

ALLEGATO 2

AVVISO DI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DEL MERCATO AI SENSI DELL'ART. 76 DEL
D.LGS. N. 36/2023, PER L'ACQUISIZIONE DI LICENZE SW, MANUTENZIONI E SERVIZI
PROFESSIONALI IBM PER INAIL – EDIZIONE 5 - ID 2872

QUESTIONARIO UNICO

CONTESTO DI RIFERIMENTO E OGGETTO DELL'INIZIATIVA

La presente iniziativa si colloca nell'ampio solco dei processi di digitalizzazione continua che INAIL ha da tempo iniziato a realizzare. In particolare, l'Istituto ha intrapreso un percorso di traghettaggio verso l'erogazione dei servizi ai propri utenti in ottica **"full digital"** favorendo l'adozione di un **"modello di organizzazione digitale"**, ponendo un punto di particolare attenzione sulle seguenti tematiche:

- **"Digital Workplace"**, per garantire l'adozione di un nuovo modo di lavorare in modalità agile – basato sulla completa digitalizzazione degli strumenti a supporto del dipendente, sulla collaborazione / comunicazione trasversale e su un'esperienza di lavoro ibrida;
- **"Digital Optimization"**, per procedere a una reingegnerizzazione in ottica full-digital e user-centric dei processi e dei servizi delle aree di business dell'Istituto;
- **Rafforzamento della fase di digitalizzazione dei processi e servizi istituzionali**, per evolvere gli stessi in ottica di prossimità al cittadino, estendendo il numero di servizi gestibili in omnicanalità (Portale, APP);
- **Miglioramento degli strumenti e processi digitali per il supporto e l'assistenza agli utenti**, attraverso l'introduzione di innovazioni, quali chatbot e assistenti virtuali, e l'utilizzo delle **tecnologie di AI**, per semplificare, automatizzare e rendere più efficaci le fasi di **assistenza tecnico-amministrativa**, e favorire una maggiore integrazione delle sedi territoriali in tale processo;
- **Valorizzare il patrimonio informativo dell'Istituto in ottica di data-Driven Organization** rendendo disponibili informazioni e dati a supporto delle decisioni, per migliorare la qualità dei servizi ed aumentare la conoscenza sui fenomeni riguardanti la sicurezza e la salute dei lavoratori.

Al fine di perseguire gli obiettivi full digital in coerenza con la strategia digitale dell'INAIL, la DCOD (Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale) intende, da un lato, assicurare continuità ai servizi erogati e, dall'altro, dotarsi delle piattaforme tecnologiche a supporto delle linee di innovazione individuate dal piano strategico quali:

1. continuazione dell'adozione delle metodologie Agile in ambito dello sviluppo applicativo con la realizzazione di una Delivery Platform predisposta alla standardizzazione delle nuove architetture applicative (blueprint) ed automazione dei rilasci;
2. modernizzazione delle infrastrutture e delle applicazioni per fornire servizi sempre più flessibili, scalabili e moderni. In particolare, l'Istituto sta seguendo un percorso di adozione di progressiva adozione di architetture a container sui diversi layer SW;
3. realizzazione di una piattaforma dati orientata a produrre informazioni come servizio per fornendo un catalogo di oggetti (indicatori, dashboard, data-asset...) direttamente disponibili agli utenti come servizio (Data Product);
4. adozione dell'AI come driver di *profonda trasformazione digitale dei servizi* con l'obiettivo di semplificare l'accesso degli utenti finali (stakeholders INAIL) tramite assistenti virtuali, migliorare la produttività con l'utilizzo di AI skills verticali messi a disposizione dei professionisti INAIL e scoprire dal patrimonio informativo destrutturato nuova conoscenza.

Tutti questi pillar di innovazione si fondano su il patrimonio informativo istituzionale che è gestito nelle operazioni di sportello su tecnologia DB2 a cui va garantita resilienza, affidabilità, continuità di servizio ed evoluzione architettuale.

Le tecnologie IBM hanno un ruolo fondamentale nella componente dati sia transazionale sia analitica e di AI.

Partendo dalla componente transazionale sul DB2 gravita l'intero mondo istituzionale che è composto da:

- applicazioni istituzionali mission critical dell'Istituto quali Rapporto Assicurativo e Gestione (GRA) delle prestazioni amministrative e sanitarie (GRAI e Cartella Clinica) che servono oltre 7.000 utenti interni e circa tre milioni e mezzo di utenti esterni (es. ALPI - AutoLiquidazione Premi INAIL Online oppure "Gestione contenzioso amministrativo" online);
- con oltre 3000 transazioni al secondo di picco e 100 TB di dati.

Nei passati tre anni si è osservata una crescita fisiologica dei dati gestiti e ci si attende che continui nei prossimi tre. In più è in fase di rilascio il nuovo Sistema di Gestione delle Prestazioni che utilizza il DB2 come RDBMS come modernizzazione a microservizi di GRAI e Cartella Clinica. Questa trasformazione implica una coesistenza delle applicazioni nella transizione ed un carico aggiuntivo a regime (la nuova struttura dati è più ampia di quella odierna e non ha lo stesso livello di normalizzazione per la architettura dei microservizi in cui ogni servizio ha un suo schema). In questo senso è prevedibile nei prossimi tre anni la necessità di aumentare la attuale footprint del DB2 sia per la gestione della transizione che a regime.

Per migliorare l'efficacia dell'analisi dati, l'Istituto nel triennio 2022-2025 ha adottato un'architettura di integrazione dati secondo il paradigma Near Real Time verso il DataLake di INAIL. Questo sta consentendo nuovi scenari di analisi dati rispetto ai precedenti che si basavano su invasi mensili. Il progetto si basa su tecnologie IBM ed in particolare la famiglia IBM InfoSphere (Change Data Capture e DataStage) ed è in graduale deployment su tutte le basi dati prevedendo l'adozione di un'architettura in alta affidabilità.

L'Istituto, inoltre, sempre in area dati ha adottato un'architettura di riferimento denominata DataProductPlatform da affiancare al DWH analitico con lo scopo di creare in modo flessibile servizi dati on demand da fornire agli utenti. La piattaforma che è in corso di rilascio è basata su IBM CloudPak4Data.

Questa piattaforma che è containerizzata ospita anche servizi in corso di modernizzazione come SPSS.

In ambito AI l'Istituto ha consolidato in produzione i principali progetti dello scorso triennio implementati in architettura Cloud su Watson che qui di seguito elencati:

- Pareri Contarp
- Bandi ISI (Assistente Virtuale Domanda, Skill Advisor, Efficacia ISI)
- Esopia
- BIT DATA

Le evoluzioni della tecnologia hanno fatto sì che oltre ad essere utilizzati i servizi basati su AI tradizionale e tecniche supervised sono state introdotte le tecniche ed i servizi generativi della famiglia Watsonx che è una evoluzione dei servizi Watson (Assistant, Discovery, Watosnx.ai, NLP, Knowledge Studio), già diffusamente utilizzati dall'Istituto nella loro evoluzione generativa. Esempi di progetti che utilizzano l'AI generativa con queste tecnologie sono per esempio l'assistente alla domanda bandi ISI e gli AI skills dei verificatori Bandi ISI.

Un'ulteriore evoluzione, che l'Istituto intende fare nel prossimo triennio, è l'adozione di architetture di AI Ibrida che prevedono la possibilità di utilizzare modelli generativi opensource in modo flessibile sia on premise sia in cloud. Nello specifico i servizi Watson saranno disponibili in entrambi gli ambienti rendendo possibili scenari completamente ibridi.

Questo è possibile utilizzando la stessa infrastruttura dove oggi è istanziato IBM CloudPak4Data tramite un semplice potenziamento HW con minimizzazione degli impatti di investimento e di progetto e messa in conduzione.

L'adozione di questa soluzione permetterà di implementare scenari in cui i modelli generativi sono vicini alle applicazioni ed ai processi che supportano (data gravity e data protection) governando il completo ciclo di vita della soluzione AI in conformità con AI Act (watsonx.gov).

Inoltre, nel percorso di modernizzazione delle applicazioni e definizione delle blueprint architetturali si è consolidato l'utilizzo di alcune tecnologie IBM come:

- Aspera per il file transfer asincrono in affiancamento ad API Gateway;
- Sterling per la gestione dei flussi informativi B2B;
- CloudPak4Business Automation nella componente Datacap come componente per la ingestion ed analisi dei documenti nella pipeline cognitiva;
- Subscription Token per supportare la evoluzione della Delivery Platform per il rilascio delle applicazioni e la loro certificazione;
- Optim per la preparazione dei dati di test con subsetting e mascheramento;
- Fusion per la gestione del back-up e restore dei CloudPak
- IBM Workload Scheduler per la schedulazione automatica di Job in ambiente distribuito.

Molteplici sono, infatti, i servizi informatici erogati dall'INAIL che, per la loro elevata criticità, in caso di disservizio potrebbero cagionare un serio impatto sulla operatività, sulla missione istituzionale dell'Istituto e su una pluralità di attori:

- 1 con riferimento ai dati Inail, nel periodo gennaio-settembre 2024 sono state censite 3,67 milioni di Aziende assicurate; 433.002 denunce di infortuni sul lavoro (il 5% in più rispetto al 2023) di cui 152.435 femmine e 280.567 maschi, e di queste circa 65.333 denunce annue per malattie professionali (in aumento del 21,99% rispetto al 2023);
- 2 oltre 50.000 tra CAF, Patronati, Consulenti del Lavoro e altri intermediari;
- 3 circa 7.000 dipendenti INAIL, dislocati nelle varie sedi, che offrono servizi diretti ad Aziende, Professionisti, Lavoratori, Infortunati e Tecnopatici;
- 4 la Pubblica Amministrazione interconnessa (Regioni e Assessorati al Lavoro, Unioncamere, Aziende Sanitarie, INPS, Ministero del Lavoro, Ministero Economia e Finanze, Forze dell'Ordine, Ministero della Salute, etc.).

La gestione degli infortunati, fino al loro completo reinserimento a lavoro (quando possibile), implica l'esecuzione di una serie di passi procedurali previsti dalla normativa (per esempio la pianificazione e l'esecuzione di visite medico-legali di riscontro con gli infortunati), supportati da specifiche applicazioni (che insistono anche su software e infrastrutture del produttore IBM) che devono garantire la massima disponibilità possibile, a tutela dei diritti degli assistiti, delle Aziende e dell'INAIL stessa.

Per la quasi totalità dei servizi ritenuti critici si è proceduto nel tempo a implementare configurazioni hardware e software di "Continuous availability", in particolare per le componenti infrastrutturali di Networking, Storage, Server, Database e Application Server.

Non essendo però tecnicamente possibile azzerare l'impatto determinato da problematiche hardware e software di sistema, di infrastruttura (middleware) e applicative, è necessario definire e ottenere livelli di servizio stringenti, al fine di assicurare il più rapido intervento ed il ripristino della situazione prima del verificarsi della problematica.

Per perseguire tale scopo, e in continuità con quanto in passato già acquisito, INAIL, con la presente iniziativa, intende acquisire, nell'ambito del listino **IBM IPLA Passport Advantage**, quanto elencato di seguito:

- servizi di manutenzione per le licenze attualmente in uso;

- ulteriori quantitativi delle licenze già in uso e relativa manutenzione;
- nuove licenze e relativa manutenzione;
- sottoscrizioni (Token e Cloudera);
- nuove licenze opzionali con relativa manutenzione;
- sottoscrizioni opzionali;
- servizi professionali.

La durata del contratto sarà di tre anni.

La presente iniziativa prevede una parte “Obbligatoria”, il cui ordine sarà contestuale alla sottoscrizione del contratto, e una parte “Opzionale”, il cui ordine potrà avvenire solamente dopo la sottoscrizione del contratto, a seguito di apposita richiesta da parte dell’Istituto. La Committente potrà esercitare tale opzione dalla fine del primo anno alla fine del secondo anno di contratto. In ogni caso, INAIL si riserverà la facoltà di acquistare o meno i prodotti di tipo “Opzionale”.

Per i prodotti Software di tipo “Opzionale” la manutenzione decorrerà dalla relativa “data di accettazione della fornitura” e terminerà con la data di scadenza del contratto.

Si precisa che relativamente al servizio di manutenzione, sia per le nuove licenze sia per quelle già in uso, sono necessari specifici livelli di servizio, tali da garantire senza soluzione di continuità, sia per la presa in carico sia per i tempi di risoluzione, come di seguito riportato:

Tempo per presa in carico			
ID	Gravità	Impatto	Tempo -T1
1	Critica	Attività "business critical" bloccata	2 ore solari
2	Alta	Prodotto "business critical" bloccato	4 ore solari
3	Media	Prodotto "secondario" degradato	8 ore lavorative
4	Bassa	Funzionalità secondarie degradate	8 ore lavorative

Tempi di ripristino dalla presa in carico			
ID	Gravità	Impatto	Tempo – T2
5	Critica	Attività "business critical" bloccata	entro 2 giorni solari
6	Alta	Prodotto "business critical" bloccato	entro 2 giorni solari
7	Media	Prodotto "secondario" degradato	entro 5 giorni solari
8	Bassa	Funzionalità secondarie degradate	entro 5 giorni solari

Le caratteristiche principali del supporto sw sono le seguenti:

Caratteristiche del Supporto software	SLA
Supporto elettronico e telefonico	SI
Apertura chiamate al Centro di Supporto SW IBM	in orario di lavoro (09:00 – 18:00) - H24 per problemi gravità 1
Supporto fuori orario di lavoro	H24 inclusi giorni festivi per problemi gravità 1
Commitment sui tempi di presa in carico della chiamata	SI, con tempi definiti per criticità
Impegno sui tempi di risoluzione della problematica	SI, con tempi definiti per criticità

Penali	SI
Servizio di supporto presso il cliente	SI
Workaround	SI

Nei tempi di risoluzione sarà prevista la possibilità di applicare un “Workaround”, cioè una soluzione temporanea che ripristini la normale operatività dei sistemi, che dovrà essere comunque sostituita appena possibile con una soluzione definitiva al malfunzionamento.

Si riporta di seguito la descrizione che consente di definire il livello di severità del malfunzionamento:

- **Critica:** la soluzione software adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività “business critical” di INAIL;
- **Alta:** un prodotto della soluzione software adottata, utilizzato per un'attività “business critical”, non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile: il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- **Media:** un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste;
- **Bassa:** alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

Nell'ambito della manutenzione software, per i malfunzionamenti di livello critico il centro di supporto dovrà essere disponibile 365 giorni l'anno per 24 ore al giorno.

I livelli di servizio sopra descritti non corrispondono agli SLA standard IBM e, considerati da INAIL imprescindibili, vengono monitorati in fase esecutiva, prevedendo specifiche penali nel caso non siano rispettati.

Si precisa, inoltre, che, relativamente ai servizi professionali di supporto specialistico, il personale del fornitore coinvolto nell'attività dovrà poter accedere direttamente e tempestivamente ai laboratori di sviluppo IBM presenti a livello mondiale. L'istituto richiede, altresì, la possibilità di avvalersi del supporto dei consulenti di tali laboratori on site presso le sedi dell'Istituto stesso.

La presente consultazione di mercato ha l'obiettivo di comprendere quali operatori economici/player di mercato hanno la possibilità di offrire i prodotti e i servizi richiesti, o parte di essi, purché vengano rispettati i requisiti minimi indicati.

Nel fornire i propri riscontri, si prega di voler prendere in considerazione che il contesto tecnologico di INAIL riveste, attualmente, una complessità molto elevata, visto il ruolo di “Service Provider” che l'Istituto intende ricoprire verso una pluralità di attori pubblici quali, ad esempio: Ministero della Salute, Aziende Sanitarie, INPS, Ministero del Lavoro Regioni e Assessorati al Lavoro, Unioncamere, Ministero Economia e Finanze, Forze dell'Ordine, etc.).

Si fa presente, infine, che Consip prevede di invitare alle fasi successive tutte le imprese che risponderanno alla consultazione, fornendo elementi di riscontro positivi rispetto agli obiettivi dell'analisi di mercato, ai fini di un ulteriore approfondimento. Consip si riserva tuttavia la facoltà, ove si ritenesse opportuno per ragioni di efficienza operativa, di selezionare anche mediante sorteggio un campione di imprese.

Si precisa che, ove all'esito della presente consultazione risultassero sussistenti i presupposti di cui all'art. 76 del D.lgs. n. 36/2023, Consip si riserva sin d'ora di procedere all'acquisto mediante procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

DOMANDE

1. Si chiede di riportare una breve descrizione dell'azienda (tipologia di azienda, settori di attività, core business, numero di dipendenti, altro...), integrando quanto sotto riportato:

- ☐ *Produttore*
- ☐ *Distributore di licenze/Appliance/sottoscrizioni*
- ☐ *Rivenditore di licenze/Appliance/sottoscrizioni*
- ☐ *System Integrator nell'ambito tecnologico descritto*

2. Qual è il fatturato globale maturato dall'Azienda **nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni** nel mercato italiano:

3. In relazione a ciascuna prestazione oggetto della presente iniziativa (*licenze, sottoscrizioni, servizio di manutenzione sw, servizi professionali IBM*), indicare i prodotti e i servizi che l'Azienda è in grado di fornire:

4. In relazione a quanto compreso nell'oggetto dell'iniziativa (licenze, sottoscrizioni, servizio di manutenzione sw, servizi professionali IBM), descrivere le politiche commerciali, per la rivendita di ciascuna delle tipologie di prodotti e servizi precedentemente descritti (vendita diretta, distributori, retail ecc.). Si prega di specificare, con riferimento a ciascuna delle prestazioni oggetto della presente iniziativa, se la vostra Azienda possieda eventuali diritti esclusivi in relazione ai servizi erogati. Si chiede infine di indicare, per quanto di conoscenza,

eventuali certificazioni ritenute necessarie o utili per l'esecuzione delle prestazioni oggetto della presente iniziativa (es. ISO 9001, 27001, ecc.), specificando altresì quali di tali certificazioni siano possedute dalla vostra Azienda:

5. La Vostra azienda è in possesso di specifici livelli di partnership con il produttore IBM? Se sì, indicare il livello (silver, gold, etc..) e descrivere dettagliatamente le caratteristiche tecniche e commerciali che definiscono la partnership, incluse eventuali particolari condizioni e/o limitazioni nella rivendita di prodotti e servizi:

6. Si chiede di precisare se, sulla base della descrizione fornita in premessa, le prestazioni oggetto della presente iniziativa erogate dalla vostra azienda siano integrabili con i sistemi INAIL descritti e in che termini, dando evidenza altresì di eventuali criticità.

7. Indicare che tipo di listino è disponibile, per un corretto dimensionamento dell'impegno economico:

- ☐ *Listino pubblico (indicare eventuale link o altra informazione per reperire tale listino)*
- ☐ *Listino su richiesta (indicare eventuale link o altra informazione per reperire tale listino)*
- ☐ *Dimensionamento economico su base esclusivamente progettuale e/o di configurazione*
- ☐ *Altro*

8. Con riferimento ai servizi di supporto specialistico, le corrispondenti prestazioni, usualmente, vengono eseguite dall'impresa:

- ☐ *Direttamente*
- ☐ *Tramite subappaltatori*
- ☐ *Tramite la casa madre, in forza di contratti continuativi di cooperazione stipulati con la medesima (art. 119, comma 3, lett. d, del Dlgs. 36/2023)*
- ☐ *Altro*

9. Indicare di aver eseguito negli ultimi dieci anni dalla data della presente consultazione contratti analoghi a quello in affidamento anche a favore di soggetti privati:

10. Indicare se l'azienda è presente su acquisti in rete e in particolare sul Sistema Dinamico di Acquisizione. In tal caso, per la categoria Software, fornire eventualmente indicazioni circa la classe di fatturato.

11. Indicare ulteriori elementi/informazioni che possano essere utili per lo sviluppo della presente iniziativa:

12. Anche ai fini dell'art. 41, comma 14, del D. Lgs. n. 36/2023, si chiede di precisare, con riferimento alle risorse di norma impiegate, da parte della vostra azienda, nell'erogazione di servizi della medesima tipologia di quelli descritti nel presente documento:

- il contratto collettivo applicato, specificando il relativo settore merceologico;
- il/i livello/i di inquadramento;
- l'anzianità di servizio;
- le retribuzioni medie e/o (per esempio in caso di incarichi di lavoro autonomo a partita IVA) i compensi medi, corrisposti per ciascuna figura professionale.

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l'interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

**Firma operatore
economico**
[Nome e Cognome]
