Requisiti Temporal”.