



**consip**

**Allegato 5**

**Capitolato tecnico**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.Lgs. 50/2016 E S.M.I. PER  
L'EROGAZIONE DI SERVIZI DI BANCHE DATI PER LA VIGILANZA ISPETTIVA  
PER INAIL – ID 2493**

**Classificazione del documento: Public**



## Indice

<b>1. PREMESSA</b>	<b>3</b>
1.1 CONTESTO ATTUALE	4
<b>2. OGGETTO E DURATA</b>	<b>4</b>
2.1 OGGETTO DEL CONTRATTO	4
2.2 DURATA	5
<b>3. SERVIZI OGGETTO DI CONTRATTO</b>	<b>5</b>
3.1 BANCHE DATI GIUSLAVORISTICHE	5
3.2 SOFTWARE COSTO DEL LAVORO	6
3.3 SOFTWARE CALCOLO DIFFERENZE RETRIBUTIVE	6
3.4 SERVIZI DI ASSISTENZA	8
3.5 SERVIZI ADDESTRAMENTO	8
<b>4. ESECUZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>8</b>
4.1 GENERALITÀ	8
4.2 RESPONSABILE DEL CONTRATTO	9
4.3 AVVIO, CONSEGNA E COLLAUDO	9
4.4 MODALITÀ DI ESECUZIONE	10
4.5 VERIFICA CONFORMITÀ	10
4.6 PORTALE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	11
4.7 MONITORAGGIO	12
4.8 REPORT LIVELLI DI SERVIZIO	12
<b>5. LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>12</b>
5.1 DEFINIZIONI	13
5.2 TABD - TEMPI DI AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI ON-LINE	13
5.3 TASW - TEMPI DI AGGIORNAMENTO DEI SOFTWARE ON-LINE	14
5.4 DIP - DISPONIBILITÀ DEL PORTALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	16
5.5 TERS – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE SEGNALAZIONI	17
5.6 SLSC – SLITTAMENTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE	18



## 1. PREMESSA

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche ed i requisiti riguardanti l'affidamento dei servizi di abbonamento a banche dati per la vigilanza ispettiva, al software per il calcolo del costo del lavoro e per una soluzione software per consentire il calcolo delle differenze retributive in caso di vertenze sul lavoro.

L'INAIL (di seguito anche Istituto), Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un Ente pubblico non economico a carattere nazionale con personalità giuridica e gestione autonoma, ed ha il compito di esercitare l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni e le malattie professionali. In quanto Polo della salute e sicurezza, l'Istituto eroga servizi su tutto il territorio nazionale attraverso un sistema di tutela globale ed integrata in collaborazione con gli altri soggetti istituzionali che compongono il sistema "welfare". 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.

In tale contesto nasce l'esigenza di acquisire servizi in abbonamento che consentano, specialmente al personale ispettivo e alle strutture responsabili delle funzioni di vigilanza e controllo, di interrogare le Banche Dati sul lavoro, avere a disposizione un sistema per il calcolo del costo del lavoro e un software per la determinazione delle differenze retributive in caso di vertenze sul lavoro.

L' INAIL è dotato di una struttura organizzativa che prevede la seguente articolazione:

- a livello centrale, la Direzione generale - articolata in Direzioni centrali, Servizi, Dipartimenti di ricerca, Sovrintendenza sanitaria centrale, Avvocatura generale e Consulenze professionali centrali;
- a livello territoriale, le Direzioni regionali – articolate in Direzioni territoriali, Sovrintendenze sanitarie regionali, Avvocature regionali, Consulenze professionali regionali (CTE e Contarp) e Unità Operative territoriali di certificazione, verifica e ricerca – la Sede regionale di Aosta e le Direzioni provinciali di Trento e Bolzano.

La struttura territoriale è composta di 186 Sedi, a livello provinciale, con compiti di governo per i servizi e prodotti all'utenza, Direzioni Regionali con compiti d'indirizzo, coordinamento e controllo ed una Direzione Generale in Roma con compiti d'indirizzo e controllo. Inoltre, ambulatori prime cure, centri diagnostici polispecialistici e di riabilitazione - Centro protesi di Vigorso di Budrio e le sue Filiali – e laboratori di ricerca.



Il sistema informativo è costituito da sistemi di elaborazione centrali grandi e intermedi presso i Data Center della Direzione Centrale Organizzazione Digitale (DCOD) e sistemi di elaborazione periferici medi siti presso le Sedi territoriali, interconnessi mediante rete geografica. Le procedure applicative in esercizio supportano tutte le attività istituzionali e gran parte delle esigenze strumentali e informative.

### 1.1 CONTESTO ATTUALE

Per agevolare la comprensione del contesto generale di seguito sono riportate le principali caratteristiche delle banche dati attualmente utilizzate da INAIL.

In particolare, le sottostanti informazioni sono da considerarsi come contesto della situazione attuale delle banche dati, mentre l'oggetto della fornitura, a cui si deve fare riferimento, è in dettaglio esplicitato nel successivo Capitolo 2.

In sintesi, il servizio attuale permette di accedere ad un portale per visualizzare informazioni relative alla normativa giuslavoristica (legislazione italiana, comunitaria ecc). Dallo stesso portale è poi possibile accedere ai software per il calcolo del costo del lavoro e per il calcolo delle differenze retributive. Inail usufruisce inoltre di servizi di addestramento e supporto all'utilizzo della banca dati nonché dei suddetti software.

## 2. OGGETTO E DURATA

### 2.1 OGGETTO DEL CONTRATTO

INAIL richiede la continuità al servizio di banca dati per la vigilanza ispettiva in termini di dimensioni e caratteristiche.

L'acquisizione in oggetto deve articolarsi nei seguenti servizi/licenze minime, per un quantitativo complessivo di n. 850 licenze, ovvero accessi autorizzati e assegnati in modo nominale a personale amministrativo e/o ispettori.

SERVIZIO	NUMERO LICENZE
Accesso banche dati on line in materia giuslavoristica e accesso al software per il calcolo del costo del lavoro	550
Accesso al software per il calcolo delle differenze retributive	300

Per tutte le tipologie di servizio si richiede che siano previsti accessi di utenti in modalità contemporanea.

Le applicazioni/servizi offerti devono assicurare la compatibilità con le piattaforme tecnologiche, con i sistemi operativi, con il browser Microsoft Edge in uso sulle postazioni degli Ispettori e con i principali browser presenti sul mercato oltre a rispettare le "policy" di sicurezza adottate da INAIL per tutta la durata



del contratto. Relativamente al browser, si segnala che Inail sta completando la migrazione di tutte le postazioni da Microsoft Internet Explorer 11 (anche in vista della successiva uscita dal mercato annunciata da Microsoft) a versioni di browser Microsoft successive.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a garantire che la banca dati, il software costo del lavoro e quello per il calcolo delle differenze retributive, siano sempre accessibili e fruibili dagli utenti Inail autorizzati, sia dalla propria postazione che da qualunque altro dispositivo mobile in dotazione.

Per far fronte ad esigenze di accesso da parte di ulteriore personale, non individuabile prima dell'avvio di esecuzione del contratto, soprattutto alla luce delle attività in corso su interventi legati al PNRR, la documentazione di gara prevede la possibilità di applicare l'art. 106 comma 1 lett. e) del D.Lgs. n. 50/2016. Tale opzione sarà attivabile, anche solo parzialmente, prima dell'eventuale attivazione del quinto d'obbligo (cfr par. 3.2. e ss. del Disciplinare di gara, richiamati nello Schema di Contratto).

## **2.2 DURATA**

Il presente contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 48 (quarantotto) mesi decorrenti dalla "Data di accettazione", fatta salva la possibilità di proroga ex art. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016 per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi inclusa la stipula del contratto.

La "Data di accettazione" sarà attestata con apposito verbale sottoscritto dal RUP dell'Amministrazione e dal Responsabile del contratto a seguito dell'esito positivo della verifica di conformità della banca dati e dei software ai requisiti richiesti. La verifica di conformità sarà eseguita dal RUP stesso, coadiuvato da funzionari della Direzione centrale rapporto assicurativo richiedente la fornitura, alla presenza del Responsabile del contratto, nei modi e tempi che verranno comunicati.

## **3. SERVIZI OGGETTO DI CONTRATTO**

### **3.1 BANCHE DATI GIUSLAVORISTICHE**

Le banche dati dovranno riguardare la legislazione, la prassi, la giurisprudenza in materia di lavoro, di previdenza, di fisco, sia vigente che previgente, la contrattazione collettiva nazionale e territoriale pubblica e privata vigente e previgente, i contratti aziendali, nonché gli accordi interconfederali sempre vigenti e previgenti. Tali banche dati dovranno essere organizzate in modo da consentire la consultazione delle diverse materie per argomento e/o per parole chiave significative, per riferimenti normativi, per anno e/o codice INPS identificativo del contratto. Dovranno essere resi disponibili, tra le funzionalità di consultazione delle banche dati, anche ulteriori moduli quali ad esempio: schede di approfondimento, modulistica, formulari, schede di sintesi e operative, rubriche, news, etc.



Il servizio banca dati dovrà garantire i requisiti minimi sotto descritti:

- 300 contratti collettivi nazionali di lavoro;
- 200 tabelle retributive;
- 30 settori merceologici;
- le tabelle retributive dovranno comprendere sia l'anno corrente che gli anni precedenti (almeno fino al 1990 compreso);
- disponibilità di scadenziario.

Le fonti dati alimentanti la banca dati debbono essere almeno le seguenti: Gazzetta Ufficiale (comunitaria, nazionale e regionale), giurisprudenza, Contratti Collettivi Nazionali.

Tale banca dati deve integrare almeno le tabelle retributive relative ai contratti collettivi di lavoro nazionali suddivise per settori merceologici.

L'aggiornamento della banca dati giuslavoristica deve essere effettuato almeno entro 48 ore dalla pubblicazione nelle fonti ufficiali (es: Gazzetta Ufficiale per le disposizioni legislative e/o rinnovo di un CCNL).

Tutti gli altri aggiornamenti della banca dati devono comunque essere effettuati con cadenza non superiore a 1 (uno) mese (esempio: fix dei software, rilascio nuove funzionalità).

### **3.2 SOFTWARE COSTO DEL LAVORO**

Il software per il calcolo del costo del lavoro deve consentire di determinare, in tempo reale, il costo aziendale di un lavoratore a partire dal compenso lordo o da quello netto. Deve inoltre permettere di calcolare il minimo contrattuale.

Il software deve consentire:

- il calcolo della retribuzione lorda e netta nonché il trattamento di fine rapporto;
- il calcolo della tassazione a carico del dipendente e il netto percepito;
- la produzione di report in formato pdf e l'esportazione dei dati in formato csv;
- la produzione di stampe e/o tabulati personalizzati.

E' richiesto il costante aggiornamento, con una cadenza non superiore al mese, del software appena descritto con le eventuali novità di legge, di prassi o determinate da rinnovi contrattuali.

Deve essere disponibile una funzione di help in linea che sia contestuale alla funzione utilizzata dall'utente.

### **3.3 SOFTWARE CALCOLO DIFFERENZE RETRIBUTIVE**



Nel caso di “Vertenze di lavoro” il software per il calcolo delle differenze retributive deve consentire il calcolo e la ricostruzione della carriera lavorativa di un dipendente (busta paga e competenze di fine rapporto), considerando qualunque istituto contrattuale previsto dai CCNL di riferimento, come ad esempio:

- Mensilità aggiuntive;
- Ferie e permessi residui;
- Festività soppresse;
- Superminimi contrattuali e ad personam;
- Una tantum;
- Indennità varie e trasferte;
- Indennità mancato preavviso;
- Trattamento di fine rapporto.

Tenuto conto della necessità da parte degli ispettori di operare anche in ambienti privi di connessione, si richiede che il software deve consentire la possibilità di poter operare off-line in qualunque momento senza necessità di collegamento alla rete Internet.

Deve inoltre essere in grado di garantire funzionalità per:

- calcolare assegni per il nucleo familiare non corrisposti;
- calcolare differenze retributive al lordo o al netto, anche in caso di illegittimo demansionamento;
- inserire importi percepiti lordi e netti (senza ritenute contributive e fiscali) e “lordizzare” somme percepite “in nero”;
- calcolare interessi e rivalutazioni monetarie su crediti rivendicati ex art. 429 c.p.c.;
- inserire ferie e permessi mensili, ratei 13esima e 14esima, variazioni di orario per part-time, straordinario, lavoro notturno o festivo;
- calcolare le spettanze dovute da INPS o INAIL in caso di malattia, infortunio o maternità e l’eventuale integrazione a carico del datore di lavoro;
- effettuare la stampa dei conteggi elaborati, esportabili in formato PDF, Word o Excel e personalizzabili nell’intestazione e nella parte di firma.

Il software deve avere una banca dati integrata che consenta anche la consultazione di tabelle retributive e di schede di sintesi dei contratti (CCNL) del settore pubblico e privato. Tale banca dati deve contenere i dati dei principali contratti del settore pubblico, ad es. Enti Locali, Ministeri, Istruzione, Sanità, Forze di Polizia, Scuola ed Università, Enti di Ricerca e prevedere la possibilità di richiedere su richiesta di Inail (gratuitamente) inserimenti di tabelle retributive aggiuntive per CCNL non presenti in banca dati.

L’aggiornamento del software e della banca dati integrata deve avvenire almeno su base mensile e comunque è richiesto che per ogni avvio in modalità on-line della procedura venga verificato se esistono aggiornamenti e che questi vengano automaticamente scaricati.



### **3.4 SERVIZI DI ASSISTENZA**

E' necessario garantire un servizio di assistenza, lunedì-venerdì feriali 9-18, per gestire la presa in carico, l'analisi e la soluzione di possibili segnalazioni di richiesta di assistenza e/o anomalie tecniche sui servizi offerti (banche dati e software on line).

Tale servizio deve prevedere l'utilizzo di un portale o qualsivoglia altro tipo di piattaforma messa a disposizione dal Fornitore, su cui effettuare le segnalazioni e/o canali diversi di contatto come una e-mail dedicata o un numero di telefono. Il servizio di assistenza, da assicurare per l'intera durata contrattuale, deve prevedere in caso di disservizio, di qualsiasi natura, il ripristino nel rispetto dei livelli di servizio di cui al successivo capitolo 5. Per mitigare gli effetti del disservizio, il Fornitore ha l'obbligo di inserire, al manifestarsi dell'anomalia, un messaggio di avviso ben visibile per l'utenza in fase di accesso alla banca dati e/o agli applicativi con indicazione della durata presumibile dell'anomalia.

Mensilmente, entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento, deve essere reso disponibile per il RUP, un report con l'elenco delle eventuali anomalie (sia rilevate autonomamente che segnalate dall'utenza), l'indicazione puntuale dell'utente e dell'Unità organizzativa che ha inoltrato la problematica, la tipologia di anomalia, la tempistica di risoluzione, la soluzione adottata.

### **3.5 SERVIZI ADDESTRAMENTO**

Per servizio di addestramento all'utilizzo sia della banca dati che dei software sopra indicati, si intende quel servizio che il Fornitore si impegna ad erogare, garantendo l'addestramento agli utenti per tutto il periodo contrattuale, tramite la messa a disposizione di un catalogo formativo di video e/o tutorial che illustrino agli utenti le funzionalità dei software forniti e le modalità di ricerca delle banche dati.

E' inoltre richiesto l'accesso ad un'area del portale destinata alle FAQ in cui sono riportate una serie di risposte stilate in base alle domande che vengono poste più frequentemente dagli utilizzatori della banca dati e dei software.

Tale servizio di addestramento, residuale rispetto all'oggetto della fornitura, non determina oneri aggiuntivi per INAIL.

## **4. ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

### **4.1 GENERALITÀ**

In corso di contratto, successivamente alla "Data di Accettazione" della fornitura, come descritto in precedenza, INAIL effettuerà le verifiche periodiche di conformità dei servizi con la finalità di confermare che le informazioni disponibili siano aggiornate secondo le recenti normative.





Ove, per cause ad essa non imputabili, INAIL non possa provvedere alla verifica nei termini sopra specificati, INAIL stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione del servizio ovvero validazione tacita.

Il Fornitore dovrà rispettare il vincolo dei livelli di servizio riportati nel presente Capitolato.

#### **4.2 RESPONSABILE DEL CONTRATTO**

L'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare ad INAIL, almeno 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile del contratto che è responsabile del rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali. Tale Responsabile sarà la figura di riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa, anche di carattere tecnico.

Il Responsabile del contratto dovrà avere almeno un profilo professionale adeguato al ruolo, in grado non solo di interfacciare il RUP di contratto di INAIL, ma dovrà anche essere il responsabile di riferimento con apposite deleghe tali da impegnare l'Impresa nei confronti di INAIL. I giorni che il Responsabile del contratto impiegherà, per lo svolgimento delle attività a suo carico sul contratto, si intendono ricompresi nel corrispettivo contrattuale.

Il Responsabile del contratto dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni di avanzamento contratto – almeno bimestrali - ed ogni altra riunione su richiesta di INAIL 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.

Il Responsabile del contratto dovrà inderogabilmente:

- 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;
- 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.

#### **4.3 AVVIO, CONSEGNA E COLLAUDO**

Entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla stipula del contratto, INAIL invierà al Responsabile del contratto una lettera di avvio della fornitura con allegato il primo elenco dei profili autorizzativi di accesso, in modo che il Fornitore metta a disposizione, dalla data indicata nella lettera, la piattaforma Banca Dati e la relativa documentazione d'uso (in lingua italiana).

Inoltre, entro 15 (quindici) giorni solari dalla stipula del contratto, il Responsabile del contratto dovrà sottoporre al RUP di Inail un piano di collaudo della Piattaforma, pena l'applicazione di una penale.

Il RUP di Inail, coadiuvato da funzionari della Direzione Centrale Rapporto Assicurativo richiedente la fornitura, nei successivi 7 (sette) giorni lavorativi, dovrà approvare il piano di collaudo ovvero restituirlo al Responsabile del contratto, indicando le modifiche richieste. In tale ipotesi, il Responsabile del contratto



dovrà, entro i successivi 7 (sette) giorni lavorativi dalla comunicazione o in un diverso tempo indicato dalla Committente nella predetta comunicazione, recepire i rilievi e consegnarli nuovamente alla Committente. Il piano di collaudo dovrà contenere la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità. I test di collaudo dovranno essere eseguiti dal Fornitore in contraddittorio con i referenti INAIL, coordinati dal Responsabile del contratto, in un arco temporale di durata massima di 10 (dieci) giorni lavorativi.

L'esito positivo del collaudo preliminare si intende come "Data di Accettazione della Banca Dati e dei software collegati".

Se tale preliminare collaudo non dovesse avere esito positivo, il Fornitore dovrà integrare la banca dati e i software, con le informazioni/funzionalità mancanti. In tal caso, il collaudo sarà rieseguito fino all'esito positivo del collaudo e nel frattempo la banca dati e o software resteranno a disposizione di INAIL al fine di verificarne la rispondenza ai requisiti indicati nel presente Capitolato.

Di seguito si specificano alcune delle macro funzionalità che potranno essere oggetto di collaudo:

- accesso diretto da parte dei singoli utenti accreditati, alle informazioni della Gazzetta Ufficiale, alla normativa di settore, ai CCNL;
- ricerche in base a parametri eterogenei come nome e/o identificativo del CCNL, codice INPS;
- determinazione del costo del lavoro, calcolo del minimo contrattuale e/o reddito netto annuo del dipendente;
- ricostruzione carriera lavorativa in particolare calcolo mensilità, festività soppresse, calcolo differenze retributive; calcolo interessi e rivalutazioni monetarie.

#### 4.4 MODALITÀ DI ESECUZIONE

La Tabella 1, di seguito riportata, riepiloga la modalità di esecuzione del singolo servizio, la relativa modalità di consuntivazione e la relativa regolamentazione contrattuale.

Tabella 1

SERVIZIO	MODALITA' ESECUZIONE	REGOLAMENTAZIONE CONTRATTUALE	FATTURAZIONE CORRISPETTIVI
Accesso alla banca dati	Continuativa	A canone	Trimestrale posticipata
Software per il calcolo del costo del lavoro	Continuativa	A canone	Trimestrale posticipata
Software per il calcolo delle differenze retributive	Continuativa	A canone	Trimestrale posticipata

#### 4.5 VERIFICA CONFORMITÀ

Per ogni trimestre, successivo alla "Data di Accettazione della Banca Dati e dei software collegati", il Fornitore dovrà produrre un documento di Stato di Avanzamento Lavori (SAL) e consuntivo, in cui lo stesso dovrà descrivere i servizi forniti nel trimestre, il numero delle licenze attivate nel trimestre di riferimento, eventuali anomalie riscontrate con i tempi di presa in carico e soluzione ed evidenza del rispetto dei livelli



di servizio previsti nel contratto. Tale documento, sarà oggetto di verifica da parte del RUP di Inail e, una volta sottoscritto, costituirà autorizzazione all'erogazione del corrispettivo canone, da erogare ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs 231/2002.

Si precisa, inoltre, che il pagamento del canone trimestrale potrà essere eseguito, imprescindibilmente, solo dopo la ricezione della fattura da parte di INAIL. La fattura può essere emessa dal Fornitore solo dopo il rilascio del certificato di pagamento "Autorizzazione alla Fatturazione – AF" rilasciato dal RUP entro 7 (sette) giorni dall'esito della verifica.

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 102 D.lgs. n. 50/2016.

Relativamente alle licenze di cui al paragrafo 3, l'Impresa, entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla Data di Sottoscrizione del Contratto, dovrà consegnare alla Direzione Centrale per il Rapporto Assicurativo (DCRA), i codici segreti per consentire l'accesso online da parte degli utenti ai servizi oggetto di fornitura; la comunicazione con cui viene effettuata tale consegna deve pervenire anche al RUP del contratto. A seguire, entro il termine di 8 (otto) giorni lavorativi decorrenti dalla data di consegna/invio dei codici segreti, il RUP (referente DCOD), coadiuvato da funzionari della DCRA, dovrà sottoporre a verifica di conformità la corretta fornitura dei codici precedentemente eseguita.

Alla fine di ogni trimestre contrattuale, il RUP del contratto, avvalendosi ove necessario dei referenti della DCRA, effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni, volta a certificare che le stesse siano eseguite a regola d'arte.

#### **4.6 PORTALE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un Portale multicanale, in cui il medesimo contenuto possa essere pubblicato su media diversi (web, smartphone, tablet, etc.) e raggiungibile tramite Internet, che consenta ad INAIL di attivare le utenze e governare i servizi.

In tale Portale, in una sezione dedicata, dovrà essere possibile centralizzare l'accesso ai servizi oggetto di fornitura.

Il portale dovrà essere implementato utilizzando un'infrastruttura hardware e software che il fornitore stesso provvederà a realizzare e mantenere in esercizio. Il portale deve essere gestito globalmente dal fornitore che assume la responsabilità di garantire:

- hosting della piattaforma;
- gestione e manutenzione del portale;
- aggiornamento dei contenuti e la corretta alimentazione del sito;
- gestione degli accessi agli utenti abilitati mediante credenziali di riconoscimento (es., login e password);
- disponibilità di un manuale di utilizzo del portale e dei singoli sistemi integrati.



Il Fornitore si impegna a rendere operativo il Portale, nella versione completa di tutte le funzionalità entro e non oltre la data di sottoscrizione del contratto, e dovrà essere reso disponibile con continuità ad Inail, sia DCRA che DCOD, per tutta la durata contrattuale.

Il Portale deve disporre di un motore di ricerca che permetta, perlomeno, di eseguire ricerche a “testo libero” con operatori booleani applicando inoltre filtri temporali e sulle fonti di riferimento. Strumenti ulteriori di interrogazione potrebbero prevedere una ricerca per frase e per somiglianza (ulteriori informazioni e dati contenenti una certa percentuale di parole uguali a quelle già trovate).

Tutte le funzionalità del portale dovranno essere descritte in offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione.

#### **4.7 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 dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

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.

#### **4.8 REPORT LIVELLI DI SERVIZIO**

Il Responsabile della fornitura sarà tenuto a produrre, alla fine di ogni trimestre, un report di sintesi contenente la rilevazione dei dati inerenti i risultati degli indicatori di qualità rilevati, evidenziando quelli che non hanno rispettato i livelli di servizio previsti. Il report di sintesi sarà sottoposto al RUP di Inail per la verifica e validazione dei risultati raggiunti.

Il rispetto dei livelli di servizio previsti sarà certificato dalla verifica di conformità eseguita dal RUP per i servizi erogati nel periodo di riferimento.

### **5. LIVELLI DI SERVIZIO**

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di Inail; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento di metodiche che si sono dimostrate non efficaci alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità.

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



## 5.1 DEFINIZIONI

Livello di servizio: informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.

Periodo di riferimento: è il periodo di osservazione in cui è necessario effettuare la misura dell'indicatore in modo tale da assicurare la significatività dell'informazione elaborata.

Frequenza di misurazione: è la frequenza di esecuzione della misura di ogni indicatore; è dipendente dalle necessità di disporre di dati aggiornati

Eccezioni: sono circostanze particolari, definite dal committente, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista

Difetto: è un errore presente nel software, latente finché non rilevato; le unità che si considerano come difetti sono l'elemento dato e l'elemento funzione

Malfunzionamento: è un impedimento all'accesso alla banca dati e/o all'esecuzione dell'applicazione software o l'effetto che un errore ha causato sulla base dati o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione.

## 5.2 TABD - TEMPI DI AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI ON-LINE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Il tempo di aggiornamento della banca dati on line rispetto al giorno pubblicazione nelle fonti ufficiali.		
<b>Unità di misura</b>	Ore lavorative	<b>Fonte dati</b>	Mail di notifica e/o qualsiasi altro strumento digitale atto a darne evidenza all'interno del portale
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Data della pubblicazione delle fonti ufficiali (<i>Data_pub_uff</i>)</li><li>Data dell'aggiornamento della banca dati (<i>Data_agg_bd</i>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti gli aggiornamenti pubblicati nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$TABD = Data\_agg\_bd - Data\_pub\_uff$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Valore di soglia	= 48 ore		
Azioni contrattuali	Per TABD > valore soglia, si applica una penale dello 0,3 per mille per ogni ora di scostamento in diminuzione dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

### 5.3 TASW - TEMPI DI AGGIORNAMENTO DEI SOFTWARE ON-LINE

Per software on line si intendono sia il software per il calcolo del costo del lavoro sia il software per il calcolo delle differenze retributive.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di aggiornamento dei software on line rispetto al giorno di pubblicazione di un nuovo accordo per i tutti i CCNL inseriti nella base dati.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Mail di notifica e/o qualsiasi altro strumento digitale atto a darne evidenza all'interno del portale
Periodo di riferimento	Trimestrale precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data della pubblicazione aggiornamento CCNL (<i>Data_agg_ccnl</i>)</li><li>Data dell'aggiornamento dei software on-line (<i>Data_agg_sw</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Si considerano tutti gli aggiornamenti pubblicati nel periodo di riferimento		
Formula	$TABD = Data\_agg\_sw - Data\_agg\_ccnl$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	= 30 giorni		
Azioni contrattuali	Per TASW > valore soglia, si applica una penale del 3 per mille per ogni mese di scostamento in diminuzione dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		





#### 5.4 DIP - DISPONIBILITÀ DEL PORTALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità del Portale – DIP		
Sistema di gestione delle misure	La disponibilità viene misurata contando il numero dei fermi non programmati del Portale e la loro durata, nell’arco della finestra di erogazione del servizio. L’indicatore relativo alla disponibilità dei sistemi riguarda la disponibilità del portale necessaria all’erogazione dei servizi online da parte dell’utente finale.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Report fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data e ora e minuti di inizio fermo - (<i>Data_fermo</i>)</li><li>• Data e ora e minuti di riattivazione del sito - (<i>Data_riatt</i>)</li><li>• Tempo totale di disponibilità prevista del sito nel periodo di riferimento che tiene conto dei fermi programmati (<i>Tempo_totale</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa. <ul style="list-style-type: none"><li>• Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente</li><li>• Fermi occorsi nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente.</li></ul>		
Formula	$DIP = \frac{Tempo\_totale - \sum Durata\_fermo}{Tempo\_totale} \times 100$ <p>dove: <math>Durata\_fermo = Data\_riatt - Data\_fermo</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il valore DIP va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale: <ul style="list-style-type: none"><li>- per difetto se la parte decimale è ≤ 0,05;</li><li>- per eccesso se la parte decimale è &gt; 0,05.</li></ul>		
Valore di soglia	> = 99,5%		
Azioni contrattuali	Per DIP ≤ valore soglia, si applica una penale dell’1 per mille per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.		
Eccezioni	Non vanno conteggiati i fermi programmati		





## 5.5 TERS – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE SEGNALAZIONI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella risposta alle segnalazioni di disservizio degli utenti Inail riguardanti sia la banca dati sia i software on-line.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Mail di richiesta o altra comunicazione tramite portale, telefono
Periodo di riferimento	Trimestrale precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data della singola segnalazione di disservizio da parte degli utenti Inail (<i>Data_rich_inf</i>)</li><li>• Data della risposta da parte del fornitore (<i>Data_risp_inf</i>)</li><li>• Numero di richieste di disservizio inviate nel periodo di riferimento con risposta ricevuta entro 48 ore (<i>Nrich_inv</i>)</li><li>• Numero totale di richieste effettuate nel periodo di riferimento (<i>Ntotale_rich_inv</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le richieste inviate nel periodo di riferimento a seguito delle mail degli utenti Inail		
Formula	$TERS = Nrich\_inv * (T\_risposta \leq 48 \text{ ore}) / Ntotale\_rich\_inv$ <p>dove: <math>T\_risposta = Data\_risp\_inf - Data\_rich\_inf</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il valore TERS va arrotondato al punto percentuale più vicino: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ ; - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ .		
Valore di soglia	= 100%		
Azioni contrattuali	Per $TERS < \text{valore soglia}$ , si applica una penale dell'1 per mille per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



## 5.6 SLSC – SLITTAMENTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale e/o pianificate (ad esempio i Report livelli di servizio).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorno Lavorativo	Fonte dati	Mail di richiesta
Periodo di riferimento	Trimestrale precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Data_prev = Data di consegna contrattualmente prevista</i></li><li>• <i>Data_eff = Data di consegna effettiva</i></li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSC = Data\_eff - Data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per $SLSC < \text{valore soglia}$ , si applica una penale dell'1 per mille per ogni giorno lavorativo o frazione di ritardo nella consegna		
Eccezioni	Nessuna		