

***CAPITOLATO TECNICO PER PROCEDURA NEGOZIATA EX ART. 76 COMMA 2 DEL D.LGS. N. 36/2023, PER
L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI BANCHE DATI NEL CAMPO DELL'INFORMATION & COMMUNICATION
TECHNOLOGY PER INAIL – ED. 4 - ID 2690***

Classificazione del documento: CONSIP PUBLIC



INDICE

1	Definizioni.....	3
2	Oggetto e durata	3
3	Modalità di svolgimento del servizio.....	7
3.1	Generalità	7
3.2	Modalità di comunicazione	7
3.3	Modalità di accesso al servizio	7
3.4	Monitoraggio del servizio accesso alla banca dati	8
4	Verifica conformità	8
5	Adempimenti per la sicurezza	8
6	Modalità di fatturazione.....	8
7	Livelli di servizio	9
7.1	RR1 – TEMPESTIVITA’ DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE	9
7.2	DIP – DISPONIBILITA’ DEL PORTALE	10



1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Committente:** Istituto Nazionale per le Assicurazioni contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL) - **Direzione Centrale Organizzazione Digitale (DCOD)**
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio.

2 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è il servizio banche dati per il supporto in ambito “Information & Communication Technology” ed in particolare l’assicurazione delle seguenti licenze:

- a. n. 3 utenze IT Executives CIO Signature;
- b. n. 7 utenze IT Executives CIO Essentials;
- c. n. 1 utenza Technical Professional (GTP) per 80 accessi;
- d. n. 1 utenza HR Leader.

Tutti i servizi hanno scadenza al trentaseiesimo mese (36) a decorrere dalla data di stipula.

Il servizio **IT Executive CIO Signature** prevede, per ogni servizio/utenza due tipologie di accesso al sito www.gartner.com di cui una per l’utente di riferimento (Member) e l’altra per un suo assistente (Delegate).

Tale servizio permette l’accesso ai servizi di seguito descritti:

- Executive Programs Research;
- Executive Programs CIO Research Inquiries;
- Accesso alle sezioni - Gartner for IT Leaders a contenuto tematico;
- Professional Development Content;
- Gartner for IT Leaders Research Professional Development for the Delegate;
- Symposium/ITxpo o Executive Programs Events: due (2) inviti annui gratuiti per la partecipazione al Gartner Symposium/ITxpo, comprensivo di diritti Symposium standard e di un accesso VIP a eventi Executive Programs;
- Executive Programs Events: 1 (uno) invito gratuito, annuo, e non trasferibile per il solo Membro per la partecipazione agli eventi Gartner Executive Programs Events di contenuto avente rilevanza locale, compresi i CIO Leadership Forum regionali, laddove disponibili;



- Networking;
- Teleconferences fino a 12 (dodici) per anno per ogni singola utenza;
- Talking Technologies Series: mensilmente vengono resi disponibili commenti ed approfondimenti audio resi da analisti Gartner sui più recenti temi IT. Questi possono essere ascoltati attraverso www.gartner.com o scaricati in formato MP3.

Il servizio Executive CIO Signature sarà erogato con la collaborazione di un team di supporto denominato Service Delivery. Il team è composto da un Executive Partner e da un Executive Client Manager che saranno assegnati a ciascun utente e che fungeranno da punto di contratto primario per tutte le risorse Gartner disponibili per questo servizio. Il Delivery Team collaborerà nello sviluppo di un piano di lavoro definito "Member Value Plan", dove verranno identificate le priorità sulle quali focalizzare la ricerca e il supporto di Gartner.

Il Service Delivery provvederà a supportare il Member tramite:

- Strategy meeting: fino a quattro (4) meeting annuali con l'Executive Advisor che potranno essere utilizzati per verificare le iniziative del cliente e sviluppare, discutendone i progressi del piano di servizio.
- On-site Analyst Briefing – In alternativa agli Strategy meeting il Member può usufruire per ogni anno di durata del contratto di incontri della durata di mezza giornata con un Analista per affrontare uno specifico tema di interesse del cliente preventivamente comunicato al Team Gartner;
- Executive Program Workshop – In alternativa agli Strategy meeting il Member può usufruire per ogni anno di durata del contratto di un seminario presso la sede del Cliente da parte di esperti Gartner Executive Programs avente come oggetto un tema concordato tra il titolare del servizio ed il Delivery Team Gartner. La durata sarà di una mezza giornata e prevede la partecipazione massima di 25 (venticinque) partecipanti.
- Invio di specifiche ricerche Gartner - alla luce di particolari richieste l'Executive Client Manager potrà inviare tramite email le ricerche appropriate in riferimento alla richiesta effettuata.

L'Executive CIO Signature prevede inoltre l'Advisory Service cioè l'accesso da parte del cliente agli analisti Gartner. La sessione di Analyst Inquiry può essere utilizzata anche per revisionare documenti quali capitolati e offerte economiche. La partecipazione a tale colloquio è limitata all'analista, al Member e/o al Delegate ed ai componenti del Member team. In ogni caso il titolare del servizio deve essere presente all'incontro. L'oggetto della conversazione sarà preventivamente anticipato via mail al Responsabile del contratto. L'Advisory Service dovrà consentire la possibilità di interpellare gli analisti della Società per approfondire le



tematiche ICT ritenute di interesse dalla Committente. Tali richieste potranno essere effettuate tramite telefono e confermate tramite email alla Committente.

La Società si impegna a rispondere a tali richieste entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta per il 100% delle richieste, anche secondo quanto previsto nei livelli di servizio al paragrafo 7.

Il servizio **IT Executive CIO Essential** prevede, per ogni singola utenza, l'accesso al Portale www.gartner.com per l'utente di riferimento (Member). Per ogni utente è previsto l'accesso ai servizi di seguito descritti:

- Service Delivery Team: composto da un Executive Partner ed un Executive Client Manager che fungeranno da principali punti di contatto del Membro per il presente Servizio
- Meetings con Executive Meeting: per un massimo di due (2) volte l'anno, l'Executive Partner incontrerà personalmente il Membro o il Membro e il Delegato o il Delegato per conto del Membro per verificare le iniziative del cliente e discutere i progressi del piano di servizio
- Executive Programs Research: permette l'accesso a 12 documenti per anno aventi per oggetto argomenti selezionati da Gartner su temi quali IT Governance, Business Value of IT, Architecture ed altre aree dove business e IT sono correlate
- Gartner for IT Leaders Research: accesso a tutti i portali Gartner for IT Executives;
- Inquiry dell'analista: fornisce l'accesso illimitato agli Analisti di Gartner associati al Servizio. La partecipazione è limitata all'Analista di Gartner, al Membro e al team del Membro
- Symposium/Itxpo: un (1) invito gratuito per la partecipazione al Gartner Symposium/ITxpo, comprensivo di diritti Symposium standard e di un accesso VIP a eventi Executive Programs
- Executive Programs Events: invito gratuito e non trasferibile per il solo Membro per la partecipazione agli eventi Gartner Executive Programs Events di contenuto avente rilevanza locale, compresi i CIO Leadership Forum regionali, laddove disponibili
- Networking: il Membro potrà entrare in contatto con altri membri riguardo ad argomenti specifici per scambiarsi informazioni circa le aree di competenza o le procedure migliori.

Per i servizi **IT Executive CIO Signature** e **IT Executive CIO Essential** la Società dovrà fornire contestualmente alla firma del contratto, tutti i curriculum vitae degli Executive Partner e degli Executive Client Manager assegnati ad ogni singola utenza, pena l'applicazione di penali previste nel contratto.



Il servizio **Gartner for Technical Professional GTP** permette l'accesso ai servizi e alle ricerche pubblicate sul portale www.gartner.com e di seguito riportate:

- Published Research – È incentrata su piattaforme applicative, collaborazione e gestione dei contenuti, centro dati, gestione dati, identità e privacy, sicurezza e gestione del rischio, nonché wireless e mobilità.
- Reference Architecture – Strumento basato sul Web che aiuta ad assumere decisioni informate in termini di strategia e architettura in ambiente tecnologico e organizzativo.
- Webinars – Conferenze periodiche via Web durante le quali gli analisti di Gartner affrontano argomenti specifici del settore dell'information technology e invitano gli ascoltatori a porre domande.
- Gartner Peer Connect – Consente di accedere a una comunità di professionisti IT che si confrontano sui prodotti tecnologici e sui fornitori.

Il servizio **Gartner HR Leader** prevede l'accesso a:

- Gartner Research for Human Resources Roles;
- Best practice and decision support content;
- Individual Inquiry;
- Peer Networking;
- Tools and Templates;
- Functional Diagnostics;
- Peer Benchmarks and Case Studies;
- Live and/or Online Peer Meetings;
- Webinars;
- Gartner ReImagine HR Conference;

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare del trentaseiesimo mese sempre dalla stessa data.



3 Modalità di svolgimento del servizio

3.1 Generalità

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

3.2 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, indirizzo e-mail e numero di telefono del Responsabile del contratto (o fornitura), il cui nominativo è stato inserito nel contratto, al quale rivolgersi come interfaccia unica per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente alla Committente le eventuali variazioni.

3.3 Modalità di accesso al servizio

Il Servizio sarà disponibile tramite l'accesso al sito web www.gartner.com da qualunque *device* utilizzato dall'utente, mediante codice segreto, fornito dalla Società agli utenti individuati dalla Committente e comunicati alla Società stessa.

L'accesso elettronico ai servizi è personale mentre è indipendente dall'ubicazione fisica dalla quale viene effettuato. La Committente si impegna affinché gli utilizzatori non condividano i codici segreti.

Salvo diversa pattuizione tra le parti, sarà possibile assegnare una utenza attiva ad un altro utente identificato dalla Committente, nel limite massimo di 1 (uno) cambio di assegnazione per anno.

La Committente si impegna a comunicare alla Società ogniqualvolta l'utente non abbia più diritto all'utilizzo del codice segreto in modo tale che la Società possa cancellare il suddetto codice segreto ed emetterne uno nuovo, in caso di subentro di un nuovo utilizzatore.

La Committente potrà utilizzare tutta la ricerca per scopi informativi ad uso interno ma non può svelare, diffondere o distribuire i servizi di ricerca, al di fuori del contesto della Committente senza l'autorizzazione della Società.



In caso di necessità di citazioni esterne di porzioni di ricerca o servizi, la Committente dovrà inviare una richiesta scritta di autorizzazione a: quote.requests@gartner.com.

In particolare la Committente conferma che gli accessi individuali ai servizi saranno di esclusivo uso della Committente e che, in caso di necessità di sporadica ma non continua di condivisione di particolari ricerche con altre Pubbliche Amministrazioni, tali estratti potranno essere con queste ultime condivisi senza incorrere in violazioni nell'uso di servizi.

3.4 Monitoraggio del servizio accesso alla banca dati

Il Servizio sarà prestato dalla Società tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno. E' richiesta una disponibilità del portale sulla base dei livelli di servizio espressi nel paragrafo 7.2. Per la verifica del predetto livello di servizio la Società dovrà fornire nella prima settimana successiva alla scadenza della rilevazione trimestrale, un report con l'indicazione della disponibilità del Portale.

L'Impresa consunterà i propri adempimenti con cadenza trimestrale fornendo entro 10 giorni lavorativi dalla fine di ogni trimestre oggetto di rilevazione un apposito report (il "Report Trimestrale"). Il suddetto report, recherà le seguenti indicazioni: numero di accessi al Portale (log) per ciascuno dei codici segreti, numero dei documenti acceduti dal portale www.gartner.com per ogni singola licenza, date e oggetto delle richieste ricevute, data di risposta alle richieste, numero totale delle attività svolte presso la Committente. Il report sarà sottoposto all'approvazione della Committente.

4 Verifica conformità

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 116 D.lgs. n. 36/2023.

Alla fine di ogni trimestre contrattuale, la Committente effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni volte a certificare che le stesse siano eseguite a regola d'arte.

5 Adempimenti per la sicurezza

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

6 Modalità di fatturazione

Le fatture dovranno essere prodotte applicando quanto disciplinato all'art. 12 dello Schema di contratto.



7 Livelli di servizio

7.1 RR1 – TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di risposta alle richieste di informazioni entro 5 giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta al referente della Società da parte della Committente.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Mail di richiesta
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data della singola richiesta di informazioni da parte di INAIL (<i>Data_rich_inf</i>)• Data della singola risposta alle informazioni (<i>Data_risp_inf</i>)• Numero totale di richieste effettuate nel periodo di riferimento (<i>Ntotale_rich_inv</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste inviate nel periodo di riferimento a seguito della e-mail di INAIL		
Formula	$RR1 = \frac{N_{rich_inv}(T_{risposta} \leq 5 \text{ giorni lavorativi})}{N_{totale_rich_inv}} \times 100$ <p>dove: $T_{risposta} = Data_risp_inf - Data_rich_inf$</p>		
Regole di arrotondamento	Il valore RR1 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 $RR1 < \text{valore soglia}$, si applica una penale dello 0,5 per mille dell'importo complessivo contrattuale per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



7.2 DIP – DISPONIBILITA' DEL PORTALE

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 del servizio di ricerca online da parte dell'utente finale e non quindi la disponibilità di un singolo elemento del sistema.		
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">• Numero totale di fermi del Portale osservati nel periodo di riferimento (<i>NTfermi</i>)• Data e ora e minuti di inizio fermo - (<i>Data_fermo</i>)• Data e ora e minuti di riattivazione del sito - (<i>Data_riatt</i>)• Tempo totale di disponibilità prevista del sito nel periodo di riferimento che tiene conto dei fermi programmati (<i>Tempo_totale</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa e/o da segnalazioni di utenti impossibilitati ad accedere al portale. <ul style="list-style-type: none">• Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente• Fermi occorsi nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente.		
Formula	$DIP = \frac{Tempo_totale - \sum Durata_fermo}{Tempo_totale} \times 100$ dove: $Durata_fermo = Data_riatt - Data_fermo$		
Regole di arrotondamento	Il valore DIP va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$; - per eccesso se la parte decimale è $> 0,05$.		
Valore di soglia	$> = 99,5\%$		



Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Azioni contrattuali	Per DIP1 <= valore soglia, si applica una penale dello 0,5 per mille per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.		
Eccezioni	Non vanno conteggiati i fermi programmati		