

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 36/2023 E S.M.I PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA
CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI DI INAIL ID2869**

INDICE

INDICE	- 2 -
1 PREMESSA	- 4 -
1.1 Acronimi e definizioni	- 5 -
2 CONTESTO DI RIFERIMENTO	- 5 -
2.1 Contesto organizzativo	- 6 -
2.2 Scenario attuale.....	- 8 -
2.3 Contesto tecnologico	- 9 -
3 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA.....	- 9 -
3.1 Oggetto della fornitura	- 9 -
3.2 Durata della fornitura	- 10 -
4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI	- 10 -
4.1 Servizio di certificazione dei servizi digitali	- 10 -
4.2 Servizio di supporto specialistico.....	- 12 -
5 METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO	- 13 -
5.1 Dettaglio servizi e Metriche.....	- 13 -
5.2 Dimensionamento dei servizi e team mix dei gruppi di lavoro	- 15 -
5.2.1 Servizio di certificazione dei servizi digitali	- 16 -
5.2.2 Servizio di supporto specialistico	- 17 -
6 MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	- 18 -
6.1 Requisiti di qualità e Piano della Qualità	- 18 -
6.1.1 Indicatori di qualità	- 18 -
6.2 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi.....	- 19 -
6.2.1 Pianificazione iniziale	- 19 -
6.2.2 Acquisizione know-how	- 19 -
6.2.3 Identificazione Responsabile Unico delle attività contrattuali.....	- 19 -
6.2.4 Normativa e linee guida di riferimento	- 20 -
6.2.5 Strumenti/Tool a supporto.....	- 20 -
6.3 Trasferimento di know-how.....	- 23 -
6.4 Comunicazioni formali e modalità di consegna	- 23 -
6.5 Orario di servizio.....	- 24 -
6.6 Luogo di lavoro	- 24 -
6.7 Vincoli temporali	- 24 -
6.7.1 Documenti e attività	- 24 -
6.7.2 Risorse impiegate.....	- 27 -

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i per l'affidamento di servizi per la certificazione dei servizi digitali di INAIL –ID 2869

Allegato 5 – Capitolato tecnico

- 2 -

7	GOVERNO DELLA FORNITURA	- 29 -
7.1	Pianificazione	- 29 -
7.2	Stato di avanzamento lavori e consuntivazione	- 30 -
7.3	Modalità di gestione delle attività di certificazione	- 30 -
7.4	Modalità di gestione delle attività di supporto specialistico	- 30 -
7.5	Verifica di conformità	- 31 -
7.6	Verifica dello stato di avanzamento delle attività e monitoraggio	- 31 -
7.7	Azioni contrattuali	- 31 -
7.7.1	Rilievi	- 31 -

1 PREMESSA

Il presente documento ha l'obiettivo di definire il fabbisogno per l'affidamento dei servizi professionali in oggetto in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati ad assicurare, prima del rilascio in esercizio, il controllo delle caratteristiche non funzionali del software (quali, ad esempio, qualità, sicurezza ed accessibilità e prestazioni).

Di seguito, pertanto, vengono definiti i requisiti e gli obiettivi relativi ai:

- servizi per l'analisi dei requisiti non funzionali del software dei servizi digitali dell'Istituto;
- servizi di supporto specialistico che renderà disponibili risorse professionali specializzate.

I requisiti dell'acquisizione sono basati sulle esigenze espresse dalla **Direzione Centrale Organizzazione Digitale (DCOD)**, funzione responsabile dello sviluppo e della conduzione dei servizi ICT e delle relative acquisizioni dell'INAIL.

L'INAIL, Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un Ente pubblico non economico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

Tutte le previsioni relative ai servizi, al loro relativo dimensionamento, alle modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente documento e nelle relative appendici, rappresenteranno requisiti minimi della fornitura.

Sono parte integrante del Capitolato tecnico le seguenti appendici:

Appendice 1 - Profili professionali: contenente i requisiti professionali delle risorse da impiegare nella fornitura;

Appendice 2 – Documenti a supporto della fornitura: contenente la descrizione dei documenti richiesti a supporto della fornitura;

Appendice 3 Processi a supporto della fornitura: contenente la descrizione dei processi in uso presso l'INAIL per tali servizi

Appendice 4 - Indicatori di qualità: contenente gli indicatori di qualità della presente fornitura;

Appendice 5 – Contesto applicativo: contenente la descrizione del contesto applicativo della presente fornitura;

Appendice 6 – Contesto tecnologico: contenente la descrizione del contesto tecnologico della presente fornitura.

1.1 Acronimi e definizioni

Committente Istituito	ovvero	L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro o INAIL.
Contratto		Il contratto che sarà stipulato tra INAIL e il Fornitore, che enuncia le regole giuridiche alle quali si deve conformare la fornitura.
DCOD		Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale.
Fornitore Aggiudicatario	ovvero	Società (o raggruppamento di Società) che risulterà aggiudicataria della procedura che sarà indetta per l'affidamento dei servizi oggetto del presente documento, individuata indifferentemente dal termine Impresa o dal termine Fornitore.
Fornitura		Il complesso delle attività e dei servizi che la Committente richiederà nella procedura che sarà indetta per l'affidamento dei servizi oggetto del presente documento.
Giorno persona		Unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per eseguire un servizio; il numero di ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
Piano di Subentro		È il piano che contiene il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio Fornitura, la relativa tempificazione e le stime di impegno.
Piano di Trasferimento Know How		È il piano che contiene il dettaglio delle attività che devono essere espletate per il Trasferimento di Know How, la relativa tempificazione e le stime di impegno.
Responsabile unico delle attività contrattuali		La persona che sarà individuata dall'Aggiudicatario come interlocutore di INAIL e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Rilievo		Azione di avvertimento da parte di INAIL conseguente al mancato rispetto degli impegni assunti da parte del Fornitore. L'emissione di rilievi può riguardare qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.
Servizio/i		Prestazione/i dovuta/e in esecuzione del contratto.
ServiceNow TestManagement		Modulo di ServiceNow utilizzato per la gestione dei test non funzionali
Team mix		Composizione del gruppo di lavoro (gdl) impiegato per l'erogazione di uno specifico servizio. Il Team mix indica le percentuali di impiego medio di ciascun profilo professionale necessario all'erogazione del servizio.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

La DCOD, negli ultimi anni, ha intrapreso un complesso percorso di trasformazione per adeguare il proprio modello operativo al raggiungimento di importanti obiettivi, tra i quali:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i per l'affidamento di servizi per la certificazione dei servizi digitali di INAIL –ID 2869

Allegato 5 – Capitolato tecnico

- Incremento delle capacità di risposta ed indirizzo alle esigenze del Business;
- Incremento delle capacità di governo sulle attività progettuali.

Una delle aree che ha acquisito maggiore rilevanza all'interno di tale percorso, è rappresentata dalla Certificazione dei Servizi, struttura organizzativa volta:

- alla verifica ed esecuzione dei test non funzionali, con un team di risorse dedicato e specializzato per ogni ambito non funzionale previsto (accessibilità, qualità, sicurezza e prestazionale);
- all'interazione con i gruppi di sviluppo, infrastrutture, esercizio applicativo e monitoraggio tale da garantire un supporto alla corretta transizione dei servizi in produzione

In termini organizzativi, la Certificazione dei Servizi è oggi organizzata nel seguente modo:

- team di tester specifico per ogni stream non funzionale
- Servizi di supporto specialistico

2.1 Contesto organizzativo

L'INAIL, Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un Ente pubblico non economico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

Gli obiettivi di INAIL sono:

- ridurre il fenomeno infortunistico;
- assicurare i lavoratori che svolgono attività a rischio;
- garantire il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro;
- realizzare attività di ricerca e sviluppare metodologie di controllo e di verifica in materia di prevenzione e sicurezza.

La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle recenti innovazioni normative, ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato di tutela, che va dallo studio delle situazioni di rischio, agli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alla cura, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale. L'assicurazione, obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose, tutela il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dall'attività lavorativa.

L'Istituto ha, inoltre, assunto anche le competenze e le risorse degli enti disciolti ISPESL ed IPSEMA, definendo così un incremento dei propri compiti istituzionali.

In particolare, con l'incorporazione dell'ISPESL si sono aggiunte due nuove linee di business, quella della "Ricerca", in precedenza perseguita in maniera limitata e circoscritta ad alcuni settori ben definiti (es. Riabilitazione Motoria) e quella della "Verifica e certificazione", che estende l'azione di prevenzione, già assolta dall'INAIL, includendo l'attività di ispezione e di attestazione di conformità.

In sintesi, gli obiettivi dell'Istituto si realizzano in sei linee di business distinte, ciascuna con le proprie peculiarità per tipologia di clienti, stakeholder e modalità di servizio:

- Prevenzione;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i per l'affidamento di servizi per la certificazione dei servizi digitali di INAIL –ID 2869

Allegato 5 – Capitolato tecnico

- Rischi (Rapporto Assicurativo - Entrate);
- Prestazioni (Rapporto Assicurativo - Uscite);
- Riabilitazione e Prime cure:
- Ricerca;
- Verifica e Certificazione.

Tali linee di business costituiscono la cosiddetta “**Attività istituzionale**” dell’INAIL e sono gestite da strutture organizzative dell’Istituto sia centrali che territoriali. L’Istituto ha un modello funzionale che prevede strutture centrali e strutture decentrate su tutto il territorio nazionale. L’insieme delle strutture centrali (Direzioni Centrali, Servizi, Dipartimenti di Ricerca, Sovrintendenza Sanitaria Centrale, Avvocatura Generale, Consulenze professionali Centrali), costituisce la Direzione Generale, avente funzioni di direzione, coordinamento, indirizzo, programmazione e controllo. A livello regionale operano le Direzioni Regionali con compiti di governo del territorio di competenza, supporto delle attività produttive, indirizzo e controllo a garanzia dell’omogeneità e della correttezza di funzionamento delle Direzioni Territoriali. A livello sub-regionale operano le Direzioni Territoriali, articolate in Sedi Locali, che garantiscono la gestione dell’attività assicurativa e la tutela nei confronti dei lavoratori, attraverso un “sistema integrato” di interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, di prestazioni sanitarie ed economiche e di reinserimento sociale e lavorativo e, pertanto, tutte le attività di gestione degli utenti esterni, con particolare riferimento agli assistiti, sono svolte a livello di Sedi periferiche. Il Centro Protesi di Vigorso di Budrio e sue Filiali ed il Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra operano nel contesto dei servizi di erogazione di protesi e ortesi ed offrono servizi riabilitativi finalizzati alla completa reintegrazione nel mondo del lavoro, nella famiglia, e più ampiamente nella società.

A supporto dei processi e dei servizi connessi al funzionamento di tutte le “Linee di business” dell’Istituto ci sono le applicazioni e i sistemi di back-end dell’“**Area strumentale**”, vale a dire l’insieme delle procedure applicative e dei “Sistemi gestionali” di back-end, trasversali rispetto alle operazioni, ai processi e alla governance di Inail, sviluppati ad-hoc o attraverso personalizzazioni di piattaforme acquisite a supporto di tutti i processi e servizi erogati dall’Istituto. Le aree applicative sono principalmente:

- Documentale e Conservazione
- Amministrazione, Finanza e Controllo (AFC)
- Human Resources (HR)
- Patrimonio Immobiliare
- Acquisti
- Governance e organizzazione

Si precisa inoltre che, considerando la forte propensione della DCOD ad offrire servizi digitali anche su dispositivi mobile, possono essere oggetto di certificazione anche obiettivi di sviluppo di portali o “App mobile” (Appendice 4 Contesto applicativo).

In coerenza con l’attuale modello organizzativo dell’Istituto, la responsabilità del sistema informatico e di telecomunicazione aziendale, dei rapporti telematici e dell’evoluzione degli strumenti tecnologici per la reingegnerizzazione dei processi produttivi è in capo alla Direzione Centrale per l’Organizzazione Digitale (DCOD).

Nell'attuale scenario di cambiamento, il nuovo modello organizzativo dell'Istituto e l'Information Technology (IT) costituiscono i fattori abilitanti della strategia dell'INAIL, con cui ottenere una maggiore efficienza operativa e un adattamento tempestivo al nuovo perimetro di business e alla domanda di rinnovati servizi.

Con l'obiettivo, quindi, di governare con efficacia e efficienza i processi di business e di garantire l'affidabilità e la qualità dei servizi informatici dell'Istituto mantenendo alti i livelli del servizio, la DCOD ha delineato il proprio modello organizzativo secondo un approccio "trasversale per processi" adottando, quale schema di riferimento, il framework ITIL.

La DCOD ha operato negli ultimi anni importanti investimenti per garantire un'elevata qualità dei servizi offerti, avviando anche un processo trasversale di verifica sistematica della qualità delle forniture, valutando le prestazioni dei Fornitori tramite la metodologia "IT Vendor Rating" per garantire il continuo allineamento con gli obiettivi dell'Organizzazione IT e con gli obiettivi complessivi dell'Ente.

2.2 Scenario attuale

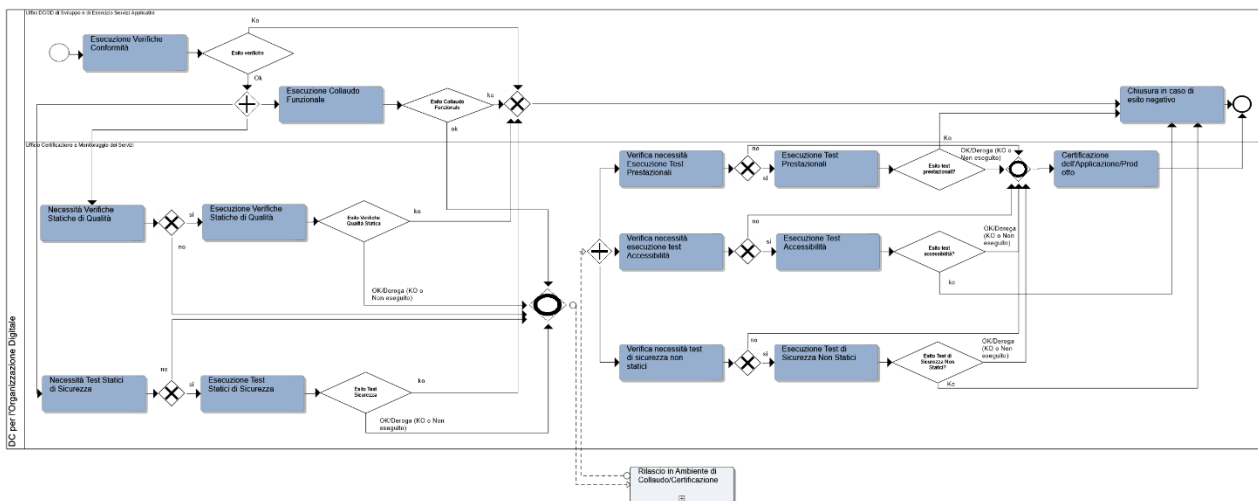
Il processo di "collaudo e certificazione" implementato dall'Istituto ha l'obiettivo di garantire, per tutte le applicazioni oggetto di certificazione, l'esercibilità dei relativi servizi di business rivolti all'utente finale, ivi incluso il rispetto dei requisiti non funzionali in termini di accessibilità, qualità statica del codice (inclusa sostenibilità), sicurezza e prestazioni. Le attività inerenti all'area di certificazione sono elencate di seguito:

- verificare che i requisiti "non funzionali" siano soddisfatti prima del passaggio in produzione (i requisiti funzionali sono gestiti nei contratti di sviluppo applicativo). Nello specifico:
 - mitigazione e minimizzazione dei rischi legati alla sicurezza e/o a interruzione del servizio;
 - verifica dell'aderenza agli standard di qualità (inclusa sostenibilità), accessibilità e sicurezza previsti dalle norme vigenti;
 - **analisi statica del codice** – consistente nell'analisi del codice sorgente, senza compilazione o esecuzione del codice sorgente e basata sulle best practices note in letteratura, volta a identificare possibili migliorie nel codice;
 - **analisi dell'accessibilità di siti web, applicazioni mobile e documentazione** - finalizzata a garantire il rispetto delle normative vigenti nell'erogazione dei servizi in modo tale che siano fruibili da tutti, inclusi gli utenti con disabilità;
 - **analisi delle prestazioni delle applicazioni dell'Istituto** – finalizzata a garantire i livelli di performance richiesti dall'Istituto
 - **analisi della sicurezza applicativa (applicazioni web e mobile)**, tramite esecuzione delle seguenti tipologie di test non funzionali:
 - **SAST**: test statici automatici su codice sorgente/binari in base al linguaggio e alla tipologia di applicazione;
 - **DAST**: test dinamici automatici su protocollo http/https per identificare la vulnerabilità sulle applicazioni nel loro ambiente di RunTime;
 - **SCA**: verifica della validità delle librerie 3° parti utilizzate da un'applicazione. L'attività viene effettuata in fase di deploy in ambiente di collaudo;
 - **PT**: test manuali sulle applicazioni deployate nel loro ambiente di runtime, utilizzando l'ambiente predisposto dall'Istituto che emula l'ambiente target di Produzione, il cui obiettivo è dimostrare la capacità di violare il sistema sfruttando una vulnerabilità e il suo exploit e valutarne l'impatto.

- gestire ed alimentare, con i dati dei test non funzionali eseguiti, il sistema ServiceNow TestManagement e relative dashboard a corredo, preposte per garantire da parte dell'ufficio l'analisi dei dati messi a disposizione per gli altri stakeholder INAIL interessati (come ad esempio: IT Vendor Rating, Dati performance, Volumi mensili lavorati, etc.);

L'evoluzione raggiunta dall'Inail in questi ultimi anni, ha fatto sì che le competenze apprese nelle aree inerenti agli stream di Qualità, Sicurezza, Prestazioni ed Accessibilità applicativa, abbiano portato alla formazione di un Centro di competenza per ogni ambito non funzionale, così da mettere a disposizione della DCOD, e di conseguenza di tutti gli stakeholder interessati, il proprio know-how non solo per attività legate alla certificazione non funzionale bensì anche per tutte quelle attività inerenti allo sviluppo e realizzazione dei servizi (c.d. transizione in esercizio).

Di seguito la rappresentazione grafica dell'attuale processo di "Collaudo e certificazione":



2.3 Contesto tecnologico

Gli elementi caratterizzanti il contesto tecnologico dell'Istituto sono esplicitati nell'apposita appendice al presente Capitolato.

3 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della presente acquisizione devono consentire di gestire in modo centralizzato, omogeneo e in ottica di razionalizzazione delle risorse, le attività di verifica dei requisiti non funzionali delle applicazioni, a supporto della funzione di "Certificazione dei Servizi" in capo all'Ufficio XI "Certificazione e Monitoraggio dei servizi", con l'obiettivo di:

- certificare che il servizio digitale in ottica end to end rivolto all'utente finale, sia conforme ai **requisiti di accessibilità, di sicurezza, qualità e prestazioni**;
- certificare che il software sviluppato sia *compliant* alle normative e alle linee guida di riferimento, che risponda ai livelli attesi di accessibilità, di ottimizzazione applicativa, di sicurezza e prestazionali richiesti.

3.1 Oggetto della fornitura

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi relativamente alle attività dettagliate nei paragrafi a seguire:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i per l'affidamento di servizi per la certificazione dei servizi digitali di INAIL –ID 2869

Allegato 5 – Capitolato tecnico

- a. **Certificazione dei Servizi digitali dell'Istituto:** analisi dei requisiti non funzionali del software dei servizi digitali dell'Istituto;
- b. **Supporto specialistico:** renderà disponibili risorse professionali specializzate.

Si precisa che quasi tutte le attività relative ai servizi oggetto di fornitura afferiscono e vengono realizzate nella fase di "collaudo" del software, indipendente dal ciclo di vita adottato, specificatamente per la verifica dei **requisiti non-funzionali**, prima del rilascio in esercizio.

3.2 Durata della fornitura

La presente iniziativa ha una durata complessiva di 48 (quarantotto) mesi, a decorrere dalla "Data di attivazione dei servizi", comunicata da INAIL al Fornitore successivamente alla stipula del Contratto. Tale data in ogni caso sarà successiva al termine delle attività previste per:

- acquisire il know-how di inizio fornitura (come definito nel Piano di subentro);
- presentare e conseguire l'approvazione del Piano di Qualità Generale;

le cui attività sono dettagliate ai successivi paragrafi.

La durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi, previa comunicazione scritta dell'INAIL, da inviare al Fornitore con 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla scadenza, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo stabilito, anche eventualmente incrementato, e, comunque, sempre nei limiti dei fabbisogni massimi stabiliti.

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

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 Servizio di certificazione dei servizi digitali

Il servizio di fornitura "Certificazione dei servizi digitali" deve comprendere specifiche attività di analisi e/o verifiche da effettuare sui servizi digitali utilizzati dall'Istituto (web, mobile, cruscotti, ecc.), realizzati sia in modalità custom che su piattaforme on-premise e/o in cloud, nel periodo di esecuzione contrattuale. In particolare, le tipologie di test non funzionale e attività previste di tale servizio sono:

i. **Accessibilità dei servizi digitali:**

delle pagine web delle applicazioni rispetto ai Criteri di successo per il WEB - Capitolo 9 della norma tecnica EN301549:2018 con riferimento alle Linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) 2.1 e/o 2.2 (<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it> e <https://www.w3.org/Translations/WCAG22-it/>) e recepita dalle "Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" emanate da AGID, in vigore dal 10 gennaio 2020. Test eseguiti sia in modalità automatica che manuale;

dei file PDF rispetto ai criteri ISO 14289: PDF/UA previsti per la standardizzazione dei file PDF in formato accessibile. Test eseguiti in modalità automatica;

ii. **Qualità statica del codice (inclusa sostenibilità):** verifica automatica per l'ottimizzazione applicativa che fornisce elementi utili al miglioramento di tutte le componenti software applicative che costituiscono il servizio digitale. Tale attività consiste nell'analisi del codice sorgente, senza compilazione o esecuzione del codice stesso e basata sulle best practices note in letteratura. L'attività viene effettuata in fase di deploy in ambiente di collaudo;

- ❖ **Prestazioni dei servizi digitali:** verifica delle prestazioni del singolo modulo, dell'intera applicazione o di più applicazioni integrate tra loro (test di tipo "inter-applicativo"), simulando i principali casi d'uso di business nelle condizioni dei momenti di picco previsti dal servizio digitale. Le verifiche prestazionali possono essere eseguite tramite piattaforme messe a disposizione dall'Istituto, sia interne che in cloud. I casi di test e i data pool vengono predisposti dai gruppi applicativi di sviluppo;
- iii. **Sicurezza applicativa dei servizi digitali:** verifica delle violazioni sulle applicazioni prima di procedere con il rilascio in produzione con l'obiettivo di identificare le vulnerabilità applicative e indirizzare la loro risoluzione da parte dei gruppi di sviluppo interessati. Tale attività prevede l'esecuzione dei seguenti test non funzionali:
 - SAST (Static Application Security Testing): test statici automatici su codice sorgente/binari in base al linguaggio e alla tipologia di applicazione. Il test viene eseguito a fronte di un rilascio che include un FrontEnd (FE) oppure un BackEnd (BE). L'attività viene effettuata in fase di deploy in ambiente di collaudo;
 - DAST (Dynamic Application Security Testing): test dinamici automatici su protocollo http/https per identificare la vulnerabilità sulle applicazioni nel loro ambiente di RunTime. Il test viene eseguito a fronte di un rilascio che include un FrontEnd (FE) oppure un BackEnd (BE). L'attività viene effettuata in fase di deploy in ambiente di collaudo;
 - MAST (Mobile Application Security Testing): test su applicazioni Mobile, che mira ad effettuare i controlli sia sul pacchetto FE (App) che sui servizi di BE (REST services). Inoltre, vengono effettuati anche test sul trasporto tra i due layer e in genere i test MAST includono anche i test SAST e DAST su ambiente Mobile;
 - SCA (Software Composition Analysis): scansione automatica del codice sorgente il quale fornisce visibilità sulle dipendenze open-source utilizzate dalle applicazioni. Questa visibilità è essenziale per la gestione delle vulnerabilità, della verifica delle licenze ed obsolescenza della libreria open-source di terze parti. L'attività viene effettuata in fase di deploy in ambiente di collaudo;
 - PT (Penetration Test): test sulle applicazioni deployate nel loro ambiente di runtime, utilizzando l'ambiente predisposto dall'Istituto che emula l'ambiente target di Produzione, il cui obiettivo è dimostrare la capacità di violare il sistema sfruttando una vulnerabilità e il suo exploit e valutarne l'impatto. Il test viene eseguito a fronte di un rilascio che include un FrontEnd (FE).
- iv. **Verifica di Esercibilità** dei servizi digitali: per esercibilità si intende la capacità di un sistema, servizio, infrastruttura o soluzione tecnologica di essere messo in esercizio e di funzionare in modo affidabile, stabile e conforme ai requisiti operativi, una volta completata la fase di sviluppo o realizzazione; tale attività permette di monitorare e controllare in maniera ottimale il processo di transizione in esercizio dei servizi digitali, riducendo e minimizzando il rischio per garantire una corretta esercibilità del servizio rivolto all'utente finale.
- v. **Supporto continuativo** verso tutti i responsabili INAIL dell'ambito di Certificazione dei servizi digitali nel governo delle attività di certificazione, relativamente a ciascuna tipologia di test (Sicurezza, accessibilità, qualità e prestazionali);
- vi. **Redazione e/o** revisione di Standard e Linee Guida relative ai test non funzionali, a fronte di esigenze emerse in corso di fornitura condivise con il coordinatore proposte ed approvate da INAIL.
- vii. **Supporto per la conduzione applicativa degli strumenti di certificazione**, utili alle attività di testing

Per ogni attività di certificazione sopra elencata, dovrà essere effettuata un'**analisi dei risultati e prodotta una reportistica specifica**, finalizzata a rendere disponibili informazioni qualitative e dimensionali sui servizi digitali analizzati,

disponibili sia in forma aggregata che in dettaglio, con indicazioni sulle azioni correttive da effettuare e sulle possibili ottimizzazioni da apportare.

Si richiede che il fornitore si strutturi in gruppi di lavoro specializzati per ciascuna tipologia di test previsto per la fornitura ossia:

- Prestazionali
- Sicurezza
- Qualità
- accessibilità

l'Istituto chiede inoltre che venga individuato all'interno di ciascun gruppo di lavoro un referente specializzato sulla tematica (team leader).

Ogni tipologia di test non funzionale è soggetta alle regole istituite nelle linee guida e nei processi definiti dall'Istituto, le quali sono soggette a revisione ed aggiornamento continuo in corso di fornitura (appendice– **Processi a supporto della fornitura.**)

Tutte le attività sopra indicate sono da ritenersi a titolo esemplificativo e non esaustivo, in quanto soggette a possibili evoluzioni nel corso della fornitura.

Nell'allegato "Contesto tecnologico e applicativo" viene rappresentato il contesto di applicazioni e tecnologie esistente nel momento in cui si redige il presente documento e rispetto alle quali si effettuano interventi di sviluppo applicativo dei servizi digitali; tale contesto può essere integrato e variare in corso di esecuzione contrattuale sulla base delle successive esigenze dell'Istituto.

Come risultati delle attività previste per il servizio di fornitura "Certificazione dei servizi digitali" si richiedono i seguenti deliverable:

- Documento di analisi del codice, contenente gli indicatori di qualità (inclusa sostenibilità) utilizzati e i risultati dell'analisi statica del codice in ambiente di test;
- Documento di analisi dell'accessibilità dell'applicazione, contenente gli esiti per tutte le pagine web che compongono l'applicazione stessa, con evidenza delle eventuali violazioni della normativa vigente;
- Documento di analisi della prestazione dell'applicazione, contenente gli esiti delle verifiche prestazionali, con particolare attenzione ai tempi di risposta rilevati in ambiente di test;
- Documento di analisi dei risultati ottenuti sulla sicurezza contenente l'evidenza della vulnerabilità e dove possibile proposte di azioni correttive per mitigare o risolvere le difformità emerse nel corso delle verifiche;

I risultati dei test eseguiti saranno prodotti e storicizzati attraverso il tool utilizzato dall'Istituto. Al Fornitore viene chiesto di garantire la costante e corretta alimentazione di tale sistema.

Il servizio sarà articolato in specifici interventi, come meglio precisato nei successivi paragrafi.

4.2 Servizio di supporto specialistico

Nell'ambito del servizio di fornitura di "Supporto specialistico", si individuano due tipologie di intervento:

Interventi progettuali remunerati a giorni persona, con figure professionali specializzate (paragrafo 5.2.2) per l'esecuzione delle attività elencate di seguito a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Supporto alla revisione e definizione di processi relativi ai test non funzionali
- Studi e proposte di best practice o metodologie nuove relative ai servizi oggetto di fornitura;
- Supporto alla predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, alla redazione di documenti di architettura, all'individuazione dei requisiti di sistema, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato, etc.;
- Supporto all'adozione su tematiche inerenti introduzione di nuove metodologie e/o nuovi strumenti utilizzati a supporto del processo di transizione del rilascio dei servizi digitali in esercizio;

Interventi a Supporto remunerati con la tariffa team mix (paragrafo 5.2.2) prevista per la certificazione dei servizi digitali, relativi all'esecuzione di diverse tipologie di test non funzionale generalmente richieste:

- dal Gruppo di lavoro SCR o Esercizio applicativo per approfondire particolari scenari di errore relativi ad incidenti e/o problem di esercizio;
- dai gruppi di lavoro Infrastrutture e/o Architetture per supportarli con le opportune verifiche attraverso l'esecuzione di test non funzionali di tipo prestazionale (es: verifica batch migration system, etc.)
- dai gruppi di sviluppo per eseguire in maniera anticipata alcune tipologie di test non funzionale in ambiente di collaudo funzionale, al fine di conoscere in anteprima gli errori da dover gestire senza così dover subire/effettuare un riciclo in ambiente di certificazione.

Per il servizio di supporto specialistico i deliverable saranno di volta in volta concordati con l'Istituto in relazione alle esigenze specifiche.

5 METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

5.1 Dettaglio servizi e Metriche

La seguente tabella riepiloga le metriche utilizzate per i servizi previsti.

Servizio	Servizio di dettaglio	Metrica	Quantità di giorni persona per sessione/intervento/	Numero interventi mese /anno	Remunerazione
Certificazione dei servizi digitali	Servizi di test (Sicurezza, Prestazionali, Accessibilità, Qualità) – First Run	Intervento	15 gg/intervento	28 mese	Canone
	Servizi di test (Sicurezza, Prestazionali, Accessibilità, Qualità) – Riciclo	Intervento	4 gg/intervento	8 mese	
	Supporto continuativo	FTE	1 FTE mese	n.a.	Canone
	Plafond annuale (20 % del totale interventi anno)	Intervento	15 gg/intervento	67 anno	Annuale in base ad interventi effettuati

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i per l'affidamento di servizi per la certificazione dei servizi digitali di INAIL –ID 2869

Allegato 5 – Capitolato tecnico

	Servizi di test (Sicurezza, Prestazionali, Accessibilità, Qualità) – First Run				
	Plafond annuale (20 % del totale interventi anno) Servizi di test (Sicurezza, Prestazionali, Accessibilità, Qualità) – Riciclo	Intervento	4 gg/intervento	19 anno	Annuale in base ad interventi effettuati
Supporto specialistico	Interventi progettuali	Giorno persona	a consumo	n.a	Consuntivo attività – trimestrale
	Interventi a supporto	Intervento	3 gg/intervento	n.a.	Trimestrale in base a numero interventi effettuati

Di seguito si riportano a titolo esemplificativo elementi di riferimento per il dimensionamento di ogni servizio oggetto di fornitura.

In tabella vengono indicati i tempi di esecuzione dei test non funzionali legati al singolo rilascio software (su base release applicativa), complessivi, per tutte le tipologie di test (Sicurezza, Prestazionali, Accessibilità, Qualità):

- per **“first run”** si intende l’esecuzione del test a seguito del primo rilascio in certificazione;
- per **“riciclo”** si intende la ri-esecuzione del test conseguente ad un esito negativo del test effettuato nel run precedente;
- per **“intervento a supporto”**, previsti nel supporto specialistico, si intende l’esecuzione di una o più tipologie di test non funzionali per singolo ambito.

Tipologia esecuzione	<i>SICUREZZA</i>	<i>PRESTAZIONALI</i>	<i>ACCESSIBILITA'</i>	<i>QUALITA'</i>	<i>Totale gg</i>
FIRST RUN (a canone)	5gg (FE o FE+BE) 2,5 gg (solo BE)	4,5 gg (no diff FE/BE)	3,5 gg (solo FE)	1,5 gg (no diff FE/BE)	15
RICICLO (a canone)					4
INTERVENTO A SUPPORTO (supporto specialistico)					3

Legenda: FE= Front End, BE= Back-end

A titolo meramente indicativo INAIL ha verificato che il volume medio di release applicative rilasciate mensilmente, su cui vengono eseguiti i test non funzionali, sono quelle indicate in tabella:

Tipologia esecuzione	Numero medio di Release mensile
FIRST RUN (a canone)	28
RICICLO (a canone)	8
INTERVENTO A SUPPORTO (supporto specialistico)	14

I test non funzionali vengono eseguiti sulla base della **“release” applicativa rilasciata**, dove per “release” applicativa s’intende una nuova versione dell’applicazione/prodotto software rilasciato. Questa nuova versione contiene l’insieme di tutte le modifiche e/o aggiornamenti ai moduli applicativi che la compongono.

Il prodotto software è assimilabile in Inail, al concetto di applicazione: si intende per prodotto un software che fornisce all’utenza un insieme di funzionalità per supportare uno o più servizi di business attraverso l’elaborazione di informazioni.

Un’applicazione/prodotto software può essere composta da:

- 1 o più moduli applicativi logici, che rappresentano una o più funzionalità applicative afferenti all’applicazione stessa.
- 1 o più componenti applicative (codice sorgente e/o configurazioni software) legate al modulo.

Ogni “modulo” applicativo della release può essere soggetto all’esecuzione di uno o più test non funzionali quali sicurezza, prestazionale, accessibilità e qualità, in base ai criteri di accettazione dei test non funzionali illustrati nelle linee guida INAIL della certificazione dei servizi digitali.

Solo il 5% delle applicazioni, contiene un numero di moduli superiore ai 10. Inoltre, si precisa, che ad ogni release rilasciata non tutti i moduli sono oggetto di modifica, media dei moduli modificati per singola release applicativa risulta essere pari a 2,7.

Nel caso di applicazioni che contengono la modifica di un numero di moduli superiori ai 10, sarà prevista la possibilità di riconoscere una rendicontazione maggiorata rispetto agli altri interventi di certificazione realizzati su release con numero di moduli di dimensioni standard.

La durata di esecuzione di un ciclo di test su release standard deve avere una durata massima di 5 giorni, quelle non standard, con più di 10 moduli, durata massima di 8 giorni; il superamento di tali tempistiche implicherà l’applicazione di rilievi.

5.2 Dimensionamento dei servizi e team mix dei gruppi di lavoro

Di seguito si riporta il dimensionamento ed i mix previsti per i servizi oggetto di fornitura.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i per l’affidamento di servizi per la certificazione dei servizi digitali di INAIL –ID 2869

Allegato 5 – Capitolato tecnico

5.2.1 Servizio di certificazione dei servizi digitali

Tale servizio è stato dimensionato per “interventi”, considerando un effort pari a:

1. **15 giorni** ad intervento in caso di interventi di **First Run**, sia nel **canone base** che nell’eventuale utilizzo di **plafond aggiuntivo**;
2. **4 giorni** per interventi di **Riciclo**, sia nel **canone base** che nell’eventuale utilizzo di **plafond aggiuntivo**.

Servizio	Remunerazione	Note	N. Interventi al mese	Totale giorni di team-mix / mese
First RUN – (Sicurezza, Prestazionali, Accessibilità, Qualità)	canone fisso		28	420 / mese (15gx28)
Riciclo – (Sicurezza, Prestazionali, Accessibilità, Qualità)	canone fisso		8	32 / mese (4gx8)
Supporto continuativo: coordinamento attività di certificazione	canone fisso	1 FTE garantito con il canone		20 / mese
Servizio	Remunerazione	Note	N. Interventi anno	Totale giorni di team-mix / anno
Plafond annuale aggiuntivo – Interventi di First RUN	a intervento	Interventi a congruaglio a fine anno – max 20% del totale interventi annui	67	1005 / anno (max) (15gx67)
Plafond annuale aggiuntivo – Interventi di Riciclo	a intervento	Interventi a congruaglio a fine anno – max 20% del totale interventi annui	19	76 / anno (max) (4gx19)

Il team mix dei profili professionali richiesti per gli interventi di tipo “first run” e “riciclo” è così definito:

Profilo	Team Mix
Test Manager	15%

Test Analyst	25%
Tester	60%

Per ciascuna area di test non funzionale (sicurezza, qualità, prestazione, accessibilità) dovrà essere identificato un **team leader** di riferimento.

Il team mix dei profili professionali richiesti per il **supporto continuativo** é così definito:

Profilo	Team Mix
Specialista di prodotto	50%
Data analyst	50%

5.2.2 Servizio di supporto specialistico

Il servizio è così dimensionato:

- interventi progettuali:** dimensionato in 5 gg/p al mese per un massimo di 1.632 **GG/P**, da erogarsi a consumo in base alle figure professionali utilizzate, nei quattro anni di durata contrattuale della fornitura, facendo riferimento ai seguenti profili professionali, descritti nell'Appendice 1 "Profili professionali":

Figura Professionale	Massimale mese gg/pp	Massimale annuo gg/pp	Massimale fornitura gg/pp
Test Manager	5	60	240
Test Analyst	5	60	240
Tester	5	60	240
Specialista di prodotto	4	48	192
Data Analyst	4	48	192
Esperto processi (governo delle operazioni)	6	72	288
Architect (governo operazioni)	5	60	240
TOTALE			1.632

- interventi a supporto:** dimensionato in 14 interventi mese ognuno di 3 gg di team mix, per complessive 2.016 **giornate** da erogarsi a consumo nei quattro anni di durata contrattuale della fornitura in oggetto

Servizio	Remunerazione	Note	N. Interventi al mese	Totale giorni di team-mix al mese
Interventi a supporto	A intervento		14	42 / mese (3ggx14)

Il team mix dei profili professionali richiesti per gli **interventi a supporto** è così definito:

Profilo	Team Mix
Test Manager	15%
Test Analyst	25%
Tester	60%

6 MODALITÀ DI ESECUZIONE

6.1 Requisiti di qualità e Piano della Qualità

L'Assicurazione della Qualità è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza alla Committente che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti. Tale processo viene assicurato attraverso verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte principalmente su:

- la pianificazione della qualità (Piano della Qualità Generale) e pianificazione delle attività nei piani di lavoro;
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità).

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura, sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo interno sia applicando il Piano della Qualità Generale predisposto e approvato da Inail. Tale Piano della Qualità Generale dovrà essere aggiornato a seguito di cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta di INAIL ogni qualvolta lo reputi opportuno.

Il Piano della Qualità Generale sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso, quest'ultima si obbliga **entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione**, a recepire i rilievi e a consegnarlo alla Committente, pena l'applicazione delle penali e salvo, in ogni caso, il diritto della Committente di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Resta inteso che i giorni utilizzati dall'Impresa per aggiornare il documento di cui sopra non comporteranno alcun onere aggiuntivo per la Committente e saranno, pertanto, a totale carico dell'Impresa.

Relativamente al "controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità)", il Fornitore deve occuparsi della raccolta dei dati di dettaglio per la misurazione degli indicatori di qualità e di andamento della fornitura, nonché per la produzione dei rapporti sugli indicatori di qualità, senza oneri aggiuntivi per INAIL. Tali dati, il cui formato e rappresentazione vengono proposti dal Fornitore e validati da INAIL, devono essere resi fruibili a Inail in un formato di sintesi (es. dashboard) con immediata visibilità sull'andamento della Fornitura.

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire **entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta** di INAIL, la base dati di dettaglio, in formato da concordare con la Committente, per garantire la fruibilità successiva al termine del contratto (ad es. Microsoft Access, Excel, ecc.).

Nell'Appendice 3 "Indicatori di qualità" viene delineato il profilo di qualità minimo richiesto per l'erogazione dei servizi.

6.1.1 Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità della fornitura, che dovranno essere previsti nel Piano della Qualità Generale di cui al precedente paragrafo, sono quelli indicati nell'Appendice 3 "Indicatori di qualità" o quelli eventualmente migliorativi proposti dal

Fornitore. Laddove è presente un valore numerico, questo è da intendersi come requisito minimo atteso da INAIL (valore di soglia).

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso il Rapporto indicatori di qualità.

Tale rapporto dovrà essere redatto dal Fornitore e **dovrà essere consegnato nei tempi previsti nel Piano della Qualità Generale**.

6.2 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi

6.2.1 Pianificazione iniziale

Ai fini dell'avvio dei servizi, il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente documento, i seguenti piani (dettagliati nell'Appendice "Documenti a supporto della fornitura" e nei paragrafi 6.1, 6.7 e 7.1):

- Piano della Qualità Generale;
- Piano di Subentro.

Il Fornitore dovrà altresì consegnare alla Committente, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, i CV delle risorse impiegate, come previsto al successivo paragrafo 6.7.2.

6.2.2 Acquisizione know-how

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio per tutta la durata contrattuale. A tal fine, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard e linee guida di INAIL che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Potrà pertanto essere previsto, nella misura massima di due mesi, un periodo di affiancamento iniziale, da definire nel Piano di Subentro anche in funzione di eventuale know-how già disponibile da parte dell'aggiudicatario, in coerenza con quanto eventualmente offerto in sede di Offerta Tecnica in merito alla soluzione proposta per la presa in carico dei servizi. Il Fornitore acquisirà la documentazione delle applicazioni, affiancherà nell'operatività quotidiana dei servizi INAIL, o il fornitore uscente, potrà organizzare delle sessioni di approfondimento con INAIL o personale da esso delegato.

Durante le attività di training on the job, non saranno richiesti al Fornitore aggiudicatario interventi, sessioni e/o attività di supporto specialistico, e, pertanto, in tale periodo, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con INAIL. INAIL garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di INAIL stesso che di terzi da esso designati.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

6.2.3 Identificazione Responsabile Unico delle attività contrattuali

Il Fornitore è tenuto a comunicare, **entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto**, il nominativo del **Responsabile unico delle attività contrattuali (che dovrà avere il profilo di Test Manager come definito nell'Appendice "Profili professionali")**.

Il responsabile unico delle attività contrattuali rappresenterà il riferimento di INAIL per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa, nonché dovrà riferire su tutti gli elementi di rischio dei servizi e delle attività della fornitura e farsi carico di tutte le azioni di contenimento e riduzione dei rischi individuati.

Lo svolgimento del ruolo di Responsabile unico delle attività contrattuali da parte del Test Manager designato non comporterà alcun onere aggiuntivo per INAIL e non sarà, pertanto, conteggiato ai fini dei mix di lavoro di cui al paragrafo 5.2.

Per tale referente, il Fornitore dovrà indicare il profilo professionale e fornire il relativo CV a valle della stipula del contratto, insieme ai CV delle risorse allocate sulla fornitura, **in conformità a quanto previsto al paragrafo 6.7.2**, coerentemente con i requisiti minimi richiesti nella documentazione di gara e con quanto eventualmente offerto in sede di Offerta Tecnica. In caso di inadeguatezza, INAIL si riserva di chiederne la sostituzione.

Nel caso di indisponibilità temporanea del referente (ad esempio ferie, malattia, ecc.), il Fornitore dovrà dare tempestiva comunicazione ad INAIL. Qualora richiesto dalla Committente, il Fornitore dovrà garantire la sostituzione del referente con personale di pari competenza, esperienza e certificazioni, con le modalità indicate al successivo paragrafo 6.7.2.

6.2.4 Normativa e linee guida di riferimento

Il Fornitore, nell'esecuzione delle attività, deve seguire le seguenti principali normative e linee guida di riferimento:

- Legge 4/2004, sottolinea l'importanza del miglioramento dell'accessibilità dei siti web pubblici. Nel Regolamento di attuazione, infatti, tra i criteri ed i principi generali per l'accessibilità, è inserita anche la fruibilità delle informazioni offerte che devono essere caratterizzata dalla facilità e semplicità d'uso;
- Art. 53 comma 1 del Decreto legislativo 7 marzo 2005 n.82, recante "Codice dell'Amministrazione digitale", come modificato dall'art. 21 del Decreto legislativo 4 aprile 2006 n. 159 e dall'art. 34 della Legge 18 giugno 2009, n. 69.
- Linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) 2.1 / 2.2 (<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it> e <https://www.w3.org/Translations/WCAG22-it/>) e recepita dalle "Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" emanate da AGID, in vigore dal 10 gennaio 2020.

Inoltre, di seguito gli standard internazionali di riferimento:

- ISO 9241-11:1998: che definisce l'usabilità come "l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione con cui determinati utenti raggiungono determinati obiettivi in determinati contesti "
- ISO 9241-11: effectiveness, efficiency, (safety), satisfaction
- ISO 20282-2: Usability of everyday products
- ISO 25010:2011: Systems and Software Quality Models
- ISO 5055 sulla Qualità strutturale del Software
- ISO 14289: PDF/UA, standardizzazione per la tecnologia PDF accessibile
- Sicurezza applicativa del software, con riferimento a tecniche manuali/automatiche utilizzate (es. penetration test, analisi OWASP, code review sicura), nonché a standard riconosciuti (es. ISO/IEC 27001, OWASP Top 10, CVE, CWE, ecc.).

6.2.5 Strumenti/Tool a supporto

Gli strumenti utilizzati dall'Istituto per governare il ciclo di vita dei rilasci software sono:

- RMP, utilizzato per i rilasci automatici e manuali, anche in modalità DevOps

- IBM Rational Team Concert (RTC), utilizzato prevalentemente per rilasci manuali e tendenzialmente in modalità residua rispetto a RMP

Tali strumenti NON sono oggetto di controllo e manutenzione da parte dei servizi previsti da tale fornitura.

Per le attività di test non funzionale previste, INAIL utilizza i seguenti strumenti:

Area non funzionale	Strumenti/Tool a Supporto
<i>Accessibilità</i>	<i>PAC202x, JAWS (last version + versione ufficiale INAIL), google lighthouse, NVDA</i>
<i>Qualità del Codice</i>	<i>CAST</i>
<i>Prestazionale Interno</i>	<i>IBM Rational Performance Tester</i>
<i>Sicurezza</i>	<i>Seguro, CAST (SCA e SAST), ScanFortify (DAST)</i>

Per i seguenti strumenti di lavoro il fornitore dovrà fornire, alle figure preposte ad eseguire i test, postazioni di lavoro equipaggiate degli strumenti indicati da Inail, di cui si fornisce di seguito un elenco a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- PAC202x (last version)
- Google Lighthouse
- NVDA or JAWS (last version)

Per questi software il fornitore dovrà occuparsi in autonomia dell'installazione e della gestione, su indicazione dell'Istituto, in termini di aggiornamenti di versione, risoluzione dei malfunzionamenti applicativi, ecc.

Nell'ambito delle attività previste per la certificazione dei servizi digitali, , il fornitore deve assicurare il supporto per la conduzione degli strumenti di certificazione, messi a disposizione dall'Istituto come di seguito indicato

- CAST: il GdL Certificazione di Qualità e Sicurezza interfacciandosi con il responsabile tecnico dei servizi dovranno contribuire alla declinazione dei requisiti funzionali all'ottimale utilizzo del prodotto rispetto alle possibili evoluzioni/integrazioni del prodotto stesso, legate a richieste ed esigenze espresse dall'Istituto
- IBM Rational Performance Tester: il GdL Certificazione dei Prestazionali dovrà utilizzare il prodotto negli ambienti preposti. Eventuali malfunzionamenti o problemi applicativi sono invece in carico al fornitore del prodotto (al di fuori del perimetro di questa fornitura)
- ScanFortify: il GdL Certificazione di Sicurezza dovrà utilizzare il prodotto negli ambienti preposti. Eventuali malfunzionamenti o problemi applicativi saranno invece in carico al fornitore del prodotto (al di fuori del perimetro di questa fornitura)
- JAWS (versione usata per l'accessibilità delle applicazioni intranet): il GdL Certificazione di Accessibilità si limiterà esclusivamente all'utilizzo del prodotto, installato sulle PDL messe a disposizione dall'Istituto. Eventuali malfunzionamenti o problemi applicativi saranno invece in carico al fornitore del prodotto (al di fuori del perimetro di questa fornitura)

Il panorama complessivo degli strumenti di certificazione sopra presentato rappresenta la situazione attuale e potrà essere oggetto di evoluzione e/o cambiamenti a discrezione dell'Istituto. Pertanto, il fornitore dovrà adeguarsi all'utilizzo degli strumenti in essere e decisi dall'Istituto al momento dell'inizio delle attività.

Al Fornitore aggiudicatario sarà richiesto di utilizzare e alimentare il **Sistema di TestManagement implementato su ServiceNow**, applicazione per la gestione dei test non funzionali in modalità end-to-end. Tale Sistema è integrato con le 2 toolchain esistenti di Inail (RTC e RMP) e utilizzato dagli operatori e dai responsabili del gruppo di test non funzionali, e dagli ulteriori stakeholder interessati (utenti Inail e Fornitori di sviluppo applicativo).

Il Sistema **di TestManagement** consente in particolare:

- Gestione del workflow dei test non funzionali (dalla pianificazione alla consultazione/produzione del report con l'esito) inclusa la gestione dei rientri per le applicazioni in deroga, tramite integrazione con le 2 toolchain sopra citate, sistema per la gestione delle deroghe, Seguro;
- Disponibilità di linee guida e FAQ relativi alle attività dei test non funzionali (qualità, accessibilità, prestazione, sicurezza);
- Dashboard e viste di dettaglio utilizzate dai Monitori dei contratti di sviluppo, dai relativi DEC e RUP per la verifica della conclusione della fase di collaudo non funzionale e la relativa abilitazione al pagamento della corrispettiva quota economica, tramite integrazione con ITBM-ServiceNow;
- Dashboard e viste di dettaglio direzionali, per la fornitura dei dati richiesti per la rilevazione annuale delle Performance della Direzione, per l'analisi dell'IT Vendor Rating e per il Cruscotto Direzionale, mantenendo l'allineamento con la piattaforma Erwin-Casewise

Il sistema Seguro è un'applicazione INAIL utilizzata dai gruppi di sicurezza per la governance verticale dei test di sicurezza. Si tratta di un sistema Web accessibile solo dalla rete intranet dell'Istituto, che garantisce, attraverso un sistema di profilazione specifica, un adeguato livello di riservatezza alle informazioni trattate e semplifica le attività di tracciamento delle vulnerabilità, di generazione dei report e di scambio di informazioni relative agli esiti dei test di sicurezza eseguiti. Grazie a tale strumento, le informazioni sulle vulnerabilità di un'applicazione non saranno scambiate tramite posta elettronica o documenti cartacei, ma risiederanno nella base dati del sistema, al riparo da accessi non autorizzati, seppur involontari. Al sistema hanno accesso solo le figure professionali coinvolte nei processi di verifica e correzione delle vulnerabilità (di tipo PT, SAST, DAST e SCA), con compiti e privilegi variabili a seconda del ruolo ricoperto.

Nel corso della fornitura l'Istituto potrà cambiare strumenti e applicazioni, in base alle proprie specifiche esigenze; il Fornitore dovrà essere pronto ad adeguarsi all'utilizzo di tali nuovi strumenti.

Inoltre, a fronte di specifiche esigenze e per le naturali evoluzioni dei sistemi ICT, l'Istituto potrà introdurre variazioni dei contesti tecnologici di sviluppo delle applicazioni (oggi rappresentate in apposita Appendice al presente Capitolato).

Al Fornitore è richiesto di erogare i servizi in continuità, senza impatti sui livelli del servizio e senza alcun onere aggiuntivo, adeguando, ove necessario, le conoscenze del personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato.

Il fornitore deve mettere a disposizione dei propri lavoratori delle PDL (postazioni di lavoro) che siano idonee ad eseguire le attività di testing richieste nei vari servizi di fornitura e aderenti alle policy previste dall'Istituto.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i per l'affidamento di servizi per la certificazione dei servizi digitali di INAIL –ID 2869

Allegato 5 – Capitolato tecnico

A fronte di specifiche esigenze e per le naturali evoluzioni dei sistemi ICT, l'Istituto potrà introdurre variazioni dei contesti tecnologici di sviluppo delle applicazioni (Cfr. Appendice "Contesto applicativo").

6.3 Trasferimento di know-how

Il Fornitore è tenuto, su richiesta della Committente e senza alcun onere aggiuntivo per INAIL, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura alla Committente o terzi indicati dalla Committente.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il "Piano di trasferimento di know-how" approvato dalla Committente (Cfr. Appendice "Documenti a supporto della Fornitura"), 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 di risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Il periodo di trasferimento del know-how a fine fornitura, qualora richiesto dalla Committente, avrà una durata massima di 2 mesi solari, a partire dal momento della comunicazione di attivazione da parte della Committente e dovrà essere svolto in coerenza con quanto eventualmente offerto in sede di Offerta Tecnica.

Nel Piano di trasferimento di know-how verranno indicate le risorse professionali impegnate nelle singole attività. Tali risorse apparterranno ai team allocati sui servizi oggetto della fornitura, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del trasferimento di know-how. Eventuali inadempimenti e non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l'emissione di singoli rilievi sulla fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l'emissione di penali secondo quanto previsto contrattualmente.

Il Fornitore, come pianificato o comunque su richiesta della Committente, potrà essere affiancato dal personale indicato dalla Committente nell'operatività quotidiana; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore.

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

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura.

6.4 Comunicazioni formali e modalità di consegna

INAIL chiede che tutte le comunicazioni formali, ad esempio la consegna di documentazione o una ripianificazione, siano:

- formalizzate in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.);
- accompagnate da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente della Committente, inviata via e-mail; l'invio della e-mail e, quindi, la corretta ricezione della stessa da parte dell'Istituto è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

Tutti i **prodotti software** creati, funzionali alle attività oggetto della Fornitura, qualora richiesto da INAIL, dovranno essere consegnati tramite l'utilizzo dello strumento di Configuration Management indicato da INAIL; INAIL si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/optico.

La **documentazione** dovrà essere prodotta su supporto elettronico (a richiesta anche su supporto cartaceo) e consegnata anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati. Gli strumenti normalmente utilizzati sono Microsoft Word come text editor, Microsoft Excel come foglio elettronico, MS Project come pianificazione. Le licenze di tali strumenti sono a carico del Fornitore.

L'INAIL si riserva in alternativa a tali strumenti, in ogni momento della Fornitura, di indicare strumenti differenti che il Fornitore è obbligato ad utilizzare, senza oneri per l'Istituto se i prodotti prevedono una licenza utente ed installare sulle macchine e/o dispositivi del Fornitore. È a carico di INAIL, la disponibilità di strumenti centralizzati installati su server dell'INAIL. L'Istituto si riserva di verificare, 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 della documentazione, l'INAIL applicherà la relativa sanzione, anche se l'attività a cui la documentazione si riferisce è stata chiusa con esito positivo.

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 con gli strumenti che riterrà più opportuni.

6.5 Orario di servizio

I servizi devono essere garantiti nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, secondo il seguente orario 08:00 – 18:00, senza interruzione.

Il Responsabile Unico delle attività contrattuali dovrà farsi carico della gestione del personale (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario sopra indicato.

6.6 Luogo di lavoro

Tutti i servizi previsti nella fornitura saranno eseguiti da remoto a meno di esplicite richieste da parte dell'amministrazione di interventi o attività, anche legati all'esecuzione di test non funzionali, da eseguire on-site presso la sede dell'amministrazione, tranne il supporto continuativo che dovrà essere erogato on-site.

Al fine di garantire una continua e proficua collaborazione tra gruppi di sviluppo, il Centro di competenza per la certificazione, i responsabili INAIL dei vari Uffici, il PM INAIL e il responsabile tecnico dei servizi di fornitura, il fornitore dovrà assicurare la presenza del responsabile tecnico e dei team leader on-site per riunioni e/o specifiche attività, presso la sede principale della DCOD in Via del Santuario a Roma.

6.7 Vincoli temporali

6.7.1 Documenti e attività

Nella seguente tabella vengono indicati i vincoli temporali da prevedere nella consegna dei documenti a supporto della fornitura, evidenziando i giorni entro cui deve essere consegnato il singolo documento a partire da una determinata data (decorrenza).

I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Documenti a supporto della fornitura			
Documento	Decorrenza	Giorni	Attività richiesta
	Stipula contratto	5 giorni	Predisposizione e consegna

Documenti a supporto della fornitura			
Documento	Decorrenza	Giorni	Attività richiesta
Piano della Qualità Generale	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Modifica contesto - Richiesta Committente	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Piano di Subentro	Stipula contratto	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Fine di ogni mese, fino alla completa presa in carico	5 giorni	Aggiornamento e consegna
	Inserimento di nuove risorse, fino alla completa presa in carico	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Piano trasferimento Know How	Richiesta della Committente	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Fine di ogni mese, fino al completo	5 giorni	Aggiornamento e consegna

Documenti a supporto della fornitura			
Documento	Decorrenza	Giorni	Attività richiesta
	trasferimento del Know how		
	Inserimento di nuove risorse, fino al completo trasferimento del Know how	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Piano di Lavoro di Servizio	Data di Attivazione dei Servizi	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Fine di ogni mese	5 giorni	Aggiornamento e consegna
	Inserimento di nuove risorse	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Rendiconto risorse	Stipula contratto	5 giorni	Predisposizione e consegna, in allegato ai Piani di Subentro e di Lavoro di Servizio
	Richiesta della Committente del trasferimento del know how	5 giorni	Predisposizione e consegna, in allegato al Piano di Trasferimento know how
	Fine di ogni mese	5 giorni	Predisposizione e consegna in allegato ai Piani di Subentro, di Trasferimento know how e di Lavoro di Servizio

Documenti a supporto della fornitura			
Documento	Decorrenza	Giorni	Attività richiesta
Rapporto indicatori di qualità	Decorrenza indicata nel Piano della Qualità Generale	Tempistica indicata nel Piano della Qualità Generale	Predisposizione e consegna

6.7.2 Risorse impiegate

Il Fornitore, **entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto**, dovrà indicare le risorse professionali (ivi compreso il **Responsabile Unico delle attività contrattuali**) che saranno impiegate nell'esecuzione dei servizi e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico degli stessi, anche in funzione delle indicazioni di INAIL, consegnando i relativi CV in formato Europass.

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

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo, INAIL procederà alla richiesta formale di sostituzione. **Entro 10 giorni lavorativi dalla relativa richiesta**, l'Impresa dovrà proporre la sostituzione della risorsa, con contestuale consegna all'INAIL del CV della nuova figura professionale. L'esercizio da parte della Committente di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.

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

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

Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire. Sono previste specifiche penali in caso di mancato rispetto delle modalità sopra descritte ed inoltre, la facoltà da parte di INAIL di verificare, in ogni momento, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato nella documentazione contrattuale e nell'Offerta Tecnica.

Attività	Decorrenza	Giorni lavorativi
Consegna del CV a INAIL	Stipula	5 giorni

Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni
Messa a disposizione della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	5 giorni
Consegna CV a INAIL, a seguito della richiesta di sostituzione da parte della committente	Richiesta di sostituzione di una risorsa	10 giorni
Consegna CV e motivazioni a INAIL, in caso di proposta di sostituzione di una risorsa da parte del Fornitore	Data di sostituzione della risorsa	15 giorni prima (preavviso minimo)
Consegna CV a INAIL a seguito di una valutazione di inidoneità sul CV <u>presentato</u>	Comunicazione di inidoneità	5 giorni
Sostituzione della risorsa	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni

La risorsa che avrà il ruolo di **Responsabile unico delle attività contrattuali**, dovrà avere il profilo di Team Leader operativo nell'ambito della presente iniziativa. Per tale ruolo è necessario prevedere una risorsa dedicata, non allocata nei team mix previsti sui servizi, che non comporta oneri aggiuntivi per INAIL. Tale Responsabile unico rappresenta il riferimento di INAIL per tutti gli aspetti di governo della fornitura per assicurare il pieno rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, rappresentare all'Istituto, in ogni momento e in modo proattivo, possibili rischi legati all'erogazione dei servizi e delle attività della fornitura, facendosi carico di tutte le azioni di contenimento e riduzione dei rischi individuati e collaborando a stretto contatto con il responsabile tecnico dei servizi.

IL responsabile unico dovrà essere affiancato da un **Responsabile tecnico dei servizi**. Il quale avrà la visibilità completa delle attività afferenti a tutti i servizi della fornitura, operando quale interfaccia unica dal punto di vista tecnico verso il responsabile INAIL, dovrà garantire il monitoraggio e la gestione gli stati avanzamento lavori delle attività in corso, governare sulla loro corretta esecuzione evidenziando per tempo eventuali criticità e inoltre dovrà fornire:

- i. **Supporto operativo** nella pianificazione, nel monitoraggio e nell'indirizzo delle azioni correttive sul funzionamento della Certificazione dei servizi digitali
- ii. **Supporto operativo** nell'interazione continua con gli altri ambiti impattati dalle attività di certificazione (Esercizio Infrastrutture, Esercizio Applicativo, Sviluppo, Monitoraggio dei servizi, etc).
- iii. **Supporto continuativo al coordinamento operativo delle attività di certificazione** per ogni ambito non funzionale in sinergia con i referenti delle diverse tipologie di test di certificazione
- iv. **Supporto per la raccolta di esigenze legate alla definizione e/o revisione di Standard e Linee Guida** relative ai test non funzionali da condividere e far approvare da INAIL

Il Responsabile tecnico dei servizi, nello svolgimento delle attività sopra descritte, dovrà necessariamente coordinarsi e lavorare in stretta sinergia con i referenti delle attività di "Supporto Continuativo" e dei Gruppi di Lavoro definiti per la Certificazione dei servizi digitali al fine di assicurare una efficiente ed efficace gestione dei servizi di fornitura

Anche per tale ruolo è necessario prevedere una risorsa dedicata con profilo di team Leader, non allocata nei team mix previsti sui servizi, che non comporta oneri aggiuntivi per INAIL

Il responsabile tecnico non si sostituisce né al Responsabile Unico delle attività contrattuali né ai Team leader lato Fornitore, designati nell'ambito delle singole attività, bensì costituisce un supporto indispensabile per garantire la coerenza delle iniziative e per assicurare efficacia ed efficienza dei servizi previsti nella fornitura.

7 GOVERNO DELLA FORNITURA

7.1 Pianificazione

Il Fornitore, per ogni servizio e per le attività di inizio e fine fornitura dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornato un Piano di Lavoro (Cfr. Appendice "Documenti a supporto della Fornitura") contenente attività, tempi, risorse e impegno.

In particolare, dovranno essere predisposti e mantenuti aggiornati i seguenti documenti:

- il Piano di Lavoro Generale (o "piani di lavoro" - comprensivo del Piano di Subentro ad inizio fornitura, del Piano di Trasferimento di Know How quando richiesto - e del Piano di Lavoro di Servizio);
- il Piano della Qualità Generale, di cui al precedente paragrafo 6.1.

Il Piano di Lavoro di Servizio dovrà essere aggiornato alla fine di ogni mese, evidenziando il dettaglio delle attività previste nel mese successivo in apertura, nonché lo stato di avanzamento delle precedenti. Qualsiasi pianificazione sarà approvata sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

I piani di lavoro saranno sottoposti ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa si obbliga, ora per allora, a recepire aggiornando il relativo piano e consegnandolo alla Committente stessa **nel termine di 5 giorni lavorativi** decorrente dalla data di comunicazione della mancata approvazione, pena l'applicazione delle penali e salvo in ogni caso il diritto della Committente di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Resta inteso che i giorni utilizzati dall'Impresa per aggiornare il documento di cui sopra non comporteranno alcun onere aggiuntivo per la Committente e saranno, pertanto, a totale carico dell'Impresa.

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

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

In qualunque momento INAIL può richiedere la consegna dei piani di lavoro con tutti gli aggiornamenti concordati.

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

Il Fornitore si impegna ad utilizzare per la pianificazione/consuntivazione delle attività il prodotto ServiceNOW-ITBM, in uso presso l'Istituto, secondo le modalità previste dall'Istituto medesimo. Inail si riserva di poter cambiare tale strumento in corso di erogazione della fornitura.

Nel Piano di Lavoro di Servizio deve essere fornito mensilmente lo stato di avanzamento dei lavori, con evidenza delle attività concluse ed in corso, percentuale di avanzamento, eventuali criticità/ritardi, azioni di recupero e motivi

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i per l'affidamento di servizi per la certificazione dei servizi digitali di INAIL –ID 2869

Allegato 5 – Capitolato tecnico

scostamento. Tali informazioni sono date di sintesi del “Consuntivo Attività” da predisporre ogni mese per ciascun servizio.

7.2 Stato di avanzamento lavori e consuntivazione

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato il Piano di Lavoro di Servizio (Cfr. Appendice “Documenti a supporto della Fornitura”) con lo stato di avanzamento dei lavori, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta dal Fornitore trimestralmente nel “Consuntivo Attività”, relativamente a ciascun servizio.

Per le attività dovranno essere aggiornati i relativi Piani di Lavoro con le date e gli impegni effettivi (secondo le metriche utilizzate giorni persona/intervento/team-mix/FTE).

7.3 Modalità di gestione delle attività di certificazione

Per le attività previste, relative al servizio di certificazione, dovrà essere fornito un rendiconto mensile sulle attività di test effettuate al fine della determinazione del canone così definito:

- un canone mensile fisso a partire dalla Data di inizio attività;
- un conguaglio a fine anno che prevede il riconoscimento economico di un numero di interventi superiori a quelli previsti annualmente fino ad una concorrenza massima del 20% sul totale annuo remunerati con un corrispettivo specifico ad intervento.

Tali milestone/eventi verranno gestiti tramite il sistema di service management ServiceNow o diverso sistema comunicato dall'Istituto.

7.4 Modalità di gestione delle attività di supporto specialistico

Per ogni intervento/attività gestita, nell'ambito dell'erogazione del servizio di supporto specialistico dovrà essere redatto un Piano di Lavoro di servizio che dia evidenza di una serie di milestone imprescindibili, quali:

- Richiesta stima: richiesta effettuata da INAIL al Fornitore, di procedere ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'attività;
- Comunicazione della stima: comunicazione dei tempi e dei costi dell'intervento, effettuata dal Fornitore;
- Autorizzazione: comunicazione formale o riunione di start-up, attraverso cui INAIL autorizza l'avvio delle attività relative stimate;
- Consegna: milestone con cui il Fornitore rilascia i prodotti realizzati e, contestualmente, INAIL ne verifica la quantità e la tipologia senza alcuna valutazione di contenuto;
- Verifica di conformità: realizzata da INAIL, svolta con le modalità indicate nella documentazione contrattuale e al successivo paragrafo 7.4.

Per gli interventi a supporto è prevista una remunerazione a consumo sulla base degli interventi effettivamente erogati nel trimestre di riferimento.

Tali milestone/eventi verranno gestiti tramite il sistema di service management ServiceNOW o diverso sistema comunicato dall'Istituto. In caso di riunioni tra l'Istituto e il Fornitore, deve essere redatto apposito verbale, da condividere tra le parti entro 3 giorni dalla riunione.

7.5 Verifica di conformità

Il soggetto deputato all'esecuzione dell'attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale sui servizi, procederà a verificare la corretta esecuzione degli stessi in coerenza con quanto previsto nella documentazione contrattuale.

Il processo relativo alla verifica di conformità verrà gestito tramite ServiceNOW-ITBM o il diverso sistema comunicato dall'Istituto o concordato con il Fornitore ai sensi del precedente paragrafo 7.1, fermo restando il rispetto delle previsioni contrattuali e della normativa vigente.

7.6 Verifica dello stato di avanzamento delle attività e monitoraggio

L'Istituto si riserva di verificare lo stato di avanzamento delle attività e la qualità dei servizi erogati.

Il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad incontri/visite dell'Istituto o personale da essa delegato, anche presso la sede del Fornitore, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento dei Servizi.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dall'Istituto o da soggetto da essa incaricato, con le modalità indicate nella documentazione contrattuale.

Il Fornitore si impegna a consegnare tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati richiesti.

7.7 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati dagli indicatori di qualità di cui all'Appendice "Indicatori di qualità". In ogni caso, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal fornitore nell'Offerta Tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

7.7.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di INAIL conseguenti al mancato rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale e di progetto. Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono determinare l'applicazione di penali, secondo nell'Appendice "Indicatori di qualità" e nella documentazione contrattuale.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione INAIL, dai responsabili di progetto e/o di servizio INAIL, da strutture INAIL preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo, dovrà sottoporre a INAIL un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni **entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo**. In caso di valutazione positiva delle argomentazioni addotte dal fornitore, INAIL provvederà ad annullare il rilievo in questione.