



**ALLEGATO
CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE APPLICATIVA PER INAIL
- ED.3**

ID 2968

INDICE DEL DOCUMENTO

1	PREMESSA	4
2	CONTESTO DI RIFERIMENTO	5
2.1	CONTESTO ORGANIZZATIVO INAIL	5
2.2	SERVIZI DI INAIL – IL DIGITALE COME FATTORE ABILITANTE	6
2.3	IL CONTESTO TECNOLOGICO	7
3	DEFINIZIONI E ACRONIMI	8
4	OGGETTO	9
4.1	DURATA	9
4.2	LUOGO DI LAVORO	9
4.3	RUOLI DI COORDINAMENTO	10
4.3.1	Responsabile della fornitura	10
4.3.2	Coordinatore delle attività continuative	11
4.3.3	Coordinatori di Area	12
4.3.4	Competenze richieste	13
5	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	14
5.1	SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA	14
5.2	ASSISTENZA UTENTE	16
5.2.1	Assistenza di 1° livello di risoluzione - Utenza esterna	17
5.2.2	Assistenza di 1° livello di risoluzione - Utenza interna	17
5.2.3	Assistenza di 2° livello di risoluzione - Utenza interna ed esterna	18
5.3	SUPPORTO SPECIALISTICO CONTINUATIVO	19
5.4	SUPPORTO SPECIALISTICO	20
5.4.1	Servizio di SaaS Operations (SaaS Ops)	21
5.4.2	Servizi di Governo e Supporto Specialistico delle soluzioni AI e AI Generativa	22
6	STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA	23
7	METRICHE E DIMENSIONAMENTO	24
8	COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO	25
8.1	SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA	25
8.2	SERVIZIO DI ASSISTENZA UTENTE	26
8.3	SERVIZIO DI SUPPORTO CONTINUATIVO	26
8.4	SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	27
9	MODALITÀ DI EROGAZIONE E REMUNERAZIONE DEI SERVIZI	28
9.1	MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE	28
9.2	MODALITÀ PROGETTUALE A CORPO E/O A CONSUMO	29
9.2.1	Obiettivi stimati in Giorni persona a corpo	29
9.2.2	Obiettivi stimati in Giorni persona a consumo	30

9.2.3	Cancellazione di un task.....	30
9.3	PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE	31
9.4	ATTIVITÀ DI INIZIO FORNITURA	31
9.4.1	Pianificazione iniziale.....	31
9.4.2	Presa in carico e acquisizione know-how.....	31
9.4.3	Consegna CV.....	32
9.5	ATTIVITÀ DI FINE FORNITURA (TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW).....	33
9.6	MODALITÀ DI CONSEGNA	33
9.6.1	Oggetti software.....	34
9.6.2	Documentazione.....	34
9.6.3	Assenza di virus.....	34
9.7	ORARIO DI LAVORO	35
9.7.1	Estensione dell'orario di servizio.....	35
9.7.2	Reperibilità ed interventi on-site.....	35
10	REQUISITI ORGANIZZATIVI	36
10.1	REQUISITI DI QUALITÀ.....	37
10.2	REQUISITI TEMPORALI.....	38
11	GOVERNO DELLA FORNITURA.....	41
11.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI.....	41
11.1.1	Piani della Qualità.....	41
11.1.2	Prodotti di Fase per servizi progettuali.....	42
11.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	42
11.3	VALUTAZIONE RISORSE	42
11.4	AZIONI CONTRATTUALI	43
11.4.1	Rilievi.....	43
11.4.2	Indici di prestazione	44
11.4.3	Penali	44
11.5	MONITORAGGIO E VERIFICHE DI QUALITÀ	44
11.5.1	Monitoraggio.....	44
11.5.2	Verifiche di qualità.....	44
11.6	INDICATORI DI QUALITÀ.....	44
11.6.1	Revisione degli indicatori di qualità.....	45
11.6.2	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità.....	45
12	GARANZIA	45

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti per l'iniziativa in oggetto che, nel perimetro della Convenzione stipulata tra INAIL e Consip S.p.A., e nell'ambito del Piano Annuale Attività per il 2025, prevede l'acquisizione di servizi di gestione:

- dei contatti con i clienti/utenti interni dei diversi ambiti e delle relative richieste di servizio;
- delle applicazioni afferenti al parco applicativo dell'INAIL;
- delle segnalazioni di assistenza provenienti dall'utente esterno (cittadino/azienda) in merito ai servizi erogati dall' INAIL e che possono avere carattere informativo/normativo/amministrativo o tecnico.

I requisiti sono espressi dalla Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD) che è responsabile del sistema informatico e di telecomunicazione dell'INAIL, della progettazione di servizi digitali offerti dall'Istituto e della definizione delle strategie evolutive delle piattaforme e degli strumenti tecnologici per l'ottimizzazione e la rivisitazione dei processi produttivi.

Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico, ivi incluse le appendici sotto richiamate, rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- il non rispetto in fase di offerta determinerà l'esclusione dalla procedura di gara;
- il non rispetto in fase di esecuzione è inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste o comunque con un rilievo sulla fornitura in assenza di azioni specifiche.

Sono parti integranti del Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1 - Indicatori di qualità
- Appendice 2 - Profili professionali
- Appendice 3 - Prodotti della fornitura
- Appendice 4 - Descrizione contesto applicativo

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 Contesto organizzativo INAIL

L'INAIL, Istituto Nazionale per l'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 dell'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 dalla attività lavorativa. L'assicurazione esonera il datore di lavoro dalla responsabilità civile conseguente ai danni subiti dai propri dipendenti.

Allo scopo di contribuire a ridurre il fenomeno infortunistico, l'Inail realizza inoltre iniziative di:

- monitoraggio continuo dell'andamento dell'occupazione e degli infortuni
- indirizzo, formazione e consulenza in materia di prevenzione alle piccole e medie imprese e agli organi di controllo
- finanziamento alle imprese che investono in sicurezza
- ricerca finalizzata alla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

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;
- 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. L'Inail possiede alcuni immobili nei quali svolge le proprie funzioni istituzionali in campo di riabilitazione e protesi.

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.

Tra le iniziative di valorizzazione degli immobili adibiti all'uso sanitario e protesico si segnalano il programma di rinnovo e ampliamento del Centro Protesi di Vigorso di Budrio.

2.2 Servizi di INAIL – Il digitale come fattore abilitante

Negli ultimi anni l'Inail ha attuato il rafforzamento della propria mission - in termini di progressivo sviluppo di nuovi servizi negli ambiti della sanità, della prevenzione e della ricerca e, più recentemente, attraverso una nuova dimensione focalizzata su investimenti e gestione del patrimonio immobiliare pubblico, delle opere di pubblica utilità, dell'edilizia scolastica, etc., anche con tratti fortemente innovativi.

L'Istituto, inoltre, intende rendere più efficiente il modello organizzativo e operativo e ripensare l'offerta dei propri servizi in coerenza con le aumentate aspettative degli utenti riconoscendo nel digitale il fattore abilitante e l'elemento chiave nel raggiungimento di tali obiettivi. Le tecnologie inserite all'interno di una più ampia riforma culturale e organizzativa dell'Istituto, rappresentano, dunque, la soluzione più efficace per poter garantire non solo comportamenti virtuosi e sostenibili, ma anche la qualità dei servizi offerti.

Nell'attuale scenario di cambiamento, l'Information Technology a supporto dell'organizzazione costituisce 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.

I principali elementi che stanno guidando le politiche di innovazione organizzativa sono tra gli altri:

- la riorganizzazione dei servizi in ottica "cliente-centrica" attraverso la customizzazione e l'accesso unico ai servizi;
- il focus sui risultati attraverso l'incremento delle performance, la misurazione degli effetti sui cittadini e il monitoraggio dei livelli di servizio;
- l'avvio di sinergie istituzionali (all'interno dell'ecosistema della PA) e di economie di cooperazione con il supporto di una programmazione comune ed il coordinamento delle politiche pubbliche;
- lo sviluppo di skill-mix che vedano la combinazione di competenze e risorse umane già esistenti nell'organizzazione e, in parallelo, l'inserimento di nuovi talenti da nuove aree diverse dall' "IT tradizionale".

L'introduzione di un modello più efficiente e flessibile, capace di sfruttare appieno i diversi canali di contatto e le opportunità offerte dall'innovazione tecnologica, nonché l'allineamento delle modalità di erogazione dei servizi al progressivo mutare delle caratteristiche dell'utenza (incremento della mobilità e dell'autonomia, ricorso ai servizi in orari meno usuali, incremento dell'utilizzo della tecnologia, etc.) rappresentano obiettivi prioritari per l'Istituto impattando anche sul modello organizzativo del servizio di assistenza.

Tale contesto ha portato a riconoscere un ruolo fondamentale al servizio di assistenza e alla conduzione dei servizi

applicativi.

2.3 Il contesto tecnologico

Si riportano di seguito, in sintesi, gli elementi caratterizzanti del contesto tecnologico dell'Istituto.

Le procedure applicative in esercizio supportano tutte le attività istituzionali e gran parte delle esigenze strumentali e informative.

Il parco software applicativo è composto di:

- sistemi Sw istituzionali, per la gestione delle attività di produzione dei servizi connessi alla "mission" aziendale;
- sistemi Sw gestionali, a supporto dei processi e servizi connessi al funzionamento dell'Istituto con specifiche componenti che forniscono gli strumenti per l'analisi dell'andamento dei processi aziendali;
- sistema web, a supporto del portale INAIL e del sistema comunicativo rivolto all'utenza interna ed esterna.

Il perimetro della fornitura deve garantire: trasversalità di competenze tecnico-specialistiche; capacità di indipendenza nelle scelte tecniche; supporto specialistico per l'orchestrazione delle attività tra i team di sviluppo, esercizio e infrastrutture; efficienza nella risoluzione di segnalazioni in esercizio; costante miglioramento del servizio con il fine ultimo di minimizzare le attività manuali/ricorrenti nella gestione delle applicazioni in produzione.

L'Istituto inoltre sta introducendo sistemi di Intelligenza Artificiale per coadiuvare gli operatori nelle attività di analisi e risoluzione delle segnalazioni ricevute dagli utenti. Tale sistema partendo dalle informazioni presenti sulla Knowledge Base (casistiche di segnalazioni e relative risoluzioni) si integrerà con la documentazione attualmente presente nell'Istituto, relativa alle diverse materie, e con i continui aggiornamenti disponibili.

Il fornitore dovrà garantire competenze specifiche per il governo di tutti i sistemi presenti.

Per la consultazione di dettaglio del parco applicativo, si rimanda all'Appendice 4 "Descrizione contesto applicativo" intesa come parte integrante del presente Capitolato Tecnico.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie e nuove applicazioni a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto.

Il fornitore dovrà utilizzare i prodotti in uso presso l'Istituto e dovrà adeguarsi a eventuali nuovi prodotti/soluzioni nel corso della fornitura.

3 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Definizioni

Case: segnalazioni provenienti da utenti esterni all'organizzazione.

Incident: Un'interruzione non pianificata di un servizio informatico o una riduzione della sua qualità, che richiede un intervento per ripristinare il corretto funzionamento.

Service request: Una richiesta di supporto da parte di un utente per un servizio standard gestita attraverso un processo strutturato per garantirne l'efficienza e la qualità.

Acronimi

DCOD: Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale

INAIL: Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro

TKT: Ticket

4 OGGETTO

Il servizio di supporto per la gestione del parco applicativo comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti per la gestione delle applicazioni in esercizio, nonché per l'assistenza agli utenti interni ed esterni e assicurando, attraverso personale specializzato, la gestione delle richieste in ambito applicativo nel corso dell'intero ciclo di vita degli Incident, delle Service Request e dei Case.

Sono oggetto di fornitura i seguenti servizi:

- Gestione Applicativa
- Assistenza utente (I e II livello);
- Supporto continuativo;
- Supporto Specialistico.

4.1 Durata

Il contratto avrà la **durata massima di 48 mesi** a decorrere dalla "Data di avvio delle attività", che sarà comunicata al Fornitore successivamente alla stipula del contratto e comunque al termine del periodo di "subentro".

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

- **subentro** per una durata massima di 2 mesi dalla stipula (non incluso nella durata dei servizi);
- **erogazione** dei servizi per un periodo di 48 mesi.

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

4.2 Luogo di lavoro

Le attività saranno svolte prevalentemente presso la sede principale della DCOD in Roma o, per particolari esigenze, in sedi diverse sempre site in Roma.

INAIL richiede per il servizio di Gestione Applicativa la presenza operativa di un presidio stabile presso la propria sede di un numero di risorse non inferiore a 30, riservandosi la possibilità di variare questo numero, comunque sempre previo accordo con il Fornitore.

Il servizio di Assistenza all'utente dovrà essere svolto interamente presso la sede del Fornitore, che dovrà provvedere autonomamente ad attrezzare la propria sede e ad allocare le risorse al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti. Tuttavia, in base a specifiche esigenze dell'Amministrazione, potrà essere richiesta l'erogazione parziale o totale del servizio presso la sede di Inail.

Il servizio di Supporto continuativo dovrà essere svolto nella sede del fornitore o presso l'Inail sulla base di accordi tra le parti definite in fase di avvio del servizio.

Per quanto riguarda, infine, il servizio di Supporto Specialistico, le attività saranno principalmente svolte presso la sede del Fornitore. Tuttavia, il Fornitore dovrà garantire la presenza presso INAIL, qualora richiesta per l'erogazione dei servizi e/o per riunioni e/o per qualsiasi esigenza connessa alla fornitura, senza oneri aggiuntivi rispetto a quanto offerto. A titolo esemplificativo le attività da svolgersi presso le sedi di INAIL sono le seguenti:

- incontri e riunioni con utenti/tecnici INAIL;
- consegna dei prodotti, qualora non utilizzabile il canale telematico;
- periodo iniziale di subentro;

- eventuale subentro o affiancamento in corso di esecuzione;
- periodo finale di trasferimento di know-how.

La sede INAIL di riferimento è principalmente quella sita in Roma, via del Santuario Regina degli Apostoli 33.

Le postazioni di lavoro necessarie al Fornitore presso le proprie sedi devono essere dotate, a suo carico, del necessario corredo hardware e software, sia di base che di sviluppo.

I posti di lavoro presso le sedi di Inail sono generalmente non attrezzati. Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus, rispettando le indicazioni sulla sicurezza e le policy interne all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per INAIL.

4.3 Ruoli di coordinamento

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

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

Il Fornitore è tenuto ad impiegare i referenti di seguito indicati, quali ruoli minimi di coordinamento delle attività contrattuali previste. In caso di inadeguatezza, impreparazione e/o incompetenza, il referente dovrà immediatamente essere sostituito con una figura rispondente ai requisiti minimi richiesti e con l'eventuale applicazione di rilievi e/o penali, secondo quanto previsto nel Contratto. Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio per ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto dalla Committente. Si precisa che i referenti richiesti e/o offerti non faranno parte dei gruppi di lavoro e non comporteranno alcun onere aggiuntivo per la Committente.

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

Qualora la sostituzione o l'inserimento vengano effettuati in ritardo o la nuova risorsa risulti ancora inadeguata con necessità di un'ulteriore sostituzione, si applicherà quanto previsto dall'Appendice 1 del Capitolato tecnico – Indicatori di qualità e dall'Allegato 2 - Schema di contratto Condizioni Speciali.

4.3.1 Responsabile della fornitura

L'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare ad INAIL all'atto della stipula il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura** che è responsabile del rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

In particolare, tale responsabile sarà, per tutti gli aspetti amministrativi, contrattuali e tecnici, l'interlocutore unico della Committente. Sarà cura del Responsabile della Fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Responsabile di progetto applicativo, secondo le caratteristiche descritte nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Profili Professionali, con competenze approfondite e consolidate nel settore IT.

Il Responsabile della fornitura dovrà inderogabilmente a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- predisporre ed aggiornare il Piano della Qualità Generale e il Piano di Lavoro Generale;

- assicurare il pieno rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali;
- governare la fornitura, coordinare tutti i servizi, assicurare l'ottimizzazione dei processi interni e con i fornitori dei processi collegati;
- presentare mensilmente il report sull'andamento della fornitura, il piano generale, il piano della qualità, i rapporti metriche, ed il piano di rischi;
- garantire e monitorare la correttezza e la tempestività dell'utilizzo degli strumenti e degli standard/linee guida di INAIL nonché proposti dal Fornitore;
- garantire la correttezza delle stime per le attività a corpo;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti ed in particolare sostituire immediatamente risorse inadeguate tecnicamente alle attività necessarie per l'erogazione dei servizi;
- garantire un approccio strutturato ed integrato in tutte le attività ed in tutti i servizi attraverso condivisione di know how, pianificazione globale, sviluppo di sinergie ed economie di scala;
- garantire la formazione continua delle risorse impiegate ed in particolare nei ruoli chiave quali principalmente i capi-progetto, specialisti di prodotto-tecnologia, architetti applicativi, analisti funzionali, al fine di garantire in tutti gli interventi applicativi e negli interventi di supporto applicativo una visione globale, un apporto innovativo e competente, soluzioni ad alto valore aggiunto.

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

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e dovrà partecipare alle riunioni di avanzamento contratto - almeno mensili - ed ogni altra riunione su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

In caso di assenza per più di 2 giorni dovrà nominare un sostituto temporaneo che conosca nel dettaglio gli adempimenti e le attività della fornitura.

4.3.2 Coordinatore delle attività continuative

Il Fornitore è tenuto a comunicare, entro 5 giorni lavorativi dalla "Data di avvio delle attività", il nominativo del coordinatore delle attività continuative, che costituirà l'interfaccia verso il referente di INAIL, al fine di ottimizzare i servizi di Gestione Applicativa, Assistenza all'utenza e Supporto continuativo.

Il profilo professionale del Coordinatore delle attività continuative dovrà essere almeno equiparabile a quello di Responsabile di progetto applicativo, secondo le caratteristiche descritte nell'Appendice 2 al Capitolato tecnico – Profili professionali.

Il Coordinatore dovrà essere reperibile telefonicamente e in caso di assenza dovrà darne congruo preavviso ad INAIL e comunque dovrà comunicare la persona che svolgerà le sue funzioni in sostituzione.

Tale coordinatore dovrà essere individuato dal Fornitore all'interno del gruppo di presidio stabile dei servizi continuativi.

Le funzioni di coordinatore potranno essere delegate ad un eventuale referente/coordinatore offerto dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica e non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per INAIL. Per tale

referente/coordinatore, il Fornitore dovrà indicare, successivamente alla nomina, il profilo professionale e fornire il relativo CV nel Piano di Lavoro Generale coerentemente con i requisiti minimi espressi e quanto eventualmente offerto. In caso di inadeguatezza del referente/coordinatore eventualmente offerto, INAIL si riserva di chiederne la sostituzione e applicare le azioni contrattualmente previste.

Il Coordinatore delle attività continuative dovrà in particolare:

- garantire l'attuazione del Piano di Lavoro relativo ai servizi a carattere continuativo;
- essere sempre allineato con il Responsabile della fornitura al fine di garantire il tempestivo aggiornamento del suddetto piano;
- mantenere un costante colloquio con il referente INAIL delle attività gestionali, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Istituto e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità;
- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team impiegati nella fornitura. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario e la presenza giornaliera di un team adeguato di risorse;
- monitorare costantemente la pianificazione al fine di gestire i periodi di picco o di particolare criticità;
- garantire l'organizzazione e il funzionamento della reperibilità delle risorse in tutti i suoi aspetti documentali, strumentali (dotazione e costante funzionamento del telefono cellulare di reperibilità, pc portatile, connessioni remote, ecc.), procedurali ed organizzativi;
- recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo 9.7 "Orario di lavoro";
- mantenere un costante colloquio con il team dell'orario esteso o con la/e risorsa/e in reperibilità;
- garantire le necessarie sinergie con i team di correzione del software in garanzia e/o di manutenzione correttiva di Fornitori terzi per migliorare il processo di tempestiva soluzione dei malfunzionamenti aperti;
- gestire le criticità e i rischi complessivi delle attività di gestione risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sui servizi in corso;
- schedare e garantire la disponibilità di risorse umane ben addestrate, strumenti, e dispositivi di diagnosi per affrontare le emergenze causate da incident. Possiede inoltre una competenza approfondita nella prevenzione delle interruzioni del servizio. Costruisce il processo di escalation per assicurare che a ciascun incident vengano applicate le risorse appropriate.

Le attività sopra elencate sono da ritenersi non esaustive.

4.3.3 Coordinatori di Area

Il Fornitore è tenuto a comunicare, entro 5 giorni lavorativi dalla "Data di avvio delle attività", i nominativi dei Coordinatori di Area.

L'Istituto richiede il numero di 7 coordinatori di area, le cui aree applicative di riferimento saranno indicate dall'Istituto all'inizio delle attività.

I profili professionali dei coordinatori di area dovranno essere almeno equiparabili a quelli di "Analista funzionale"

o di “Responsabile di progetto applicativo”, secondo le caratteristiche descritte nell’Appendice 2 al Capitolato tecnico – Profili professionali, fatta comunque salva la possibilità per INAIL di variare la distribuzione dei profili tra i coordinatori in base alle esigenze in coerenza con i mix indicati al par. 8.

Tali coordinatori dovranno essere individuati dal Fornitore all’interno del gruppo di presidio stabile dei servizi continuativi.

Per ciascun referente/coordinatore, il Fornitore dovrà indicare, successivamente alla nomina, il profilo professionale e fornire il relativo CV nel Piano di Lavoro Generale coerentemente con i requisiti minimi espressi e quanto eventualmente offerto in sede di gara. In caso di inadeguatezza di un referente/coordinatore eventualmente offerto, INAIL si riserva di chiederne la sostituzione e applicare le azioni contrattualmente previste.

Ognuno dei coordinatori, per l’area applicativa indicata, dovrà in particolare:

- possedere una conoscenza approfondita dei processi operativi dell’Area di riferimento, coordinare e supervisionare le attività e gli interventi all’interno dell’area, comprendendo in questa attività anche il coordinamento delle risorse impegnate degli altri servizi oggetto della fornitura;
- favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti;
- coordinare la propria attività in sinergia con gli altri coordinatori di area e con il Responsabile della fornitura;
- rappresentare la prima interfaccia tecnica di riferimento per INAIL.

Le attività sopra elencate sono da ritenersi non esaustive.

4.3.4 Competenze richieste

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

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

Si precisa, inoltre, che le competenze e le eventuali certificazioni, che il Fornitore mette a disposizione per l’erogazione dei servizi oggetto di fornitura, devono essere descritte, dimostrate e possedute per l’intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse competenze ed eventuali certificazioni.

5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nel seguente paragrafo è fornita una descrizione di massima dei servizi, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie alla corretta esecuzione dei servizi e al raggiungimento degli obiettivi in modo ottimale.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie e nuove applicazioni a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto.

Il fornitore dovrà utilizzare i prodotti in uso presso l'istituto e dovrà adeguarsi a eventuali nuovi prodotti/soluzioni nel corso della fornitura.

5.1 Servizio di Gestione Applicativa

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima delle attività ricomprese nel servizio, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi.

In fase di avvio della fornitura sarà fornito l'elenco aggiornato dei processi implementati e la descrizione dei processi/procedure; il fornitore è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi e alle procedure comunicate dalla Committente in fase di avvio del contratto, assumendosi le responsabilità ove definite oltre ad adottare gli strumenti e/o le piattaforme che INAIL ritiene utili.

Di seguito sono illustrate le attività richieste nell'ambito del servizio:

- Assistenza tecnico/funzionale
 - preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità e piano generale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
 - preparazione di documentazione tecnica ad uso del servizio di conduzione delle applicazioni (ad es. documenti a supporto dell'HelpDesk di primo livello per la risoluzione di ticket, manuali di esercizio, procedure operative...)
 - predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc.);
 - supporto alla DCOD per chiarimenti ed approfondimenti su tematiche e funzioni applicative;
 - definizione, in condivisione con le altre strutture della Direzione coinvolte, di procedure operative.
- Attività di gestione delle funzionalità in esercizio
 - popolamento anagrafiche e tabelle;
 - analisi ed estrazioni dati;
 - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, ove necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o del servizio di Manutenzione Correttiva (atteggiamento proattivo con l'identificazione dei problemi prima che generino incidenti e atteggiamento reattivo a fronte del verificarsi di molteplici incidenti);
 - validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni;
 - aggiornamento basi dati al fine di ripristinare l'operatività delle applicazioni (non dipendenti da malfunzionamenti/difetti rientranti nella garanzia e/o nel servizio di manutenzione correttiva);
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica (ad esempio: % tasso interessi, retribuzioni minimali di legge, ecc.);
 - verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa

contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.) in collaborazione con i gruppi di sviluppo che sono responsabili della manualistica utente e dei documenti per la gestione del software;

- supporto alla gestione degli eventi per la predisposizione di metriche e soglie necessarie a controllare le componenti critiche.
- Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio
 - supporto alla schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità e della presa in carico di nuove funzionalità;
 - partecipazione a sessioni di formazione erogate dal gruppo che ha realizzato il software (nell'ambito di altri Contratti);
 - supporto al collaudo funzionale, verifica delle corrette modalità di produzione dei componenti che si intendono portare in esercizio;
 - supporto alla certificazione delle applicazioni con l'esecuzione di attività e procedure di test (accessibilità, prestazionali, qualità, sicurezza, ecc.) relativamente a software realizzato nell'ambito di altri contratti;
 - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli Utenti.
- Gestione accessi e profili
 - gestione delle funzioni di identificazione, autenticazione e accesso degli utenti per l'utilizzo dei sistemi informatici dell'Istituto;
 - gestione dei profili utente e degli account (Creazione /assegnazione/revoca) per i dipendenti e clienti dell'Istituto;
 - monitoraggio account e controllo sulle attività svolte dagli Utenti al fine di consentire la ricostruzione delle operazioni svolte;
 - predisposizione di reporting per l'analisi dei log.
- Pianificazione funzionale del servizio
 - movimentazione giornaliera dei batch;
 - controllo e fasatura a seguito dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria);
 - sincronizzazione delle applicazioni: rispetto della sequenza dei flussi da eseguire;
 - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Istituto.
- Gestione caricamenti per applicazioni conosciute
 - gestione operativa dei caricamenti, controlli ed eventuali azioni di recupero, controlli di qualità del dato, pubblicazione dei dati;
 - aggiornamento dei dataset disponibili sotto forma di open data sulla base del tasso di aggiornamento richiesto dall'Istituto;
 - conservazione delle serie storiche dei dataset prodotti;
 - validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema.
 - attività di pianificazione ed esecuzione di procedure di carattere periodico (aperture, pulizie, ecc.).

Al fornitore è richiesto, inoltre, di prevedere degli specifici processi operativi per gestire situazioni critiche e/o rendere più efficaci le risposte e migliorare il servizio; a titolo esemplificativo si citano:

- la gestione di picchi di carico, sia imprevisti sia prevedibili, che dovessero presentarsi nel corso

- dell'erogazione del servizio;
- la raccolta e la gestione delle richieste degli utenti strettamente inerenti alla qualità del servizio offerto agli utenti;
- l'analisi e il riesame periodico delle SR al fine di prevenire le richieste ricorrenti e migliorare gli indici di servizio, anche attraverso il miglioramento delle basi dati di conoscenza.

5.2 Assistenza utente

Al fine di garantire il migliore utilizzo delle applicazioni/servizi da parte degli utenti interni ed esterni, è richiesto un servizio specifico di segnalazione e assistenza. La finalità del servizio è quello di porsi quale punto unico di ingresso per l'assistenza all'utilizzo di tutti i servizi dell'INAIL e per la gestione di tutto il ciclo di vita dei *case*, degli *incident* e delle *service request*.

Il servizio attualmente in essere è erogato attraverso la coesistenza e l'integrazione di una componente esterna affidata in outsourcing (Contact Center) e di una componente interna, composta da personale Inail con competenze applicative, e pertanto è richiesta al Fornitore la massima flessibilità nell'adeguarsi al modello organizzativo e procedurale definito dall'Istituto.

È responsabilità del Fornitore la raccolta, la gestione, lo smistamento ed il tracking di tutte le segnalazioni pervenute dall'utenza di riferimento (interna ed esterna).

La gestione dei ticket avverrà attraverso due livelli:

- Assistenza di I livello: si interfaccia con l'utente (interno ed esterno), analizza e risolve le segnalazioni standard;
- Assistenza di II livello: analizza e risolve le segnalazioni che necessitano di un intervento specialistico.

L'Istituto adotta quale strumento di trouble ticketing per gestire le segnalazioni il servizio in cloud della piattaforma Service Now.

Il Fornitore dovrà perseguire per tutta la durata contrattuale, in affiancamento e collaborazione con la Committente, l'obiettivo di contribuire a migliorare la Gestione della Conoscenza (Knowledge Base) attraverso segnalazioni, integrazioni e modifiche, coerenti con le eventuali proposte migliorative e indicazioni metodologiche eventualmente offerte dal Fornitore.

Anche in questo caso, il fornitore è responsabile dell'organizzazione globale delle attività, ed i fattori rilevanti sono l'adeguatezza ai profili professionali richiesti, la competenza tecnica e funzionale, il rispetto degli orari di lavoro e delle produttività richieste.

Il controllo del servizio dovrà essere effettuato sull'efficacia ed efficienza di risoluzione dei ticket e non sul controllo delle risorse, gli indicatori di qualità e tutte le condizioni di accettazione dell'attività da parte della committente saranno guidate e contestualizzate a tale esigenza.

Contact Center - Livello di "assistenza base" (tramite contratto esterno alla presente fornitura)

Il Contact Center, i cui servizi NON sono oggetto della presente fornitura, rappresenta, insieme al canale web, l'app, gli sportelli fisici e gli ulteriori canali sincroni e asincroni, il point of contact di INAIL ed in particolare fornisce l'assistenza di base ed indicazioni/informazioni di carattere generale su aspetti riguardanti i servizi offerti dall'Istituto ai propri utenti negli ambiti della gestione del rapporto assicurativo per aziende e infortunati e della prevenzione. A titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito si elencano le principali attività svolte dal Contact Center:

- fornire informazioni sulle sedi INAIL e prenotare appuntamenti presso le sedi;
- svolgere campagne informative e di customer satisfaction;
- supportare lavoratori, aziende e intermediari per la fruizione dei servizi erogati in ambito rapporto assicurativo, prestazioni, prevenzione, reinserimento e ricerca;

- contattare utenti per fornire informazioni sulle prestazioni economiche, sanitarie, socio-sanitarie e integrative erogate e sulle attività in ambito prevenzione, reinserimento e ricerca;
- attivare il 1° livello di risoluzione di Assistenza utenza esterna nel caso di segnalazioni non gestibili dal livello di assistenza base.

5.2.1 Assistenza di 1° livello di risoluzione - Utenza esterna

Il 1° livello ha il compito di prendere in carico e gestire le segnalazioni provenienti dall'utenza esterna (cittadino/aziende) attraverso il contact center. Il gruppo preposto al 1° livello è affiancato da personale dell'istituto con l'obiettivo di supportare anche l'utenza in tematiche amministrative.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere erogate:

- ricezione, presa in carico, verifica della classificazione dei casi relativi ai servizi erogati;
- supporto agli utenti nell'utilizzo dei servizi;
- analisi iniziale, verifica delle informazioni contenute nella segnalazione e della presenza delle informazioni necessarie alla valutazione della segnalazione stessa (es. descrizione esigenza, identificativo del richiedente, ecc.);
- raccolta di tutte le informazioni rese disponibili dai sistemi di esercizio per circoscrivere la segnalazione;
- risoluzione di segnalazioni inerenti soluzioni note/*workaround*/FAQ (*Knowledge Management*);
- popolamento della *Knowledge Base* nel caso di individuazione di nuove soluzioni/*workaround*/FAQ;
- trasferimento della segnalazione ai *Back Office* Territoriali e/o ai *Back Office* delle altre Direzioni Centrali nel caso in cui la segnalazione necessiti di maggiori approfondimenti o non sia di competenza del *Back Office* Centrale DCOD;
- apertura di un *incident/service request* nel caso in cui per risolvere la segnalazione sia necessario un intervento di natura tecnico-informatica
- produzione periodica di reportistica dettagliata sulle segnalazioni gestite;
- proposta di soluzioni per l'ottimizzazione del servizio;
- ausilio alla DCOD negli interventi a supporto della relazione con gli utenti.

5.2.2 Assistenza di 1° livello di risoluzione - Utenza interna

Il 1° Livello prende in carico le problematiche aperte dagli utenti interni all'Istituto (es. operatori di sede) pervenute attraverso le segnalazioni/ticket aperte su Service Now.

Il 1° livello di risoluzione è dedicato esclusivamente all'ambito applicativo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere erogate:

- ricezione, presa in carico, classificazione delle richieste/segnalazioni relative ai servizi erogati;
- supporto agli utenti nell'utilizzo delle applicazioni;
- analisi iniziale, verifica delle informazioni contenute nella segnalazione e della presenza delle informazioni necessarie alla valutazione della segnalazione stessa (es. descrizione esigenza, identificativo del richiedente, ecc.);
- raccolta di tutte le informazioni rese disponibili dai sistemi di esercizio per circoscrivere la segnalazione;
- risoluzione di segnalazioni inerenti soluzioni note/*workaround* (*Knowledge Management*);

- popolamento della Knowledge Base nel caso di individuazione di nuove soluzioni/workaround;
- trasferimento della segnalazione al 2° livello di risoluzione: scala al servizio di 2° Livello le richieste che richiedano maggiori approfondimenti, per mezzo del sistema di Trouble Ticketing (con eventuale individuazione, qualora previsto, per ogni richiesta pervenuta, del corretto gruppo di soluzione grazie all'ausilio di processi concordati con l'Istituto);
- assegnazione delle priorità/severità in base, ad esempio, alla tipologia del problema (es. bloccante o meno) o dell'utente;
- supporto all'utente per la soluzione di problematiche semplici (cambio password, utilizzo base delle dotazioni informatiche standard, problematiche evidenti legate alle applicazioni, ecc.);
- tracking delle chiamate, anche attraverso il monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste-utente e comunicazione all'Istituto delle situazioni fuori linea;
- verifica e aggiornamento dell'anagrafica utente;
- produzione periodica di reportistica dettagliata sulle chiamate gestite;
- proposta di soluzioni per l'ottimizzazione del servizio;
- ausilio alla DCOD negli interventi a supporto della relazione con gli utenti.

5.2.3 Assistenza di 2° livello di risoluzione - Utenza interna ed esterna

Il 2° livello viene attivato:

- dal team di I livello di risoluzione quando è richiesto un intervento tecnico (la modalità di colloquio avverrà con l'utilizzo del trouble-ticketing),
- dal team dedicato al monitoraggio dei servizi quando, proattivamente, viene intercettata un'anomalia per la cui risoluzione è richiesto un intervento tecnico (la modalità di colloquio avverrà con l'utilizzo del trouble-ticketing).

Il Fornitore è comunque tenuto a prendere in carico eventuali segnalazioni pervenute direttamente dal personale, in questo caso deve tracciarle sullo strumento (aprendo un ticket) e intervenire per la risoluzione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere erogate:

- analisi di tutti i dati raccolti nelle fasi precedenti;
- completamento analisi nel caso di insufficienza di dati;
- analisi esaustiva dell'ordine cronologico degli eventi per l'identificazione delle cause della problematica;
- ricerca precedenti soluzioni note/workaround;
- documentazione dettagliata di tutte le attività (compresi i dettagli e le azioni intraprese per cercare di risolvere o ricreare l'incidente) in modo da alimentare il processo di Gestione della Conoscenza (*Knowledge Management*) per poter essere utilizzate per interventi futuri o per l'individuazione della causa della problematica;
- individuazione, applicazione e test della soluzione individuata;
- supporto alla *problem determination* fornendo al gruppo di sviluppo (3° livello acquisito tramite altri contratti) tutte le informazioni note in proprio possesso ai fini di risolvere l'intervento in tempi rapidi);
- prodotti/servizi (es. estrazione di informazioni e di report estemporanei dalle basi dati informative).

Il Fornitore dovrà intercettare e registrare i problemi alla fonte, procedere alla loro classificazione, eventualmente riprodurre l'errore e, se necessario, attivare il servizio di garanzia software e/o di Manutenzione Correttiva previsti sui contratti di sviluppo applicativo, al di fuori della presente iniziativa, contattando direttamente altro Fornitore.

5.3 Supporto specialistico continuativo

Il supporto specialistico continuativo è un servizio di supporto tecnico e funzionale a diversi Uffici della DCOD, erogato in modo regolare e costante da un team di persone definite con determinati skill e professionalità. Il Fornitore ha la responsabilità di costituire il miglior team, scegliendo personale altamente qualificato e specializzato sulle specifiche piattaforme e sui processi aziendali della Committente, con l'obiettivo di garantire ai referenti dei diversi uffici la corretta operatività quotidiana delle applicazioni come ad esempio:

- Supporto Operativo di Governo:

Attività di supporto alla gestione dei processi applicativi definiti dall'Istituto e, più in particolare, dalla DCOD (per gli ambiti di propria pertinenza).

- Gestione del workflow per i rilasci software.

Si elencano le attività tipiche attinenti alla gestione del workflow di rilasci a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Supporto specialistico relativo all'esecuzione delle build in funzione di richieste specifiche dei gruppi applicativi
- Supporto specialistico alla definizione e validazione delle configurazioni relative alle seguenti suites:
 - o Nexus, Rational,
 - o Build Forge,
 - o Git Lab,
 - o Urban Code, etc.
- Creazione/Modifica report/dashboard ad hoc relativi alle richieste di rilascio
- Supporto specialistico relativo al corretto utilizzo della piattaforma di
 - o Delivery Platform (Release Management Platform (RMP),
 - o Product Infrastructure Management (PIM), GitLab, UrbanCode, Nexus, RTC, Maven in funzione delle richieste specifiche dei gruppi applicativi
- Attività specialistica di analisi, validazione e certificazione ticket di rilascio.
- Supporto all'attuazione dei processi applicativi in ambito gestione documentale e gestione dei contratti
- Supporto alla gestione e manutenzione del catalogo delle richieste attraverso:
 - la raccolta e classificazione dei dati mediante interviste con i referenti delle procedure e operatori del Service desk;
 - la definizione dei contenuti del form necessari all'apertura delle segnalazioni e del relativo workflow di gestione;
 - indirizzamento ed eventuale implementazione di un flusso approvativo.

Le persone affiancheranno il personale dell'amministrazione dei diversi uffici anche nell'utilizzo delle applicazioni all'interno di ogni singolo ufficio.

5.4 Supporto specialistico

Il servizio di Supporto specialistico è orientato, prevalentemente, al supporto all'Istituto a fronte di specifiche richieste da parte di INAIL.

Di seguito viene fornito un elenco di possibili attività su cui possono essere ingaggiate le risorse del supporto specialistico da ritenersi comunque non esaustivo:

- Supporto all'esercizio applicativo
 - redazione di note tecniche e documentazione
 - creazione e manutenzione di utility per l'automazione di attività di produzione
 - supporto al capacity planning
 - supporto per l'ottimizzazione delle architetture e delle applicazioni
 - supporto all'individuazione dei casi di test funzionale e non funzionale
 - richieste la cui esecuzione necessita di un tempo superiore al tempo max previsto per i ticket di tipo "Request" gestite nell'ambito dell'Assistenza Utenti.
 - analisi ed estrazione di dati che saranno utilizzati come input per affinamenti successivi di processi interni all'Istituto o che verranno analizzate e discusse attraverso eventuale supporto fornito alle Direzioni Centrali amministrative
 - supporto alle attività svolte in ambienti di Collaudo e Certificazione
 - supporto tecnico-funzionale per i Servizi on-line
 - attività svolte fuori dall'orario di servizio.
- Prodotti/servizio
 - prodotti atti a soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che non entrano a far parte stabile del parco applicativo;
 - prospetti informativi che implicano un'analisi congiunta di dati e fenomeni facenti capo a più di un sistema informativo
 - prospetti informativi che rappresentano la base per uno studio di fattibilità, sia tecnico che amministrativo, sul quale verranno poi intraprese azioni normative o soluzioni applicative
 - verifiche richieste da altri Enti /Istituzioni o per procedimenti in corso a carico di tipologie di datori di lavoro e/o fenomeni infortunistici
 - studi di fattibilità
 - predisposizione Note tecniche
 - documenti di supporto alle Direzioni Centrali/Ufficio Demand per la redazione dei requisiti da fornire per nuovi sviluppi
 - supporto a progetti di adeguamento/trasformazione o comunque ad alto impatto (ad es. rifacimento di applicazioni) in cui sono richieste attività specialistiche da parte dei team di Esercizio, sia nella fase di realizzazione sia nella fase successiva al rilascio in produzione
- Affiancamento per il trasferimento di know-how
 - "training on the job" ad INAIL e/o terzi individuati da INAIL, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario al corretto utilizzo del software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta della DCOD in qualsiasi momento della fornitura

Il supporto specialistico a consumo deve comunque garantire, ove fosse necessario, il governo e il supporto in due ambiti:

- Gestione applicativa di ambienti Cloud (*SaaS Operations*)
- Soluzioni di AI e di AI Generativa

5.4.1 Servizio di SaaS Operations (*SaaS Ops*)

Servizio di governo, supporto specialistico e gestione operativa del ciclo di vita delle soluzioni applicative in modalità Software-as-a-Service (SaaS), finalizzato a garantire efficienza operativa dell'utilizzo delle soluzioni Cloud SaaS.

Il team di SaaS Ops, può essere ingaggiato su richiesta o ad evento nei seguenti ambiti, non esaustivi, del servizio di Supporto Specialistico.

- Onboarding e integrazione di soluzioni applicative SaaS

Supporto specialistico ai team di sviluppo nell'adozione delle soluzioni architetturali più idonee allo sviluppo degli specifici servizi; segnalazione e supporto alla funzione architetture DCOD di eventuali necessità di aggiornamento delle bluePrint architetture; collaborazione con i team di Operations (Infrastrutture, Esercizio, Sicurezza, Service Control Room) per garantire l'adeguatezza delle soluzioni applicative rispetto agli standard operativi, di integrazione e di sicurezza; supporto alla individuazione delle specificità della soluzione e del provider quali ad esempio: modalità e frequenza di applicazioni di change e/o di upgrade di release, modalità e canali di comunicazione di segnalazioni inerenti la soluzione, che saranno adottate nella gestione in esercizio della soluzione SaaS.

- Supporto al rilascio dei servizi SaaS

Supporto ai team di sviluppo nella preparazione al rilascio delle soluzioni applicative SaaS in termini di documentazione necessaria, processi e strumenti da adottare; attività consulenziale per garantire la condivisione e l'attuazione delle pianificazioni di rilascio con tutti i team coinvolti (Infrastrutture, Test, Monitoraggio, Esercizio Applicativo, Supporto agli utenti); gestione delle configurazioni del livello di integrazione applicativa tra componenti SaaS e i sistemi in produzione; supporto specialistico alle verifiche funzionali e non funzionali delle soluzioni applicative SaaS; gestione degli accessi, delle configurazioni e delle principali funzionalità amministrative delle piattaforme SaaS.

- Supporto all'Operational Management e miglioramento continuo (Post go-live)

Valutazione post go-live dei servizi rilasciati, al fine di ottimizzarne le capacità di diagnosi da parte dei team di monitoraggio e di risoluzione di malfunzionamenti, segnalazioni o richieste di servizio; realizzazione e manutenzione di componenti per ottimizzare l'integrazione applicativa con servizi/api preesistenti; redazione di note tecniche e documentazione per ottimizzare le attività ricorrenti di Esercizio Applicativo; creazione e manutenzione di utility e script per l'automazione di attività di produzione; sviluppo e aggiornamento di linee guida per ottimizzare l'adozione e l'esercizio delle componenti SaaS; ottimizzazione del modello operativo per l'esercizio delle soluzioni applicative SaaS e dei Task Operativi.

Un obiettivo fondamentale del SaaS Ops è la riduzione al minimo indispensabile delle attività manuali, promuovendo l'adozione di logiche di automazione, orchestrazione e standardizzazione dei processi, al fine di aumentare l'efficienza operativa, ridurre il rischio di errore e migliorare la qualità del servizio erogato.

5.4.2 Servizi di Governo e Supporto Specialistico delle soluzioni AI e AI Generativa

Nell'ambito della fornitura, i servizi di Governo e Supporto specialistico delle soluzioni AI e AI Generativa saranno erogati per abilitare, supportare e consolidare l'adozione di soluzioni basate su Intelligenza Artificiale (AI) e AI Generativa, favorendone efficienza operativa e governance.

La ownership delle soluzioni e delle tematiche funzionali rimane in capo ai Team funzionali, mentre i team di Operation forniranno supporto tecnico-applicativo continuo, monitorando qualità del servizio, tracciabilità e scalabilità.

Nell'ambito del governo delle soluzioni AI le attività a supporto dei team funzionali, in un'ottica di co-governo delle soluzioni (elenco esemplificativo e non esaustivo):

- Monitoraggio dei modelli AI in esercizio, anche tramite dashboard condivise con i Team Funzionali e la SCR per l'analisi di accuratezza, drift e anomalie.
- Gestione di sistemi di alert per anomalie o comportamenti non conformi.
- Supporto alla gestione dei processi di aggiornamento/modifica dei modelli, in coordinamento con i team funzionali che ne definiscono logiche e priorità.
- Gestione tecnica dei flussi di integrazione, delle interfacce e degli endpoint tra i modelli AI e le piattaforme core (es. Oracle Fusion, ServiceNow, SharePoint, Teams, etc).
- Presidio degli ambienti di esercizio, inclusi ambienti cloud per il governo dei workload AI.
- Supporto alla valutazione ed alla messa in produzione di nuovi modelli.

In relazione alle attività specialistiche di supporto, finalizzate a favorire l'adozione sostenibile e la gestione delle tecnologie AI/AI Generativa soluzioni (elenco esemplificativo e non esaustivo):

- Supporto alla documentazione e auditabilità dei modelli, per garantire trasparenza e tracciabilità.
- Supporto al versionamento controllato dei prompt AI generativa e dei parametri di configurazione dei modelli LLM.
- Supporto alla costruzione di dataset per il training o il fine-tuning, con attività di pulizia, normalizzazione, secondo le specifiche fornite dai Team funzionali
- Collaborazione con i Team Funzionali nella definizione di regole, soglie e trigger AI-based, a supporto dell'automazione di processo.
- Supporto al monitoraggio della qualità dei dati (Data Quality) e analisi degli impatti sulle prestazioni del modello.
- Supporto alla personalizzazione ed al tuning dei modelli in base ai contesti applicativi

6 STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

INAIL ha, ad oggi, una molteplicità di strumenti a supporto delle attività operative dell'Istituto. In maniera propedeutica a questa ed altre iniziative che l'Istituto si trova a gestire, INAIL ha deciso di razionalizzare l'utilizzo degli strumenti a supporto, con l'obiettivo di individuare un panel completo ed esaustivo rispetto alle esigenze di gestione della fornitura, da proporre ai propri fornitori. Tale intervento di razionalizzazione ed evoluzione è in itinere nel momento in cui si redige il presente documento.

Per questo motivo, fermo restando che è richiesto al Fornitore di utilizzare gli strumenti che l'Istituto definirà a inizio contratto e metterà a disposizione, si riporta di seguito una lista degli strumenti/piattaforme oggi utilizzati, da considerarsi non esaustiva e comunque modificabile a inizio contratto o durante la fornitura:

- lo strumento Service Now che consente di pianificare, adottare e implementare best practice ITIL automatizzate nei processi di gestione di richieste, incident, problemi, conoscenza, modifiche, asset e configurazioni;
- i prodotti della suite IBM Rational presenti in Istituto che permettono la raccolta e gestione dei requisiti, la gestione dei piani e casi di test funzionali e della qualità del software, l'analisi della sicurezza dei sistemi, l'esecuzione di test prestazionali e di carico, il versioning del codice sorgente, la gestione del workflow del rilascio del software, l'inventario funzionale del software e l'esecuzione di test prestazionali e di carico;
- Casewise come sistema master per la gestione del Catalogo dei Servizi di Business, della Mappa dei processi INAIL, Mappa Applicativa, Modello dei dati;

Per tutti questi strumenti saranno consegnate dall'Istituto al fornitore aggiudicatario le procedure per l'utilizzo dei prodotti successivamente alla stipula del contratto

7 METRICHE E DIMENSIONAMENTO

Si riporta, in forma tabellare e per ciascun servizio, la metrica utilizzata ed il relativo dimensionamento massimo previsto da erogare durante l'intera fornitura.

Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso, del piano strategico attuale e nel rispetto dei livelli minimi di qualità e dei livelli di performance minimi richiesti.

In nessun caso questi valori potranno essere considerati un obbligo da parte di INAIL.

Servizio	Metrica	Modalità di erogazione	Dimensionamento		
			FTE	Ticket	Giorni Persona
Gestione Applicativa	FTE	Canone Trimestrale	45		
Assistenza all'utenza	Ticket	Canone Trimestrale		46.000 ^(*)	
Assistenza all'utenza (extra ticket)	Ticket	A consumo		128.000	
Supporto Continuativo	FTE	Canone Trimestrale	25		
Supporto Specialistico	Giorni Persona	A corpo / A consumo			50.000

(*) Si precisa che il numero di ticket indicati per l'assistenza all'utenza rappresenta il massimale previsto trimestralmente nell'ambito del canone trimestrale. Nel caso in cui nell'ambito di un trimestre sia superato il numero di ticket massimo (46.000) sarà utilizzato il plafond di extraticket (128.000 per tutta la durata contrattuale).

Per i servizi per i quali la metrica è definita in Giorni persona, la tabella riporta il dimensionamento previsto, riferito all'intero periodo contrattuale e stimato sulla base delle previsioni di INAIL.

8 COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

I team mix riportati nelle tabelle relative alla composizione dei gruppi di lavoro sono quelli ritenuti ottimali da INAIL; tuttavia, essendo il parco applicativo soggetto a variazioni nel corso di esecuzione del contratto, il team mix potrà subire rimodulazioni delle figure professionali anche per i servizi a canone.

Inoltre, il fornitore potrà variarne la composizione sia pur in misura contenuta e coerente con le percentuali di impiego generalmente utilizzate per risorse di servizi analoghi, per modulare i gruppi di lavoro secondo la propria usuale organizzazione lavorativa, garantendo comunque la qualità del servizio prestato ed il raggiungimento degli obiettivi richiesti.

Eventuali scostamenti, in miglioramento, dovranno essere comunque preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal referente INAIL e non comporteranno alcuna modifica alle tariffe offerte per il servizio.

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

8.1 Servizio di Gestione Applicativa

Le risorse richieste al Fornitore per l'erogazione del servizio di **Gestione Applicativa** sono riportate nella seguente tabella che rappresenta il mix ottimale di figure professionali previste per il servizio:

Figura professionale	%
Responsabile di progetto applicativo	5%
Analista Funzionale	10%
Analista Programmatore Junior	15%
Analista Programmatore Senior	5%
Specialista di tecnologia/prodotto	10%
Sistemista Junior	15%
Sistemista Senior	10%
Test specialist	5%
Data base administrator	5%
Cloud Application Architect	5%
Cloud Application Specialist	5%
Cloud Security Specialist	5%
Devops expert	3%

Esperto di tecnologia	2%
-----------------------	----

8.2 Servizio di Assistenza utente

Le risorse richieste al Fornitore per l'erogazione del servizio di **Assistenza utente** sono riportate nella seguente tabella che rappresenta il mix ottimale di figure professionali previste per il servizio:

Figura professionale	%
Analista Funzionale	10%
Analista Programmatore Junior	5%
Analista Programmatore Senior	10%
Specialista di tecnologia/prodotto	15%
Sistemista Junior	5%
Sistemista Senior	10%
Data base administrator	10%
Responsabile servizio assistenza	5%
Specialista di tematica	20%
Process analyst & designer	5%
Specialista customer relationship	5%

8.3 Servizio di Supporto continuativo

Le risorse richieste al Fornitore per l'erogazione del servizio di **Supporto continuativo** sono riportate nella seguente tabella che rappresenta il mix ottimale di figure professionali previste per il servizio:

Figura professionale	%
Analista Funzionale	20%
Analista Programmatore Junior	10%
Analista Programmatore Senior	15%

Specialista di tecnologia/prodotto	25%
Devops expert	20%
Cloud developer	10%

8.4 Servizio di Supporto specialistico

Le risorse richieste al Fornitore per l'erogazione del servizio di **Supporto specialistico** sono riportate nella seguente tabella che rappresenta il mix ottimale di figure professionali previste per il servizio:

Figura professionale	%
Responsabile di progetto applicativo	5%
Analista Funzionale	10%
Analista Programmatore Junior	10%
Analista Programmatore Senior	5%
Specialista di tecnologia/prodotto	5%
Sistemista Junior	10%
Sistemista Senior	5%
Test specialist	5%
Data base administrator	5%
Cloud Application Architect	5%
Cloud Application Specialist	10%
Cloud Security Specialist	5%
Devops expert	5%
Cloud developer	5%
AI Specialist/Machine Learning Engineer	10%

9 MODALITÀ DI EROGAZIONE E REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dall'INAIL nonché gli standard internazionali e le best practices di settore e di tecnologia applicativa.

Il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

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

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

INAIL si riserva di modificare i propri standard e le proprie linee guida e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del fornitore di ciascun contratto esecutivo, per migliorare la qualità della fornitura.

Non sono accettabili proposte peggiorative quali richieste di non rispettare impegni presi in Offerta Tecnica peggiorando il proprio piano di qualità e la qualità dei singoli interventi.

9.1 Modalità continuativa a canone

I servizi Gestione Applicativa, Assistenza utente e Supporto continuativo sono erogati in modalità continuativa "a canone" a partire dalla "Data di avvio delle attività" senza soluzione di continuità fino alla scadenza del contratto.

Gestione Applicativa

Il servizio di Gestione Applicativa sarà remunerato attraverso la corresponsione di un **canone trimestrale per 45 FTE**. Tale corrispettivo sarà rivisto **su base trimestrale**, in base al numero di FTE richiesti da Inail, ma comunque non inferiore a 30 FTE.

Assistenza utente

Il servizio di Assistenza utente sarà remunerato attraverso la corresponsione di un **canone trimestrale per 46.000 ticket** complessivi. Qualora, all'interno di un trimestre si superi il limite previsto, l'Istituto potrà attingere dal plafond ulteriore (extra-ticket) di 128.000 ticket fruibili in qualunque momento all'interno della durata contrattuale.

Pertanto, il servizio di Assistenza all'utenza sarà remunerato:

- con un "canone base" trimestrale, come da offerta, corrispondente alla chiusura di 46.000 ticket nel trimestre; tale canone sarà corrisposto anche nel caso in cui i ticket chiusi nel trimestre risultino inferiori a 46.000;
- un corrispettivo "a consumo" per ogni ticket chiuso nel trimestre oltre i 46.000 ticket.

Si precisa che lo stesso ticket può essere remunerato in un solo trimestre.

Inoltre, non saranno remunerati:

- ticket afferenti ad una stessa problematica e risolti attraverso lo stesso intervento/workaround/problem/attività;

- ticket generati da interventi effettuati dal Fornitore stesso che hanno generato ripercussioni sulle applicazioni oggetto della Fornitura.

Supporto continuativo

Il servizio di Supporto continuativo sarà remunerato attraverso la corresponsione di un **canone trimestrale per 25 FTE**.

9.2 Modalità progettuale a corpo e/o a consumo

Il servizio di Supporto specialistico può essere erogato in modalità progettuale a corpo e/o a consumo.

9.2.1 Obiettivi stimati in Giorni persona a corpo

Nella modalità a corpo, la responsabilità del risultato è affidata al Fornitore, il quale organizza le proprie risorse professionali, tecniche e metodologiche per soddisfare le richieste. In tal caso, il servizio di Supporto Specialistico sarà scomposto, ove possibile, in interventi a cui sarà attribuita una dimensione ed un tempo di esecuzione.

Gli interventi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi che sarà possibile adottare per ciascun tipo di Intervento.

il Fornitore declina l'analisi d'impatto, disegna la soluzione e definisce tutti gli elementi del piano di lavoro, fornendo tutti gli elementi per oggettivare la proposta ed i relativi costi. Con l'approvazione del piano, il fornitore ne è responsabile, e, pertanto, non potrà richiedere maggiori costi a fronte di ritardi nella consegna (errata valutazione dei tempi o errata allocazione delle risorse o incompetenza delle risorse, ecc.), o per rimediare ad un livello di qualità insufficiente.

In ogni caso, dovrà essere redatto un Piano di Lavoro e previsti alcuni eventi o milestone imprescindibili, come rappresentato nella seguente tabella:

Attore	Milestone	Descrizione
INAIL	Richiesta stima	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi, dei costi e del mix di risorse necessari per il relativo intervento del singolo servizio
Fornitore	Stima	Comunicazione dei tempi, dei costi e delle risorse necessarie per l'esecuzione del singolo servizio
INAIL	Autorizzazione e attivazione	Verifica delle stime fornite e della schedulazione e autorizzazione dell'obiettivo e a procedere con le attività
Fornitore	Consegna	Rilascio dei prodotti di fornitura intermedi e finali/Esecuzione del servizio
INAIL	Verifica di conformità	Validazione dei prodotti, previo collaudo, eventuale verifica da parte della area dedicata ai test standardizzati e verifica del software in produzione. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.

Il dimensionamento degli obiettivi misurati in Giorni persona dovrà avvenire in fase di Stima. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione. La tariffa giornaliera applicata sarà quella prevista dal mix per il servizio professionale.

Il Fornitore sarà libero di organizzare le figure professionali previste (ved. Par.8) nell'ambito di un team ottimale per la tipologia di intervento richiesto. L'Istituto avrà la possibilità, in sede di esecuzione, di verificare l'effettiva presenza di tali figure nel team ottimale.

Qualora eventi non noti in fase di definizione o variazione dei requisiti o della produttività specifica conducano ad una riduzione degli effort stimati od a finire, si procederà alla ripianificazione dell'obiettivo e alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate per l'obiettivo stesso.

L'erogazione dei servizi dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

9.2.2 Obiettivi stimati in Giorni persona a consumo

La modalità a consumo presuppone una responsabilità limitata alla competenza tecnica-professionale ed alla risoluzione di attività con ampiezza contenuta e dipendente anche da risorse dell'Istituto. Le modalità, i tempi, le soluzioni sono controllate prevalentemente dall'Istituto e la responsabilità del fornitore è limitata alle attività di volta in volta affidate.

In questo caso il servizio non risulta scomponibile in fasi, per cui viene erogato "a tempo e spesa" ed ha la caratteristica di essere limitato nel tempo (non continuativo). Tali attività sono previste a partire dalla "Data di avvio delle attività".

In questo caso, la responsabilità del Fornitore è volta a garantire l'adeguatezza ai profili professionali richiesti, la competenza tecnica e funzionale, il rispetto degli orari di lavoro e delle produttività richieste.

Per quanto riguarda i servizi professionali stimati in Giorni persona a consumo, l'importo remunerato sarà commisurato alle prestazioni effettivamente erogate e positivamente accertate dalle relative verifiche di conformità. La tariffa giornaliera applicata sarà quella prevista per le figure professionali effettivamente impiegate.

Si tratterà comunque di affidamenti "con massimale" a consumo, per i quali si definisce il massimale di Giorni persona per le attività da realizzare. Per questi si predispongono uno o più "Verbali di Affidamento", con cui poter monitorare periodicamente gli output prodotti, il rispetto dei tempi di consegna e dello stato avanzamento delle attività e procedere a delle consuntivazioni periodiche.

In particolare, si precisa che:

- il consumo del totale delle ore/giornate sarà conteggiato sulla base di quanto effettivamente erogato e opportunamente documentato in un rendiconto mensile delle risorse impiegate;
- il Fornitore dovrà assicurare il dimensionamento del team di risorse adeguato a garantire l'obiettivo;
- nel corso dell'erogazione dei servizi, il Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli di servizio di cui all'Appendice 1 del Capitolato tecnico - Indicatori di qualità.

9.2.3 Cancellazione di un task

Nel caso di cancellazione di un task da parte della Committente, il Fornitore procederà a quantificare l'effort della fase in corso. Nel caso in cui tale effort sia approvato dalla Committente, ai fini della fatturazione della fase sarà riconosciuto solo l'effort dichiarato.

In caso di abbandono dell'intervento per cause imputabili al Fornitore, quest'ultimo è tenuto restituire gli anticipi erogati prima della verifica di conformità.

9.3 Pianificazione e consuntivazione

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

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

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

- il Piano di subentro (a inizio fornitura);
- il Piano di Lavoro Generale;
- il Piano di Lavoro di ciascun intervento progettuale;
- il Piano di Lavoro di Servizio;
- il Piano di trasferimento del know-how (quando richiesto).

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

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

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

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

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

Il Fornitore, nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno, dovrà pianificare su richiesta dell'Istituto tutte le attività, progettuali e continuative per l'anno successivo.

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

Per gli interventi erogati in giorni persona, il Fornitore dovrà consuntivare mensilmente le attività erogate, presentando il rendiconto risorse, che darà evidenza degli impegni effettivi e delle risorse impiegate sulle attività.

9.4 Attività di inizio fornitura

9.4.1 Pianificazione iniziale

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente documento, i seguenti piani:

- Piano della Qualità Generale;
- Piano di Subentro;
- Piano di Lavoro Generale.

9.4.2 Presa in carico e acquisizione know-how

Il Fornitore dovrà garantire l'erogazione dei servizi nel pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a

partire dalla data di avvio delle attività.

Per assicurare l'efficacia dei servizi fin dalla suddetta data, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché sui metodi, sugli strumenti e sugli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Il Fornitore dovrà quindi predisporre il Piano di Subentro, entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, esplicitando le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi della fornitura, le attività, i tempi, gli strumenti offerti, nonché la predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, sistemi e migliorie offerte. Tale piano è soggetto all'approvazione dell'INAIL. Il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di Subentro anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

In sede di offerta tecnica, il Concorrente potrà illustrare il Piano di Subentro proposto, con evidenza delle strategie operative ed organizzative che prevede di mettere in atto per garantire una rapida ed efficace presa in carico dei servizi, nonché della numerosità e skill del personale afferente ai team di lavoro che saranno dedicati alle attività di presa in carico.

Il servizio di presa in carico e acquisizione di know how è inteso a totale carico dell'aggiudicatario, pertanto, non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Il periodo di presa in carico (anche periodo di subentro) iniziale dovrà essere effettuato entro il termine massimo di due mesi.

In particolare:

- nel corso delle attività di subentro il Fornitore dovrà produrre la documentazione relativa alle modalità di misurazione degli Indicatori di Qualità. L'INAIL potrà richiedere che tale documentazione venga redatta su appositi template che se del caso saranno forniti;
- per i servizi il subentro è da considerarsi dedicato all'acquisizione dello stato dell'arte delle attività propedeutiche o collegate all'erogazione dei servizi (es. studi di fattibilità, documenti relativi alla verifica della qualità del software ed eventuali report collegati, ecc.).

Durante il periodo di subentro il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione know how erogati e con il supporto della Committente o di terzi dalla Committente indicati secondo i tempi contrattualmente previsti nonché predisporre quanto necessario e/o offerto per l'efficace presa in carico dei servizi. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente.

Durante le attività di subentro e sino alla Data di avvio delle attività, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Per tutto il periodo di subentro, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

Si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio fornitura per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software e della base dati. Si precisa che le medesime risorse impiegate nel corso di tale attività (presa in carico) dovranno essere impiegate nei servizi oggetto della fornitura.

9.4.3 Consegna CV

Il Fornitore è tenuto a consegnare nei tempi e nei modi previsti dal contratto i curricula vitae di tutti i referenti e delle risorse che intende utilizzare per la fornitura dei servizi a carattere continuativo.

INAIL si riserva di verificare in qualsiasi momento la rispondenza dei curricula vitae delle risorse impiegate rispetto

a quelli richiesti/offerti, anche sui servizi a carattere progettuale. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni indicate nel contratto.

9.5 Attività di fine fornitura (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 all'Istituto o a terzi da questo indicati.

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

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.

9.6 Modalità di Consegna

Ogni comunicazione formale (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere:

- formalizzata in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.);
- accompagnata da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente della Committente (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.).

Si precisa che la presentazione della lettera di consegna deve essere inviata con posta elettronica certificata e che l'utilizzo di una modalità diversa equivale a mancata consegna, tranne nei casi in cui sarà esplicitamente indicata da INAIL la consegna su CD/DVD non riscrivibili e in formato cartaceo.

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

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

Ai fini della consegna e degli indicatori di qualità vale la data di accettazione da parte della Committente.

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

9.6.1 Oggetti software

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.

9.6.2 Documentazione

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico.

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

Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è MS Project.

Le licenze di tali strumenti sono a carico del Fornitore.

L'INAIL si riserva, in ogni momento della fornitura, di indicare strumenti differenti che il fornitore è obbligato ad utilizzare senza oneri per l'Istituto anche nel caso in cui i prodotti prevedano una licenza per utente e l'installazione su macchine e/o dispositivi del fornitore. È invece a carico dell'INAIL la disponibilità di strumenti centralizzati installati su server dell'INAIL.

I documenti saranno sottoposti a versioning e salvati su Asset Manager e Repository messi a disposizione da INAIL. Il Fornitore è vincolato all'utilizzo di tali strumenti, repository e tool, pertanto, al Fornitore non è permesso utilizzare, neanche a fini migliorativi, strumenti, repository e tool di gestione degli asset e della documentazione differenti da quelli indicati da INAIL.

L'INAIL si riserva di sottoporre a verifica, in qualsiasi momento anche posteriormente alla chiusura di un intervento, il contenuto e la forma della documentazione prodotta. In caso di verifica negativa rispetto ai livelli di servizio o mancato rispetto degli standard in vigore al momento del rilascio dell'ultima versione documentazione sul repository e/o Asset Manager, l'INAIL applicherà le azioni contrattualmente previste, anche nel caso in cui l'intervento a cui la documentazione fa riferimento sia stato chiuso con esito positivo.

9.6.3 Assenza di virus

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

9.7 Orario di lavoro

La copertura dei servizi di Gestione Applicativa, Assistenza all'utenza e Supporto Specialistico deve essere garantita, senza interruzione, **tra le ore 8:00 e le ore 18.00 nei giorni feriali** dal lunedì al venerdì (orario di servizio), secondo una distribuzione delle presenze da concordare con il diretto referente INAIL e da indicare nel Piano di Lavoro. Si precisa che ogni applicazione/area applicativa potrà avere una copertura temporale differente da concordare con il diretto referente INAIL e, in ogni caso, che il servizio dovrà essere attivo al più tardi alle ore 9.00. In caso di inizio posticipato, l'orario può essere esteso oltre le 18:00 per garantire le 10 ore previste di copertura (durata massima).

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

Si sottolinea che è responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di turnazione in funzione dello specifico Piano di Lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, ecc.).

Il Responsabile della fornitura (o altro referente eventualmente offerto), supportato dai Coordinatori, dovrà farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio.

9.7.1 Estensione dell'orario di servizio

Può essere necessario, in relazione a specifiche esigenze di INAIL e solo su esplicita richiesta di INAIL stessa, un prolungamento dell'orario di servizio o la disponibilità di servizio il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi. Si esclude dall'estensione qualsiasi necessità espressa dal fornitore di prolungare il normale orario di lavoro per la corretta erogazione del servizio oggetto di fornitura.

La disponibilità alla richiesta di estensione dell'orario di servizio suddetto è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura.

Tali attività saranno, invece, remunerate a consuntivo su base oraria ed alla tariffa giornaliera proposta dal Fornitore per il servizio di Supporto Specialistico, maggiorata del 20% per ogni figura professionale effettivamente impiegata e consuntivata mensilmente a fronte del budget totale delle giornate per Supporto Specialistico.

Il Fornitore produrrà il rendiconto mensile del servizio prestato quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi continuativi, che dovrà essere approvato da INAIL.

Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, il preavviso minimo sarà il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora;
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 2 ore.

L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta da INAIL via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità dovrà tenere conto dell'orario esteso.

9.7.2 Reperibilità ed interventi on-site

Per attività in reperibilità si intende il complesso delle attività così erogate:

- disponibilità ad intervenire in caso di problemi, su chiamata telefonica, oltre l'orario di servizio previsto fino al complemento delle 24 ore giornaliere;
- disponibilità agli interventi di cui al precedente punto, garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica e/o festivi.

Le attività di reperibilità, in relazione ad una specifica esigenze di INAIL e solo su esplicita richiesta di INAIL stessa, saranno remunerate a consuntivo su base oraria ed alla tariffa giornaliera proposta dal Fornitore per il Supporto Specialistico, maggiorata del 20% per ogni figura professionale effettivamente impiegata e consuntivata mensilmente a fronte del budget totale delle giornate per Supporto Specialistico.

Si esclude dall'estensione qualsiasi necessità espressa dal fornitore di prolungare il normale orario di lavoro per la corretta erogazione del servizio oggetto di fornitura.

Il Fornitore produrrà il rendiconto mensile del servizio prestato quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi continuativi, che dovrà essere approvato da INAIL.

Il Fornitore, senza oneri aggiuntivi per la Committente, deve sempre garantire la reperibilità del Coordinatore delle attività continuative mediante un telefono di reperibilità. Per effettuare interventi in reperibilità il Coordinatore, in base al tipo di intervento, dovrà far intervenire (per telefono o on site) le risorse ritenute idonee al fine della risoluzione della problematica. Laddove sia necessario l'intervento on site, quest'ultimo deve essere garantito entro 1 ora dalla chiamata della Committente o diverso tempo concordato.

Nel caso in cui il Coordinatore delle attività continuative sia indisponibile, il Fornitore dovrà preventivamente comunicare alla Committente il numero di telefono ed i riferimenti del nuovo soggetto che garantirà la reperibilità.

10 REQUISITI ORGANIZZATIVI

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

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

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali descritti in Appendice 2 al presente documento "Profili Professionali" o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

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

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito dei diversi servizi, provveda alla verbalizzazione degli incontri con l'Istituto, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri (entro 5 giorni lavorativi dalla riunione).

Il Fornitore è responsabile dell'organizzazione dei servizi, nel rispetto dei requisiti minimi richiesti. Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, delle risorse impiegate, esse dovranno essere immediatamente sostituite e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare un'interfaccia competente ad INAIL.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità nonché la massima disponibilità e correttezza nei confronti dei fornitori degli altri contratti attivi sugli altri processi INAIL.

10.1 Requisiti di qualità

L'Assicurazione della Qualità (PAQ) è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza ad INAIL che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti ed agli impegni assunti in offerta tecnica.

Pertanto, essa è parte integrante della fornitura di un prodotto o di un servizio, e non un mezzo finalizzato alla sola consegna ed accettazione della fornitura.

Le attività di Assicurazione della Qualità sono implementate attraverso verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte principalmente sui prodotti delle principali attività atte a introdurre qualità nella fornitura, quali:

- la pianificazione della qualità (piano della qualità);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio);

Il Piano della Qualità dovrà essere consegnato dal Fornitore entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto e approvato da INAIL e il Fornitore dovrà recepire le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000 e ISO-IEC 25010.

Il Piano della Qualità Generale sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 3 al presente documento "Prodotti della fornitura" e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro ed all'esterno.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta di INAIL ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

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

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta di INAIL, la base dati di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.

Secondo la periodicità e modalità indicate, il Fornitore dovrà predisporre la rappresentazione dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità e in caso di non conformità dovrà essere redatto il piano di recupero e ripristino qualità.

Nella seguente tabella si trovano gli obiettivi di qualità raggruppati per servizio.

Servizio	Aspetto da valutare	Fattore di qualità
Servizi		
Supporto Specialistico	Gestione degli interventi di supporto tecnico specialistico	Rispetto delle scadenze (Efficienza / Prestazioni temporali)
	Qualità dei prodotti e dei processi	Rispetto delle esigenze della Committente/Utente (efficacia / efficienza, usabilità)
Trasversale		
Servizi oggetto della fornitura	Gestione della fornitura	Rispetto delle scadenze (efficienza / prestazioni temporali)
	Gestione delle risorse umane	Stabilità del personale (efficienza / utilizzo delle risorse)
		Rispetto delle scadenze (efficienza / prestazioni temporali)
		Adeguatezza del Personale (rispondenza ai requisiti tecnici e comportamentali richiesti)
	Qualità dei processi e dei prodotti trasversali	Rispetto degli adempimenti (efficacia / efficienza)
	Qualità percepita dalla Committente	Soddisfazione dell'utente

L'Appendice 1 al presente documento "Indicatori di qualità" contiene il profilo di qualità minimo dei servizi della fornitura.

10.2 Requisiti Temporal

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

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

Prodotto / Attività	Evento	Giorni	Note
Piano della Qualità Generale	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Il piano della qualità deve contemplare le soluzioni / i prodotti / le migliorie offerte in sede di offerta tecnica.
	Modifica contesto	5 giorni lavorativi	
	Comunicazione di mancata approvazione		
	Richiesta di INAIL		
Piano di Subentro	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	

Prodotto / Attività	Evento	Giorni	Note
	Comunicazione di mancata approvazione	5 giorni lavorativi	
	Inserimento di nuove risorse, fino alla completa presa in carico		
	Fine di ogni settimana	1 giorno lavorativo	
Piano di Lavoro Generale	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di avvio dei servizi e deve comprendere il Piano di Subentro.
	Comunicazione di mancata approvazione	5 giorni lavorativi	
	Richiesta di INAIL		
	Fine di ogni mese		
Piano di Trasferimento Know-how	Richiesta della committente	5 giorni lavorativi	
	Comunicazione di mancata approvazione		
	Fine di ogni mese, fino al completo trasferimento del Know how		
	Inserimento di nuove risorse, fino al completo trasferimento del Know how		
Piano di Lavoro di servizio	Data di avvio delle attività	5 giorni lavorativi	
	Comunicazione di mancata approvazione		
	Fine di ogni mese		

Prodotto / Attività	Evento	Giorni	Note
	Inserimento di nuove risorse		
Rendiconto Risorse	Fine di ogni mese	5 giorni lavorativi	
Consegna CV delle risorse migliorate in OT e delle risorse da impiegare nella fase di subentro	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Allegato al Piano di Subentro
Consegna CV di ciascuna risorsa da impiegarsi o impegnata nei servizi della fornitura	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Allegato al Piano di Lavoro Generale
Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità di una risorsa/sostituzione	Valutazione di non idoneità di un CV	5 giorni lavorativi	Nel caso sia il Fornitore a richiedere la sostituzione, il CV deve essere allegato alla comunicazione.
	Sostituzione risorsa		
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione di valutazione positiva	5 giorni lavorativi	
Rapporto Indicatori di qualità	Fine di ogni trimestre	10 giorni lavorativi	
Verbale degli incontri	Fine riunione	5 giorni lavorativi	Si intendono i verbali degli incontri fatti con INAIL nell'ambito dei servizi della fornitura.
Documento per annullamento rilievo	Ricezione della nota di emissione	3 giorni lavorativi	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni.

Le attività svolte in modalità progettuale nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti. Tali prodotti si intendono "validi" se rispondenti ai requisiti formali e sostanziali richiesti; pertanto, la mancata approvazione di un prodotto genera le sanzioni previste in funzione della gravità dell'inadempimento sull'intervento progettuale a cui si riferisce e blocca l'avanzamento temporale e di attività sino alla ripresentazione del prodotto esente dai vizi riscontrati e pienamente conforme tale da essere approvato dall'INAIL.

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

Con riferimento, inoltre, alle migliorie, soluzioni e sistemi eventualmente offerti in Offerta tecnica devono essere nella piena disponibilità dell'Impresa e rese disponibili ad Inail alla stipula o comunque entro il periodo di subentro secondo la pianificazione concordata nel piano di subentro.

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

11 GOVERNO DELLA FORNITURA

11.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti

Tutte le comunicazioni inerenti all'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

Il Fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per l'INAIL. Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

I prodotti della fornitura che sono soggetti ad approvazione formale sono: Piano della qualità generale, Piano di lavoro Generale, Piano di subentro, Piano di trasferimento di know-how, Piano di lavoro di Servizio ed i prodotti di fase, così come specificato nell'Appendice 3 al presente documento "Prodotti della fornitura". I restanti piani e prodotti sono sottoposti a controllo da parte dell'Istituto, che pertanto potrà non accettarli e richiedere di apportare le modifiche ritenute necessarie. Si precisa che le suddette modalità possono essere modificate nel corso della fornitura.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della Committente, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Committente per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la Committente procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

In caso di due sospensioni sul medesimo intervento, la Committente si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dalla committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

In caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione/valutazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

11.1.1 Piani della Qualità

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

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

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti dalle norme contrattuali.

11.1.2 Prodotti di Fase per servizi progettuali

Per i prodotti di fase descritti in Appendice 3 al presente documento "Prodotti della fornitura", non è prevista l'approvazione per tacito assenso. La non approvazione sarà formalizzata attraverso una lettera di rilievo (che potrà contenere rilievi multipli). I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo 5 giorni lavorativi.

I rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia, qualora siano riscontrate anomalie, si procederà all'applicazione delle azioni contrattualmente previste. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro 5 giorni lavorativi dalla data di emissione della lettera di rilievo.

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente dall'Istituto, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

11.2 Verifica di conformità

Ove previsto contrattualmente, il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi.

In particolare, le verifiche di conformità verranno eseguite:

- per i servizi erogati **in modalità progettuale** all'approvazione dei deliverable;
- per i servizi erogati **in modalità continuativa**: con cadenza trimestrale.

Al termine della suddetta verifica il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore. Tale attività viene tracciata nel sistema di supporto all'IT Business Management (Service Now).

11.3 Valutazione risorse

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

A tal fine il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti nel par. 9.4.3 "Consegna CV" e nel par. 10.2 "Requisiti Temporal", sottoporrà all'Istituto per la valutazione i Curriculum Vitae del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Dovranno essere presentati almeno due Curriculum Vitae per ogni figura professionale richiesta, da impiegare nei diversi servizi dove sono richieste figure professionali che collaborano in attività di tipo continuativo, per le figure di Capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti ed eventualmente per altre figure indicate dall'Istituto.

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

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

11.4 Azioni contrattuali

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

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice 1 al presente documento "Indicatori di qualità", ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel presente documento.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore, sia della Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, interpello, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

11.4.1 Rilievi

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

Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, possono anche dare luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Il numero massimo di rilievi per ogni servizio è riportato in Appendice 1 al presente documento "Indicatori di qualità".

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione della Committente, dai responsabili di progetto e/o di servizio della Committente e/o da strutture della Committente 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 alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro i termini indicati nel paragrafo 10.2 "Requisiti Temporali".

11.4.2 Indici di prestazione

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie di qualità previste per uno o più indicatori di qualità.

Come riportato nell'Appendice 1 al presente documento "Indicatori di qualità", gli indici di prestazione prevedono per ogni servizio indicatori disgiunti ognuno con una propria quota sospesa. Pertanto, il raggiungimento del singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta l'erogazione della relativa quota sospesa indipendentemente dagli altri indicatori.

11.4.3 Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dalla Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate nell'Appendice 1 al presente documento "Indicatori di qualità", a cui si rimanda per il dettaglio degli Indicatori di Qualità previsti, e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto disciplinato nel contratto.

11.5 Monitoraggio e verifiche di qualità

11.5.1 Monitoraggio

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

La funzione di monitoraggio sarà svolta dall'Istituto o da soggetto da essa incaricato.

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

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.

Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori (a qualsiasi titolo) potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate dalla Committente tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011. In caso di mancato invio della documentazione nei termini e modi richiesti od in presenza di irregolarità, comporterà la penale prevista contrattualmente.

11.5.2 Verifiche di qualità

Il Fornitore si impegna inoltre a inviare alla Committente la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica.

11.6 Indicatori di qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 1 al presente documento "Indicatori di qualità".

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato dall'Istituto.

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

11.6.1 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Istituto; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di pubblicazione della documentazione di gara e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L'Istituto ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

11.6.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna ad utilizzare strumenti indicati dall'Istituto e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

12 GARANZIA

Nell'arco dell'intera durata contrattuale deve essere garantita la correzione degli eventuali difetti relativamente a:

- i prodotti realizzati e/o modificati;
- la documentazione prodotta e/o modificata;
- il software nonché le basi dati deteriorati come ripercussione dei difetti generati dalle attività dei servizi oggetto della Fornitura.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo l'INAIL restare estranea ai rapporti tra le imprese aggiudicatrici e le eventuali ditte operanti in regime di subappalto. Si veda altresì quanto previsto dall'art. 8 S "Garanzie" del Contratto.