

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**ALLEGATO 1
CAPITOLATO TECNICO**

ACQUISIZIONE SERVIZI DI MANUTENZIONE LICENZE EGON E SUPPORTO
SPECIALISTICO PER INAIL ED. 2

ID 2868

INDICE DEL DOCUMENTO

1	PREMESSA.....	3
2	CONTESTO DELLA FORNITURA.....	4
3	DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE ATTUALE	5
4	OGGETTO	6
	4.1 DURATA.....	6
	4.2 LUOGO DI LAVORO	6
	4.3 ORARI DI LAVORO.....	7
	4.4 REQUISITI ORGANIZZATIVI E RUOLI DI COORDINAMENTO.....	8
	4.4.1 <i>Responsabile della Fornitura.....</i>	<i>9</i>
	4.4.2 <i>Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.....</i>	<i>10</i>
	4.4.3 <i>Competenze richieste.....</i>	<i>10</i>
5	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	11
	5.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA DEL PRODOTTO SOFTWARE “EGON” IN LICENZA ON-PREMISE E AGGIORNAMENTO ON DEMAND DEL DB TERRITORIALE NONCHE’ SERVIZIO DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO ON DEMAND DEL DB DELLE COORDINATE GEOGRAFICHE.....	11
	5.2 FORNITURA DEL DB DELLE COORDINATE GEOGRAFICHE (ITALIA) E RELATIVA INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E INTEGRAZIONE CON L’ANAGRAFICA UNICA	13
	5.3 SERVIZI PROFESSIONALI PER IL SUPPORTO SPECIALISTICO	15
	5.4 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DEL CONTRATTO.....	16
6	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	18
	6.1 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE	18
	6.1.1 <i>Attivazione dei servizi e Piano Operativo.....</i>	<i>18</i>
	6.1.2 <i>Stato avanzamento lavori.....</i>	<i>19</i>
	6.2 MODALITÀ DI CONSEGNA.....	19
	6.2.1 <i>Documentazione</i>	<i>19</i>
	6.2.2 <i>Assenza di virus.....</i>	<i>19</i>
7	ATTIVITÀ DI TRASFERIMENTO DEL KNOW HOW E DI FINE FORNITURA.....	20

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti per l'acquisizione dei servizi di manutenzione licenze EGON e supporto specialistico per INAIL ED. 2.

Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Nel corpo del presente Documento valgono le seguenti definizioni:

- **Aggiornamento degli Archivi:** le nuove versioni degli Archivi territoriali rese disponibili dall'Impresa;
- **Archivi territoriali (o Archivi):** gli archivi territoriali, nazionali e postali, inclusive di tutte le informazioni a corredo;
- **Committente (o INAIL o Istituto):** l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro;
- **Documentazione:** documentazione tecnica standard, guide, manuali dei prodotti e manuali d'uso dei programmi, distribuite dal Fornitore e fornite alla Committente;
- **Fornitore (o Impresa):** l'Impresa aggiudicataria della fornitura;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi errore, virus o comunque difformità di funzionamento di prodotti rispetto alla documentazione ed alle specifiche indicate nel presente Documento;
- **Manutenzione del prodotto software "EGON" in licenza on premise:** le attività di manutenzione definite nel presente Documento e nella documentazione dei prodotti in termini di caratteristiche e funzionalità principali dei prodotti stessi.

2 CONTESTO DELLA FORNITURA

L'INAIL ha intrapreso da alcuni anni un percorso per la costituzione di una Anagrafica Unica (AU) all'interno del proprio Sistema Informativo; tale percorso è stato caratterizzato da una fase iniziale di fattibilità tecnica e degli ambiti applicativi ed informativi da coinvolgere per passare all'implementazione della soluzione. Oggi, anche grazie ad accordi derivanti dalla stipula di convenzioni di cooperazione applicativa con altri Enti e Soggetti della PA, l'Anagrafica Unica assume un ruolo fondamentale per il mondo applicativo dell'Istituto che usufruendo delle informazioni della stessa, garantisce la razionalizzazione dei processi di alimentazione, la normalizzazione, l'unicità e la certificazione del dato.

L'istituzione dell'Anagrafica Unica assume, quindi, un importante valore strategico nell'ambito degli obiettivi dell'Istituto in quanto supporta una complessiva riprogettazione del sistema informativo dell'INAIL che ha come prerequisito fondamentale la disponibilità di un'anagrafica centralizzata, unitaria e certificata.

L'AU, oltre ad accelerare il processo di automazione amministrativa e migliorare i servizi per i cittadini, le imprese e le pubbliche amministrazioni, consente di favorire la razionalizzazione e l'ottimizzazione delle infrastrutture ICT e il processo di digitalizzazione dell'Istituto riducendone i costi connessi.

INAIL, nell'ambito della propria AU, utilizza attualmente il prodotto software "EGON", un sistema di normalizzazione delle informazioni anagrafiche e territoriali, offerto con licenza perpetua on premises e per un numero illimitato di utenti, della società DO DIFFERENT S.r.l.

3 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE ATTUALE

Il sistema di Anagrafica Unica memorizza e mette a disposizione i dati anagrafici e di recapito dei soggetti, persone fisiche e giuridiche, gestiti dai “sottosistemi operazionali” dei sistemi istituzionali di INAIL.

Per garantire una visione certificata e centralizzata delle informazioni, i dati, al momento del censimento o delle variazioni e prima di entrare a sistema, vengono sottoposti a processi di:

- normalizzazione, standardizzazione e bonifica;
- matching e deduplica dei dati.

A supporto dei processi produttivi e dei servizi online, le stesse logiche di cui sopra sono disponibili come Servizi SOA in modalità API REST e/o SOAP.

Inoltre, allo scopo di garantire agli utilizzatori del sistema una visione univoca del dato territoriale vengono messi a disposizione i servizi di interrogazione/Help Services che garantiscono la disponibilità del dato territoriale, certificato e centralizzato contenuto nel “Reference Data Territoriale”, attraverso meccanismi di ricerca.

L’infrastruttura IT dell’INAIL, che ospita la soluzione software per l’aggiornamento degli archivi territoriali, si basa sulla seguente architettura di riferimento attualmente attiva presso l’Istituto composta da db e application server su macchine virtuali in grado di esporre i servizi applicativi di AU.

4 OGGETTO

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

- a) **Servizio di Manutenzione ordinaria del prodotto software “EGON” in licenza on-premise e Aggiornamento on demand del Data Base DB territoriale già presente in INAIL** (continuativo, a canone);
- b) **Acquisto del DB delle coordinate geografiche (Italia), e relativo servizio di installazione, configurazione e integrazione con l'Anagrafica Unica di INAIL** (progettuale, a corpo);
- c) **Servizio di Manutenzione e Aggiornamento on demand del DB delle coordinate geografiche** (continuativo, a canone);
- d) **Servizi professionali per il supporto specialistico** (a richiesta, a corpo o a consumo).

Le attività di trasferimento del know how e di fine fornitura (cfr. par. 7) sono da considerarsi incluse nella fornitura e non comporteranno alcun onere aggiuntivo per INAIL.

4.1 Durata

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di **48 mesi** decorrenti dalla **“Data di attivazione della Fornitura”** di cui al successivo paragrafo 6.1.1.

I servizi di cui al precedente par. 4, lett. a) e d) dovranno essere garantiti per tutto il periodo di efficacia del Contratto, a decorrere dalla Data di attivazione della Fornitura di cui al successivo par. 6.1.1.

Il servizio di cui al precedente par. 4, lett. b) dovrà essere garantito nel rispetto delle tempistiche previste al successivo par. 5.2.

Il servizio di cui al precedente par. 4, lett. c) dovrà essere garantito per tutto il periodo di efficacia del Contratto, a decorrere dalla data di accettazione del DB delle coordinate geografiche installato, configurato e integrato con l'AU.

4.2 Luogo di lavoro

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

- Tutte le sedi INAIL a Roma;
- le sedi del Fornitore.

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

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

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

- incontri con utenti;
- incontri con tecnici;
- consegna di prodotti software e documentazione;
- verifica di conformità;
- supporto nel corso della fase di avvio in produzione;
- attività di affiancamento nel corso delle fasi di trasferimento del know how e di fine fornitura;
- attività relative ai servizi professionali per il supporto specialistico.

Le attività relative al servizio di manutenzione e aggiornamento di cui al precedente par. 4 lett. a) e c) saranno erogate, di norma, presso la sede del Fornitore.

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

4.3 Orari di lavoro

I servizi professionali per il supporto specialistico saranno prestati dal Fornitore nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica e i festivi), tra le ore 08:00 e le ore 20:00 per 8 (otto) ore lavorative, salvo diversa indicazione dell'INAIL.

In funzione delle esigenze, il Fornitore si impegna, su richiesta di INAIL e senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, ad effettuare interventi anche extra orario, intendendosi quelle attività svolte dalle ore 20:00 alle ore 08:00 oppure durante i giorni sabato, domenica e altri giorni festivi. Per "giorni festivi" si intendono le festività a carattere nazionale.

Tali interventi saranno pianificati con un preavviso minimo di 12 (dodici) ore e potranno essere richiesti in misura massima pari al 5% del totale dei servizi professionali previsti dal contratto (il plafond di 170 giorni/persona).

Per il servizio di manutenzione e aggiornamento di cui al par. 4 lett. a) e c), il Fornitore dovrà garantire una copertura tra le 9:00 e le 18:00 nei giorni non festivi dal lunedì al venerdì.

In funzione delle esigenze, le parti potranno concordare l'erogazione delle attività anche in orari e/o giorni diversi, senza oneri aggiuntivi per INAIL. In particolare, come previsto al successivo par. 5.1, in caso di

malfunzionamenti con livello di severità 1 e 2, ove necessario per la diagnosi e la soluzione del malfunzionamento, potranno essere chiesti interventi on-site da parte del personale specialistico, anche al di fuori del normale orario lavorativo. Il Fornitore si impegna, ad effettuare tali interventi senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

4.4 Requisiti organizzativi e ruoli di coordinamento

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

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

Il Fornitore è tenuto ad impiegare i referenti indicati nei successivi paragrafi 4.4.1 e 4.4.2 (Responsabile della Fornitura e Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi), quali ruoli minimi di coordinamento delle attività contrattuali previste. Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio per ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto dalla Committente.

I referenti dovranno dare piena visibilità alla Committente su tutte le attività di propria competenza e provvedere alla verbalizzazione degli incontri con la Committente, al fine di condividere quanto deciso nel corso degli incontri.

Per i referenti richiesti, il Fornitore dovrà fornire un numero di telefono cellulare, un indirizzo di posta elettronica e/o ufficio di segreteria attivo durante l'orario di servizio richiesto per la fornitura; il Fornitore dovrà assicurare che i referenti garantiscano la risposta ai quesiti posti entro 8 ore lavorative dall'inoltro o dal contatto telefonico, e, qualora necessaria, la presenza presso la sede dell'INAIL, entro 3 giorni lavorativi.

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

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

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

delle risorse da sostituire.

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

4.4.1 Responsabile della Fornitura

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

Il REF garantisce la gestione operativa del contratto dalla stipula fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile dell'Istituto e dovrà riferire ad INAIL su tutte le tematiche contrattuali inerenti la fornitura, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.);
- predisposizioni e variazioni del Piano operativo;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra il personale impiegato per l'esecuzione delle attività contrattuali ed i referenti per garantire il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di rilevazione della qualità e/o Customer Satisfaction;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti per lo svolgimento delle attività.
- rendicontazione dello stato di avanzamento e partecipazione a tutti i momenti di "check" con INAIL.

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

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

4.4.2 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi

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

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile almeno le seguenti figure, indicandone il nominativo e i riferimenti:

- un Responsabile tecnico per il Servizio di Manutenzione ordinaria del prodotto software "EGON" in licenza on-premise e Aggiornamento on demand del Data Base DB territoriale già presente in INAIL di cui al punto a) dell'Oggetto della fornitura (cfr. elenco par. 4).
- un Responsabile tecnico per la fornitura del DB delle coordinate geografiche e relativo servizio di installazione, configurazione e integrazione con l'AU di INAIL e manutenzione e aggiornamento on demand (punti b) e c) dell'Oggetto della fornitura - cfr. elenco par. 4) e per i Servizi professionali di cui al punto d) dell'Oggetto della fornitura (cfr. elenco par. 4).

I suddetti responsabili dovranno garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto di quanto descritto nel presente Capitolato tecnico.

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

4.4.3 Competenze richieste

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

Il Fornitore prende atto che INAIL può introdurre variazioni dell'ambito tecnologico, a fronte di proprie specifiche esigenze o per le naturali evoluzioni dei sistemi ICT, e si impegna ad erogare servizi adeguando le conoscenze del personale impiegato o inserendo risorse con skill idonei allo svolgimento delle attività, senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

Si precisa, inoltre, che le competenze e le eventuali certificazioni, che il Fornitore mette a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura, devono essere possedute per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse professionali indicate, dovranno avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori a quelle in possesso delle risorse da sostituire.

5 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

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

5.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA DEL PRODOTTO SOFTWARE "EGON" IN LICENZA ON-PREMISE E AGGIORNAMENTO ON DEMAND DEL DB TERRITORIALE NONCHE' SERVIZIO DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO ON DEMAND DEL DB DELLE COORDINATE GEOGRAFICHE

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

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

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

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

L'Istituto comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti nonché il relativo livello di severità mediante email o mediante altri strumenti che eventualmente volesse adottare la Committente. Indirizzo e-mail, numero telefonico e/o indirizzo del sito web dovranno essere comunicati alla Committente entro 15 giorni solari dalla stipula del contratto.

Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma **della presa in carico via posta elettronica**. L'Impresa prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Committente e si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio.

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

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

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

Livello di severità	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione
1	entro 2 ore lavorative dalla ricezione della comunicazione del malfunzionamento	Risoluzione entro 16 (sedici) ore lavorative dalla presa in carico del malfunzionamento
2	entro 4 ore lavorative dalla ricezione della comunicazione del malfunzionamento	Risoluzione entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla presa in carico del malfunzionamento
3	entro 16 ore lavorative dalla ricezione della comunicazione, del malfunzionamento	I tempi di risoluzione del Malfunzionamento saranno concordati con l'Istituto
4	entro 16 ore lavorative dalla ricezione della comunicazione del malfunzionamento	I tempi di risoluzione del Malfunzionamento saranno concordati con l'Istituto

Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quelli indicati nei precedenti punti,

l'Impresa, previa fornitura di una soluzione temporanea, potrà concordare con la Committente un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento. Nel caso in cui l'Impresa abbia fornito una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nel contratto.

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

Sono parte integrante del servizio di manutenzione le seguenti attività:

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- test in ambiente assimilabile all'ambiente di produzione della soluzione realizzata;
- allineamento della documentazione;
- in caso di malfunzionamenti con livello di severità 1 e 2, ove necessario per la diagnosi e la soluzione del malfunzionamento, eventuali interventi on-site da parte del personale specialistico, anche al di fuori del normale orario lavorativo previsto, per la manutenzione, al precedente par. 4.3.

Con riferimento all'aggiornamento on demand dei DB, l'aggiornamento on demand del DB TERRITORIALE e del DB DELLE COORDINATE GEOGRAFICHE consiste nella fornitura di tutti i nuovi dati relativi a questi due data base nel momento esatto in cui INAIL ne fa richiesta.

La richiesta di aggiornamento on demand sarà inviata da INAIL mediante email o mediante strumenti di Project & Portfolio Management (Indirizzo e-mail, numero telefonico e/o indirizzo del sito web dovranno essere comunicati alla Committente entro 15 giorni solari dalla stipula del contratto).

Dal momento della richiesta di aggiornamento on demand, l'Impresa avrà un tempo pari a 24 ore lavorative per fornire l'aggiornamento richiesto, pena la penale contrattualmente prevista.

Fermo quanto sopra, per tutta l'efficacia contrattuale a decorrere dalla relativa Data di avvio, il Fornitore ha comunque l'obbligo di mantenere il DB territoriale e il DB coordinate geografiche garantendone l'aggiornamento ogni volta che i dati subiscono delle variazioni.

5.2 FORNITURA DEL DB DELLE COORDINATE GEOGRAFICHE (ITALIA) E RELATIVA INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E INTEGRAZIONE CON L'ANAGRAFICA UNICA

La fornitura del DB delle coordinate geografiche (Italia) e la relativa installazione, configurazione e integrazione è comprensiva di tutte le necessarie attività di analisi e supporto all'avviamento. Più in dettaglio le attività previste da tale servizio e propedeutiche alla consegna finale del prodotto "chiavi in mano" possono essere sintetizzate schematicamente nelle seguenti fasi:

1. fase 1:

- assessment dell'as-is;

- consolidamento dei requisiti funzionali, non funzionali e di integrazione;
- pianificazione di dettaglio (nell'ambito del Piano operativo di cui al successivo par. 6.1.1);
- consegna di apposito documento riportante le risultanze delle analisi effettuate e il piano delle attività.

2. **fase 2:**

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

Ultimate le attività relative alla fase 2, il Fornitore dovrà consegnare alla Committente un "Rapporto di Fine Installazione", o altro documento che la Committente intenderà equipollente, recante le seguenti indicazioni: numero seriale della versione dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico; contestualmente al Rapporto di fine installazione, dovrà altresì consegnare un Piano di collaudo, contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di verifica di conformità. Entro il termine di 15 giorni decorrenti dalla data di consegna del Rapporto di fine installazione e del Piano di collaudo, INAIL procederà alla verifica di conformità della Soluzione EGON già in esercizio in INAIL integrata con il DB delle coordinate geografiche (Italia).

Il completamento delle attività relative alle fasi 1 e 2 e la conclusione con esito positivo della verifica di conformità dovranno avvenire entro 2 (due) mesi dalla Data di Attivazione della Fornitura, di cui al paragrafo 6.1.1,.

La conclusione con esito positivo della verifica di conformità determinerà l'accettazione del DB delle coordinate geografiche (Italia) installato, configurato e integrato con l'AU e autorizzerà l'avvio della **fase 3** che segue.

3. **fase 3:**

Avvio in produzione della soluzione a valle della verifica di conformità con esito positivo, a seguito della quale il prodotto finale sarà installato nell'ambiente di produzione realizzato nell'ambito del progetto. Deve essere compreso, da parte del Fornitore, il supporto ai gruppi di gestione, alle strutture della Committente e ad altre strutture dedicate, finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di produzione, in particolare: i) ausilio nella predisposizione dell'ambiente di produzione (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.); ii) training-on-the-job durante i primi giorni di avviamento in produzione.

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

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

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

5.3 SERVIZI PROFESSIONALI PER IL SUPPORTO SPECIALISTICO

I Servizi professionali per il supporto specialistico comprendono un insieme integrato di attività a supporto della Committente per tutte le esigenze specifiche legate alla gestione e all'evoluzione del prodotto oggetto della fornitura.

Il Fornitore metterà a disposizione un plafond di **170 giorni/persona**, da erogare su richiesta scritta della Committente. Tali servizi, al pari degli altri servizi oggetto del contratto, dovranno essere erogati dalla figura di **"Specialista di Prodotto/Tecnologia"**.

I servizi di Supporto specialistico saranno erogati, su richiesta di INAIL, a giorno persona, nell'ambito dei quantitativi complessivi previsti (170 giorni/persona). 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.

Gli interventi richiesti potranno essere di natura progettuale oppure finalizzati al soddisfacimento di esigenza contingenti, pertanto INAIL potrà richiedere l'attivazione del servizio sia in modalità a corpo che a consumo.

Per quanto riguarda le attività a corpo, tali interventi saranno dimensionati sulla base del numero di giornate complessive previste per l'esecuzione delle attività. In particolare, il Fornitore dovrà presentare preliminarmente un piano (nell'ambito del Piano operativo di cui al successivo par. 6.1.1.) con i tempi e la stima dell'effort necessario per l'esecuzione delle attività e tale piano deve essere sottoposto ad approvazione di INAIL per l'autorizzazione a procedere.

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

Il Fornitore dovrà procedere all'erogazione del servizio entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione via posta elettronica o tramite strumenti di Project & Portfolio Management, pena l'applicazione della penale contrattualmente prevista.

Per le attività di supporto specialistico è prevista una rendicontazione su base mensile. La rendicontazione dovrà avvenire tramite invio di un rapporto dettagliato di intervento, realizzato su modulo

“Timesheet”, a cura del Responsabile della Fornitura. Per tutte le attività di supporto specialistico l'erogazione e la rendicontazione sono previste in giorni/persona.

5.4 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DEL CONTRATTO

Le figure professionali di Specialista di Prodotto/Tecnologia richieste per lo svolgimento dei servizi dovranno assicurare un'approfondita conoscenza ed esperienza del prodotto oggetto fornitura, per garantire l'ottimizzazione delle performance del sistema, il raggiungimento degli obiettivi della Committente in questo ambito ed il trasferimento di competenze per fornire autonomia gestionale e operativa alla Committente.

Di seguito viene dettagliato il profilo professionale della figura Specialista di prodotto/Tecnologia, richiesta per l'erogazione di tutti i servizi oggetto del contratto.

Successivamente alla stipula e prima della Data di attivazione della Fornitura, l'impresa, si impegna, a consegnare i curricula dei referenti e delle figure professionali impegnate nell'esecuzione delle prestazioni, ove la Committente ne faccia richiesta.

Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione di Specialista di Prodotto/Tecnologia nell'ambito della soluzione proposta
Ruolo	<ul style="list-style-type: none"> - Esperto di prodotto e tecnologia, ha la responsabilità delle attività inerenti la realizzazione della soluzione, anche in contesti di forte innovazione e cambiamento. - Le sue competenze devono essere sia tecniche sia consulenziali e organizzative, al fine anche di assicurare l'integrazione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi di INAIL. - Ha un ruolo centrale nella progettazione, implementazione, collaudo, rilascio in produzione, integrazione e miglioramento di sistemi e soluzioni IT nell'ambito degli archivi territoriali, tenendo in conto anche le architetture software, la sicurezza e le prestazioni; oltre ad una vasta competenza dell'ICT (in tutti i campi: software, hardware e reti) e di tecniche di progettazione specifiche. - Ha la responsabilità di: <ul style="list-style-type: none"> • Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi e package; • Redazione di studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo; • Redazione di specifiche di gestione e procedure; • Progettazione di test integrati; • Realizzazioni di sistemi di DW e conoscitivi; - Capacità di stima delle risorse per la realizzazione delle attività; - Spiccata attitudine al problem solving e ottime capacità relazionali. - Esperienza di disegno e realizzazione di soluzioni basate sul prodotto proposto e di supporto nella progettazione e realizzazione di soluzioni analoghe a quella prevista dalla fornitura
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi, progettazione e realizzazione di soluzioni analoghe a quella proposta; - Supporto nella progettazione e realizzazione di soluzioni analoghe a quella proposta; - Realizzazioni di sistemi di DW e conoscitivi; - Progettazione test integrati; - Redazione di specifiche tecniche e architetture; - Redazione di studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo; - Stima di risorse per realizzazione attività; - Spiccata attitudine al problem solving e ottime capacità relazionali; - Focal point su prodotti /tecnologie e tematiche correlate.

Conoscenze

- Conoscenze consolidate – attraverso corsi/certificazioni/esperienze differenziate e pluriennali - nei prodotti e nelle tecnologie utilizzate nella soluzione proposta e utilizzabili in funzione della sua evoluzione tecnologica
- Approfondita conoscenza dei RDBMS indicati al par. 3 del presente Capitolato tecnico;
- Approfondita conoscenza delle interfacce per l'importazione e l'esportazione dei dati previste nell'ambito della soluzione proposta dal Fornitore
- Tecniche di disegno di DB relazionali, DB non relazionali e modellazione dei dati
- Strumenti per il cleaning e la qualità dei dati
- Con riferimento specifico alla soluzione proposta dal Fornitore: tecniche di integrazione di dati provenienti da sistemi diversi e tecniche di integrazione con le applicazioni esterne

6 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

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

6.1 Pianificazione e consuntivazione

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

6.1.1 Attivazione dei servizi e Piano Operativo

L'Impresa, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, dovrà sottoporre al Direttore dell'Esecuzione, pena l'applicazione della penale contrattualmente prevista, un documento, denominato "Piano Operativo" contenente, fermo restando il rispetto di termini e modalità previste nel presente documento, le modalità di attivazione della Fornitura individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione. Inoltre, come previsto al precedente par. 4.2, all'interno del Piano operativo, il Fornitore dovrà indicare anche l'ubicazione delle proprie sedi ove potranno essere svolte le attività oggetto della fornitura.

Il Piano Operativo sarà suddiviso in quattro sezioni inerenti alle attività previste:

- dal Servizio di Manutenzione ordinaria del prodotto software "EGON" in licenza on-premise con aggiornamento on demand del DB territoriale già presente in INAIL;
- dalla Fornitura del DB delle coordinate geografiche (Italia) e del relativo servizio di installazione, configurazione e integrazione con l'Anagrafica Unica di INAIL;
- dal Servizio di Manutenzione e aggiornamento on demand del DB delle coordinate geografiche;
- dal servizio professionale di supporto specialistico.

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

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

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

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

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

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

6.1.2 Stato avanzamento lavori

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

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

6.2 Modalità di consegna

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

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

6.2.1 Documentazione

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

6.2.2 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.

7 ATTIVITÀ DI TRASFERIMENTO DEL KNOW HOW E DI FINE FORNITURA

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

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il “Piano di trasferimento di know-how” approvato da INAIL e 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.

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

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

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