

ALLEGATO 2 - CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 63 DEL D. LGS. N. 50/2016 E S.M.I., FINALIZZATA ALLA STIPULA DI UN CONTRATTO PER L'ACQUISIZIONE DELLA MANUTENZIONE, DELL'AGGIORNAMENTO DEGLI ARCHIVI E DEL SUPPORTO SPECIALISTICO PER I PRODOTTI DELLA SUITE DNA PER INAIL – ID 1950



Indice

1.	PREMESSA	3
2.	CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2.1	L'Anagrafica Unica di INAIL	5
2.2	La soluzione in uso per l'aggiornamento dei dati territoriali e anagrafici	6
3.	OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA	9
3.1	Oggetto	9
4.	REINSTATEMENT, MANUTENZIONE DELLE LICENZE E AGGIORNAMENTO ARCHIVI	10
4.1	Reinstatement	10
4.2	Manutenzione delle licenze	10
4.3	Aggiornamento archivi	12
5.	SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	12
6.	CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	13
6.1	Requisiti organizzativi	13
6.2	Ruoli richiesti	13
6.2.1	Responsabile della Fornitura	14
6.3	Obbligo specifico di riservatezza	14
6.4	Esecuzione della fornitura	14
6.4.1	Pianificazione e Consuntivazione	15
6.4.2	Attivazione della Fornitura	16
6.4.3	Luogo di lavoro	16
6.4.4	Verifica di conformità	17
7.	PENALI	17



1. PREMESSA

Il presente capitolato definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione della manutenzione, dell'aggiornamento degli archivi territoriali e del supporto specialistico per i prodotti della Suite DNA per INAIL.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Nel corpo del presente Capitolato e nel contratto valgono le seguenti definizioni:

- **Aggiornamento degli Archivi:** le nuove versioni degli archivi territoriali rese disponibili dall'Impresa.
- **Aggiornamento dei Programmi:** le nuove release, patches, correzioni e/o versioni dei Programmi, rese disponibili dall'Impresa in relazione ai Prodotti installati.
- **Archivi territoriali (o Archivi):** le nuove versioni e gli aggiornamenti degli archivi territoriali, nazionali e postali, inclusive di tutte le informazioni a corredo.
- **Committente (o INAIL o Istituto):** l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro;
- **Computer:** computer sul quale i programmi sono installati.
- **Documentazione:** documentazione tecnica standard, guide, manuali dei Prodotti e manuali d'uso dei programmi, distribuite dal Fornitore e fornite alla Committente.
- **Documentazione di Programma:** indica il manuale d'uso e d'installazione dei programmi.
- **Fornitore (o Impresa):** la DW Informatica S.p.A.;
- **Livello di Severità 1 – Critical Business Impact:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione dell'attività.
- **Livello di Severità 2 – Significant Business Impact:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità importanti.
- **Livello di Severità 3 – No Business Impact:** il livello di severità di richieste relative a: (i) caratteristiche e funzionalità; e/o (ii) un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche significative, oppure la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workaround.
- **Livello di Severità 4 – No Business Impact:** il livello di severità di richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione.
- **Malfunzionamento:** qualsiasi errore, virus o comunque difformità di funzionamento di Prodotti rispetto alla documentazione ed alle specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico
- **Prodotto/i:** prodotto software concesso in licenza in forma di codice oggetto, di proprietà e/o distribuito dall'Impresa, comprensivo dei relativi supporti magnetici o CD-ROM e della Documentazione.
- **Programmi:** i Prodotti software di proprietà o distribuiti dal Fornitore ordinati da INAIL, la Documentazione di Programma e gli aggiornamenti software acquisiti tramite il supporto tecnico.
- **Manutenzione:** le attività di manutenzione previste nel contratto e definite nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione dei prodotti in termini di caratteristiche e funzionalità principali dei prodotti stessi.

Le licenze della Suite DNA attualmente in possesso della Committente sono relative a:

- Ambiente Mainframe (Sistema MVS), con database DB2 (UDB) e linguaggio Cobol;



- Ambiente Dipartimentale, con database Oracle e linguaggio Java.

Si precisa che ricade nel perimetro della presente fornitura esclusivamente la manutenzione relativa ai prodotti software relativi all'ambiente dipartimentale (UNIX).

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'INAIL ha intrapreso da alcuni anni un percorso per la costituzione di una Anagrafica Unica (**AU**) all'interno del proprio Sistema Informativo; tale percorso è stato caratterizzato da diverse fasi:

- studio iniziale della fattibilità tecnica e degli ambiti applicativi ed informativi da coinvolgere,
- implementazione dell'impianto iniziale (che ha coinvolto le banche dati istituzionali più importanti dell'Istituto),
- gestione dell'alimentazione continua e corrente delle nuove anagrafiche e delle sue variazioni,
- presa in carico di ulteriori informazioni anagrafiche, derivanti dalla stipula di accordi e convenzioni di cooperazione applicativa con altri Enti e Soggetti della PA,
- apertura dei propri servizi per consentire al mondo applicativo dell'Istituto di fruire delle informazioni di Anagrafica Unica, usufruendo dei vantaggi di razionalizzazione dei processi di alimentazione, normalizzazione, unicità e certificazione del dato.

L'istituzione dell'Anagrafica Unica assume un fondamentale valore strategico nell'ambito degli obiettivi dell'Istituto in quanto supporta una complessiva riprogettazione del sistema informativo dell'INAIL, abilitando taluni programmi e obiettivi all'interno del piano strategico (il fascicolo elettronico del lavoratore, il sistema informativo sanitario, la cooperazione applicativa G2G-G2B, ecc.), che hanno come prerequisito fondamentale la disponibilità di un'anagrafica centralizzata, unitaria e certificata.

L'Anagrafica Unica è finalizzata infatti, oltre che ad accelerare il processo di automazione amministrativa e migliorare i servizi per i cittadini, le imprese e le pubbliche amministrazioni, riducendone i costi connessi, anche a favorire la razionalizzazione e l'ottimizzazione delle infrastrutture ICT e il processo di digitalizzazione dell'Istituto.

INAIL, nell'ambito della propria Anagrafica Unica, utilizza attualmente la soluzione software "Suite DNA" della DW Informatica S.p.A. a supporto dei processi relativi alla normalizzazione, validazione e bonifica di dati territoriali e anagrafici, nonché identificazione delle anagrafiche doppie nell'ambito del processo di deduplica.

Il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019 dell'AgID (nel seguito Piano) individua tra le Piattaforme abilitanti anche l'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR): l'anagrafe centrale di tutti i cittadini e i residenti in Italia, che conterrà i dati anagrafici, gli indirizzi di residenza e domicilio (fisico e digitale) e rappresenterà l'archivio di riferimento delle persone fisiche per tutti gli altri sistemi nazionali (migrazione da anagrafi locali ad anagrafe centrale in corso).

In particolare, il suddetto Piano, in relazione ad ANPR, prevede la migrazione entro il 2018 di tutti i dati delle anagrafi comunali (APR), in collaborazione tra i Comuni, il Ministero dell'Interno e SOGEI, nonché l'adozione dal 2019 della suddetta piattaforma abilitante da parte delle amministrazioni, attraverso appositi piani di integrazione.



Il Piano, inoltre, prevede espressamente che le amministrazioni non possono sostenere spese per l'acquisizione di soluzioni autonome, o per adeguamenti evolutivi di applicazioni, che forniscono funzionalità analoghe a quelle offerte dalle piattaforme abilitanti (tra cui ANPR).

Pertanto, vista l'integrazione con ANPR a tendere, si ritiene non percorribile l'avvio in questa fase di percorsi di migrazione ad altre soluzioni rispetto a quella in uso perché espressamente in contrasto con quanto previsto dal citato Piano oltre che antieconomici, considerato che eventuali altre soluzioni andrebbero implementate e poi dismesse nel giro di qualche anno, in coerenza con il percorso di adozione di ANPR da parte delle amministrazioni previsto dal Piano.

Oggetto della presente fornitura è quindi la manutenzione del prodotto software Suite DNA di DW Informatica SpA, di cui attualmente INAIL già dispone della relativa licenza d'uso, e dei relativi aggiornamenti dei dati territoriali e supporto specialistico, per il periodo necessario a garantire la piena operatività della Committente e la continuità dei servizi erogati agli utenti nelle more dell'integrazione con ANPR, oltre che il supporto specialistico in tale fase di transizione.

2.1 L'Anagrafica Unica di INAIL

L'Anagrafica Unica di INAIL rappresenta l'applicazione di riferimento per il censimento e la visualizzazione dei dati anagrafici, di recapito e dei ruoli di organizzazioni e persone fisiche in contatto con l'Istituto.

Il progetto di Anagrafica Unica utilizza il prodotto "Suite DNA" (di seguito anche "**Suite**"), offerto dal Fornitore, a supporto dei processi relativi alla normalizzazione, validazione e bonifica di dati territoriali ed anagrafici. I moduli applicativi di tale Suite sono utilizzati anche nella fase d'identificazione delle anagrafiche doppie nell'ambito del processo di deduplica.

L'Anagrafica Unica si avvale di un BUS SOA per dialogare con le applicazioni di Front End, al fine di disaccoppiare il layer dei dati territoriali/anagrafici dal layer applicativo.

Di seguito si riportano le principali caratteristiche funzionali e tecniche dell'Anagrafica Unica.

PRINCIPALI FUNZIONALITÀ:

- servizi web per l'aggiornamento e l'inserimento dei dati anagrafici di organizzazioni e persone fisiche;
- servizi web per la consultazione dei dati anagrafici di organizzazioni e persone fisiche;
- servizi web per il controllo e la normalizzazione di dati anagrafici e di recapito;
- servizi web per la consultazione di tipologiche centralizzate;
- cruscotto per la gestione dei dati degli enti in conto Stato.

CARATTERISTICHE ARCHITETTURALI:

- Tipologia di Servizio: Web Application;
- Linguaggio di Programmazione Principale: Java;
- Software di Base: Linux;



- Presentation Layer: Jsf;
- Business Layer: Red Hat JBoss;
- Persistence Layer: Oracle DB.

CARATTERISTICHE APPLICATIVE:

- Tipologia applicazione: Custom;
- Classe di rischio: A (MASSIMA);
- Numero di utenti interni: 7.000;
- Dimensione (function point): 4.400;
- Accessibilità: NO.

2.2 La soluzione in uso per l'aggiornamento dei dati territoriali e anagrafici

La Suite DNA in uso presso l'Istituto si compone di:

- un database territoriale proprietario (stradari, comuni, regioni, province, nazioni) aggiornato ogni trimestre tramite procedure di caricamento dati da file;
- un insieme di web service esposti su piattaforma JBoss 5 per operazioni di:
 - normalizzazione indirizzi;
 - estrazioni dei dati territoriali;
 - normalizzazione dei soggetti fisici e giuridici;
 - un batch per l'elaborazione massiva, multithread, di file contenenti indirizzi da normalizzare.

La Suite DNA consente inoltre l'export su database normalizzato dei seguenti livelli territoriali: comune, provincia, regione, nazione.

La lista dei servizi disponibili nella Suite DNA è la seguente:

- **DeterminaCFPersonaFisica**: calcola il Codice Fiscale di una persona fisica partendo dai dati anagrafici Nome, Cognome, Data di Nascita, Sesso, Provincia di nascita e Località di Nascita.
- **VerificaPIVAPersonaGiuridica**: effettua il controllo formale di una Partita Iva applicando lo specifico algoritmo.
- **VerificaCFPersonaGiuridica**: effettua il controllo formale di un Codice Fiscale di una persona giuridica applicando lo specifico algoritmo.
- **DeterminaNaturaSoggetto**: partendo dai dati anagrafici di una persona il servizio effettua la normalizzazione e la validazione dei dati e ritorna i dati specificando anche la natura del soggetto: Persona Fisica o Giuridica.
- **NormalizzaIndirizzoCampiMultipli**: consente la ricerca e normalizzazione dell'indirizzo postale specificato in input composto da provincia, nome comune e nome via, frazione, CAP, numero civico e toponimo.
- **NormalizzaIndirizzoSingoloCampo**: consente la ricerca e normalizzazione dell'indirizzo postale specificato in input composto da provincia, nome comune e nome via, frazione e CAP.



- **ListaSinonimiLocalita**: partendo dal nome corretto di una località ritrova tutti i possibili sinonimi disponibili che vengono utilizzati nella normalizzazione delle località (Es.: "ROMA"= "CASILINO", "ITALIA ROMA", "RM ROMA"). Per sinonimi si intendono nomi località incompleti o digitati male, CAP incompleti o digitati male, ecc.
- **ListaSinonimiVie**: partendo dal nome corretto di una via ritrova tutti i possibili sinonimi disponibili che vengono utilizzati nella normalizzazione delle vie. Per sinonimi si intendono nomi di strade incompleti o digitati male, DUG incompleti, errati o digitati male, ecc..
- **ListaRegioni**: servizio che ritrova le regioni d'Italia in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, Descrizione regione, data di riferimento ed altro. Il servizio, opzionalmente, può ritornare anche l'elenco delle province della Regione.
- **ListaProvince**: servizio che ritrova le province d'Italia in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, Descrizione provincia, data di riferimento ed altro.
- **ListaLocalita**: servizio che ritrova il dettaglio delle località in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, codice Belfiore, Descrizione comune, data di riferimento ed altro.
- **ListaLocalitaUfficiali**: servizio che ritrova il dettaglio delle località ufficiali (es.: COMUNE AMMINISTRATIVO) in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, codice Belfiore, Descrizione comune, data di riferimento ed altro.
- **ListaVie**: servizio che ritrova il dettaglio delle vie in base a parametri di ricerca quali Codice Istat, codice Belfiore, Descrizione comune, data di riferimento ed altro.
- **ListaNomi**: il servizio riceve in input un nome di persona e altre informazioni come, ad esempio, la nazionalità e la lingua e ritorna tutti gli eventuali sinonimi.
- **Normalizza**: servizio nativo che effettua la normalizzazione di un indirizzo o di una persona fisica partendo dai dati di input anche incompleti. Il servizio ritorna l'indirizzo normalizzato o quello di input con una segnalazione di dati non validati.

Di seguito si riportano due figure, relative rispettivamente all'architettura della Suite DNA (Figura 2) e alle modalità di interfacciamento della Suite DNA con Anagrafica Unica e con il front end applicativo (Figura 3).

FIGURA 2 - ARCHITETTURA DELLA SUITE DNA

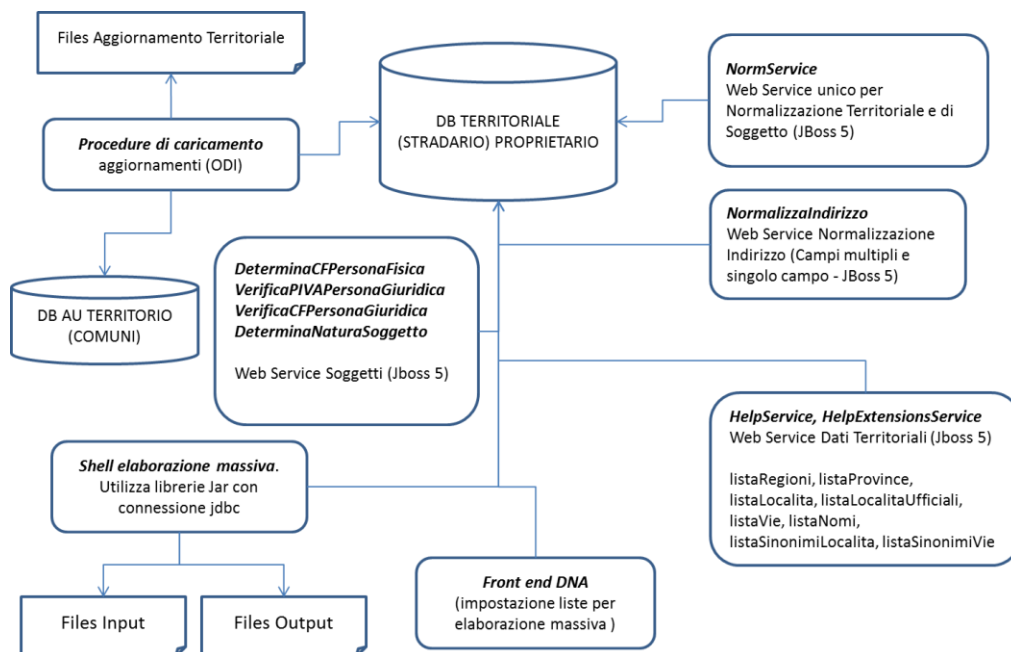
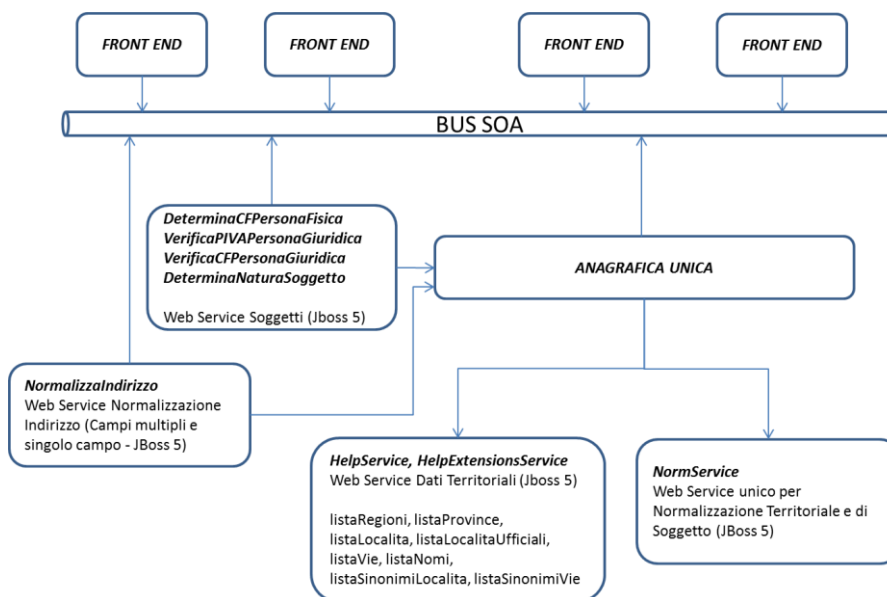


FIGURA 3 - MODALITA' DI INTERFACCIAMENTO DELLA SUITE DNA CON ANAGRAFICA UNICA E CON IL FRONT END APPLICATIVO



La quasi totalità dei servizi della Suite DNA viene veicolata alle applicazioni di Front End attraverso Anagrafica Unica che li espone attraverso il BUS SOA. In alcuni casi residuali i servizi della Suite DNA vengono esposti verso le applicazioni di front end direttamente attraverso il BUS SOA.

Il BUS SOA utilizzato dall'Istituto è quello Oracle versione 12.



3. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura, come di seguito meglio specificato, è costituito da:

- a) reinstatement della Suite DNA per la riattivazione della fornitura (manutenzione sw e aggiornamento archivi) interrotta dal 1 gennaio 2017;
- b) manutenzione della Suite DNA da erogare per un periodo complessivo di 36 mesi decorrenti dalla Data di Attivazione della Fornitura, come *infra* definita al paragrafo 6.4.2 (di seguito, anche solo **"Manutenzione"**);
- c) aggiornamento degli archivi territoriali della Suite DNA, da svolgere almeno trimestralmente per un periodo complessivo di 36 mesi decorrenti dalla Data di Attivazione della Fornitura, come *infra* definita al paragrafo 6.4.2 (di seguito anche solo **"Aggiornamento Archivi"**);
- d) supporto specialistico da erogare a consumo per complessivi 40 giorni/persona (il **"Servizio di Supporto Specialistico"**).

La manutenzione triennale oggetto della presente procedura è relativa unicamente alla parte UNIX (Ambiente Dipartimentale).

Configurazione della Suite DNA di INAIL	
Normalizzatore	
Batch	
On-line	
Codice Fiscale	
Gestione archivi	
Archivi territoriali	Archivio nazionale
	Archivio postale
EDM	Motore
	Dizionario dati
	Archivi esterni
Join	Motore
	Riconoscimento archivi
	Regole semplici
	Regole complesse

Tabella 1 - Elenco prodotti in versione UNIX della Suite DNA



4. REINSTATEMENT, MANUTENZIONE DELLE LICENZE E AGGIORNAMENTO ARCHIVI

4.1 Reinstatement

Con il reinstatement viene riattivata la fornitura (manutenzione sw e aggiornamento archivi) interrotta dal 1 gennaio 2017.

Il reinstatement prevedrà:

1. la fornitura delle versioni ultime dei prodotti software elencati nella precedente Tabella 1 - Elenco prodotti in versione UNIX della Suite DNA;
2. la fornitura degli ultimi aggiornamenti degli archivi territoriali;
3. la contestuale riattivazione della fornitura della manutenzione e degli aggiornamenti degli archivi territoriali.

4.2 Manutenzione delle licenze

Si richiede che l'Impresa preli la fornitura della manutenzione dei prodotti software già in uso presso la Committente elencati nella precedente Tabella 1 - Elenco prodotti in versione UNIX della Suite DNA, per 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla data di attivazione della fornitura.

INAIL trimestralmente, in corrispondenza di qualsiasi trimestre solare (1 gennaio – 31 marzo; 1 aprile – 30 giugno; 1 luglio – 30 settembre; 1 ottobre – 31 dicembre), avrà facoltà di comunicare le componenti software e la relativa quantità di licenze in relazione alle quali INAIL non intende avvalersi della manutenzione. Tale comunicazione dovrà avvenire tramite raccomandata o via PEC all'indirizzo di posta elettronica PEC dell'Impresa. L'eventuale riduzione dell'attività di manutenzione avrà effetto a partire dal trimestre successivo a quello della comunicazione.

La manutenzione delle licenze comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione dell'attività stessa, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare tutti i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione delle licenze comprende anche il rilascio di eventuali nuove release della Suite DNA, comprensive delle funzionalità aggiuntive. In particolare il Fornitore, per tutta la durata della fornitura, dovrà assicurare anche l'aggiornamento dei prodotti della Suite DNA, nel caso in cui ne vengano commercializzati di nuovi ovvero gli esistenti vengano sostituiti da versioni successive. In ogni caso, l'integrazione/sostituzione dovrà essere approvata dalla Committente ed i nuovi prodotti dovranno presentare caratteristiche migliorative rispetto a quelli esistenti, senza aggravio di costi per la Committente.

La manutenzione comprende dunque ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- l'invio, oppure alternativamente la disponibilità in qualsiasi momento del download da apposito sito web segnalato dall'Impresa, delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- l'invio, oppure alternativamente la disponibilità in qualsiasi momento del download da apposito sito web segnalato dall'Impresa, delle riparazioni e degli aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;



- la consegna, oppure alternativamente la disponibilità in qualsiasi momento del download da apposito sito web segnalato dall'Impresa, di ogni nuovo update dei prodotti; peraltro, INAIL avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti.

La manutenzione delle licenze prevedrà inoltre l'attività di assistenza remota tramite personale in lingua italiana, prestata dall'Impresa tutti i giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 .

La Committente comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti e il livello di severità mediante un sito web messo a disposizione dall'Impresa o tramite comunicazione telefonica confermata via posta elettronica. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma della presa in carico via posta elettronica. Indirizzo email, numero telefonico e/o indirizzo del sito web dovranno essere comunicati alla Committente entro 15 giorni solari dalla stipula del contratto. L'Impresa prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Committente e si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio.

Ricevuta la comunicazione di cui sopra, l'Impresa si obbliga a confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail alla Committente, entro i termini di seguito riportati:

- a) per il livello di Severità 1 entro 2 ore lavorative;
- b) per il livello di Severità 2 entro 4 ore lavorative;
- c) per il livello di Severità 3 entro 16 ore lavorative;
- d) per il livello di Severità 4 entro 16 ore lavorative.

Le richieste di intervento verranno gestite dall'Impresa tramite un tecnico specializzato.

L'Impresa si impegna a ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto:

1. **Livello di severità 1:** risoluzione entro 16 (sedici) ore lavorative dalla presa in carico del malfunzionamento;
2. **Livello di severità 2:** risoluzione entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla presa in carico del problema;
3. **Livello di severità 3 e 4:** i tempi di presa in carico e risoluzione del Malfunzionamento saranno concordati con l'Istituto.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché vi faccia seguito la correzione definitiva del malfunzionamento, per la fornitura della quale l'Impresa potrà concordare con la Committente un nuovo termine.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quelli indicati nei precedenti punti, l'Impresa, previa fornitura di una soluzione temporanea, potrà concordare con la Committente un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento. Nel caso in cui l'Impresa abbia fornito una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nel contratto.

Le Parti convengono che, qualora nel corso della gestione del malfunzionamento, l'Impresa necessiti di ulteriori informazioni da parte della Committente, ritenuti da quest'ultima necessarie e pertinenti, la rilevazione dei tempi sopra indicati verrà sospesa per il tempo strettamente necessario alla Committente per fornire le informazioni richieste.



4.3 Aggiornamento archivi

Le versioni degli archivi territoriali di supporto dovranno essere aggiornate, nel corso dei 36 mesi decorrenti dalla Data di Attivazione della Fornitura, con cadenza almeno trimestrale con modalità di fornitura degli aggiornamenti del tutto analoghe a quelle previste per gli aggiornamenti del software (vedi par 4.2 Manutenzione delle licenze) .

A seguito di eventi straordinari, quali per esempio “zonature” di nuove città effettuate da Poste Italiane, gli aggiornamenti dovranno essere forniti entro un mese dal verificarsi dell’evento.

5. SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Il Servizio di Supporto Specialistico, a consumo, comprende un insieme integrato di attività che garantisca supporto per tutte le esigenze specifiche della Committente legate alla gestione e evoluzione della Suite DNA.

Il Fornitore metterà a disposizione un plafond di **40 (quaranta) giorni/persona**, da erogare su richiesta scritta della Committente, della figura di “Specialista Suite DNA”.

La suddetta figura professionale è equiparabile a quella dello “Specialista di Prodotto/Tecnologia” ed assicura una approfondita conoscenza ed esperienza della Suite DNA, per garantire l’ottimizzazione delle performance del sistema, il raggiungimento degli obiettivi della Committente in questo ambito e il trasferimento di competenze per fornire autonomia gestionale e operativa alla Committente.

Il plafond in giorni/persona sopra riportato rappresenta il valore massimo di riferimento per il Fornitore. **In nessun caso tale valore potrà essere considerato un vincolo per la Committente.**

La Committente attiverà il Servizio di Supporto Specialistico, previo concerto tra il Direttore dell’Esecuzione e il Responsabile della Fornitura, indicando gli impieghi presunti (in giorni/persona) mediante apposita comunicazione all’Impresa, la quale procederà all’erogazione del servizio entro **3 (tre) giorni lavorativi** rispetto alla data di ricevimento della comunicazione, pena l’applicazione delle penali contrattuali. A valle dell’attivazione del Servizio, il Fornitore, su richiesta della Committente, dovrà presentare un Piano di lavoro.

Ogni attività e intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante apposito documento, denominato **Nota d’Intervento**, che riporterà le giornate erogate da ciascuna risorsa impiegata, il periodo di riferimento e l’attività eseguita e sarà sottoposto all’approvazione della Committente.

Il Servizio di Supporto Specialistico, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- la configurazione ed integrazione dei prodotti software;
- il test di funzionamento sistemistico ed applicativo del sistema;
- supporto alle scelte architetture inerenti i prodotti;
- il supporto all’evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
- il tuning del software.

Le attività oggetto del Servizio di Supporto Specialistico dovranno essere:

- richieste secondo le modalità sopra descritte;
- erogate dal Fornitore nel corso del periodo di efficacia contrattuale, su richiesta della Committente e dunque in maniera non continuativa;
- svolte a Roma, presso le sedi della Committente, dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica e i festivi,



durante il normale orario lavorativo compreso dalle 9:00 alle 18:00.

Il dimensionamento delle attività (i.e. task/progetti), in termini di *effort*, dovrà essere effettuato in giorni/persona, sia a preventivo (stima) che a consuntivo.

Per la specifica delle diverse modalità di esecuzione della fornitura previste si rinvia al successivo paragrafo 6 “Caratteristiche e Modalità di esecuzione della fornitura” e relativi sottoparagrafi.

Nel caso in cui, durante lo svolgimento delle attività, la Committente richieda modifiche all’ambito di intervento richiesto, si potrà procedere ad una variazione della stima dell’*effort*, che dovrà comunque essere approvata dalla Committente stessa.

6. CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

6.1 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.

È essenziale da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le suddette risorse, nonché nel garantirne il necessario livello di competenze.

Eventuali sostituzioni di personale relativamente al Servizio di Supporto Specialistico dovranno essere preventivamente concordate con la Committente. 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.

Si richiede che il Fornitore provveda alla verbalizzazione degli incontri con la Committente, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri.

Il Fornitore è tenuto ad impiegare, quali referente nei confronti della Committente, il Responsabile della Fornitura (vedi par. 6.3.1.). Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, il referente dovrà essere immediatamente sostituito e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Nel caso di indisponibilità del referente, ad esempio per ferie o malattia, il Fornitore deve garantire un’adeguata sostituzione al fine di assicurare la presenza della figura richiesta dalla Committente.

Il referente dovrà dare piena visibilità alla Committente su tutte le attività di propria competenza.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall’organizzazione che il Fornitore adotterà per l’erogazione delle attività contrattuali, 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.

6.2 Ruoli richiesti

La Committente 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. Nel caso in cui la Committente non fornisca l’approvazione delle risorse proposte, il Fornitore si obbliga a procedere alla sostituzione delle risorse umane entro il termine di **3 (tre) giorni** dalla comunicazione da parte della Committente e a garantire la continuità del team di lavoro.



Qualora la sostituzione venga effettuata in ritardo o la nuova risorsa risulti ancora inadeguata con necessità di un'ulteriore sostituzione, verranno applicate le penali secondo le modalità previste dallo schema di contratto.

L'Impresa dovrà curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, per garantire il pieno svolgimento delle attività di supporto per l'evoluzione tecnologica e di attuazione dell'eventuale adeguamento della Suite a nuove versioni.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione le risorse in conformità con la tipologia richiesta, con la quantità richiesta e con le date previste per l'inizio delle singole attività.

Il personale utilizzato per le attività contrattuali, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con la Committente, opererà senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tale personale svolgerà nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

6.2.1 Responsabile della Fornitura

Entro **5 (cinque) giorni** lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa dovrà comunicare alla Committente il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della Fornitura**. 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 Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente tutti i giorni lavorativi almeno dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di **3 giorni lavorativi**.

Il Responsabile della fornitura non svolgerà alcun ruolo operativo in relazione ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto dei livelli di servizio previsti e/o a fronte di rilievi;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti.

6.3 Obbligo specifico di riservatezza

L'Impresa, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato, non potrà utilizzare, a nessun titolo, i moduli software forniti dalla Committente nell'ambito dei servizi della fornitura, la documentazione e qualunque informazione della Committente di cui dovesse venire al corrente o entrare in possesso.

6.4 Esecuzione della fornitura

Nello svolgimento della Fornitura, il Fornitore rispetterà i processi, gli standard e le linee guida adottate dalla Committente; il Fornitore dovrà assicurare di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.



La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività dell'Impresa siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza. È inoltre fatto divieto all'Impresa di utilizzare il presente affidamento quale referenza per altri incarichi, salvo esplicita autorizzazione da parte della Committente.

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

La Committente si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

La Committente si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale della Committente nello svolgimento di tali attività.

6.4.1 Pianificazione e Consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività oggetto della Fornitura.

PIANIFICAZIONE

L'Impresa, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del Contratto, dovrà sottoporre al Direttore dell'Esecuzione un documento contenente le modalità di attivazione della Fornitura individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione (di seguito, il "**Piano Operativo**"). Il Piano Operativo sarà suddiviso in due sezioni: una per le attività inerenti la Fornitura della Manutenzione e degli Aggiornamenti degli Archivi, una per il Servizio di Supporto Specialistico.

Il Fornitore è tenuto a tenere il Piano Operativo costantemente aggiornato in modo da rifletta, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività. Il Fornitore dovrà altresì comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il Piano Operativo e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente, per approvazione, il Piano Operativo.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dalla Committente, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano operativo.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano Operativo per inadempimenti da parte del Fornitore.

Il Piano Operativo e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali/email, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati dalla Committente, su stime e tempi di esecuzione delle attività.

STATO AVANZAMENTO LAVORI

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata la sezione di stato di avanzamento prevista nel Piano Operativo, fornendo indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, descrivendo eventuali criticità/ritardi e le relative azioni di recupero.

CONSUNTIVAZIONE

Per le attività previste nel presente capitolato, l'Impresa dovrà **consuntivare mensilmente** le attività svolte entro cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento. Per quanto specificamente attiene al Servizio di Supporto



Specialistico, l'Impresa dovrà riepilogare il numero di giorni/persona effettivamente erogati in misura non superiore al numero massimo di giorni validato dalla Committente attraverso l'approvazione delle singole Note di Intervento.

La consuntivazione avverrà mediante la compilazione di appositi moduli secondo lo standard richiesto dalla Committente nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e che attesteranno le attività effettivamente prestate dalla Società:

- "Rilevazione delle Attività" per le attività svolte nel periodo di riferimento;
- "Dichiarazione Mensile delle Prestazioni Rese", specificamente previsto per il Servizio di Supporto Specialistico e contenente l'indicazione nominativa e quantitativa delle risorse impiegate.

I moduli di cui sopra dovranno fare riferimento, nel caso del Servizio di Supporto Specialistico, agli specifici Ordini di lavoro emessi dalla Committente e dovranno essere sottoscritti dal responsabile della Società.

STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti di Project Portfolio Management (PPM) in dotazione presso la Committente per pianificare e consuntivare le attività, giorni ed ore di supporto erogate, secondo le modalità comunicate dalla Committente stessa.

6.4.2 Attivazione della Fornitura

L'Impresa, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del Contratto, dovrà sottoporre al Direttore dell'esecuzione un **"Piano Operativo"** contenente le modalità di attivazione della Fornitura individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione. La Committente approverà il Piano Operativo entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso, salvo che ritenga necessario apportarvi modifiche.

La Committente potrà infatti richiedere, secondo la procedura che segue e per non più di due volte, delle modifiche al Piano Operativo. Le modifiche dovranno essere richieste entro il termine sopra indicato per l'approvazione (15 giorni) e l'Impresa avrà 5 (cinque) giorni dalla richiesta per sottoporre alla Committente il Piano Operativo modificato.

L'approvazione, da parte della Committente, del Piano Operativo determinerà l'attivazione della Fornitura (di seguito, la **"Data di Attivazione della Fornitura"**). Salve eventuali modifiche al Piano Operativo divenute necessarie nel corso della Fornitura, i termini previsti nel Piano Operativo approvato debbano intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali.

6.4.3 Luogo di lavoro

Le attività oggetto della fornitura che richiedano la presenza del personale per l'erogazione dei servizi di supporto specialistico, saranno svolte, salvo diversa indicazione della Committente, presso le sedi di INAIL in Roma.

I costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso la Committente saranno a carico dell'Impresa.

Il Fornitore dovrà garantire, a richiesta, la presenza presso la Committente per l'erogazione dei servizi e/o per riunioni e/o per qualsiasi esigenza connessa alla fornitura, senza oneri aggiuntivi rispetto a quanto offerto.

Le attività di correzione di eventuali malfunzioni potranno essere svolte presso le sedi del Fornitore.

Gli ambienti messi a disposizione saranno disponibili nel normale orario di lavoro dell'Istituto e comunque potranno essere congiuntamente definiti diversi orari per esigenze straordinarie.

Altre necessità di presenza di risorse in orari e/o giorni diversi, verranno pianificate e concordate tra le parti.



6.4.4 Verifica di conformità

All'avvio della fornitura e in corso di contratto la Committente effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni, volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni consuntivate dalla società attraverso i moduli di cui al precedente par. 6.5.1 ("Rilevazione delle Attività" e "Dichiarazione Mensile delle Prestazioni Rese") risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente capitolato.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Committente, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Committente gli strumenti e le informazioni eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

La verifica di conformità per tutte le attività oggetto della fornitura descritte nel par. 3.1, lett. a), b) e c), è effettuata con cadenza trimestrale; viene avviata entro 5 giorni dalla scadenza del trimestre di riferimento e conclusa entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

La verifica di conformità per le attività oggetto della fornitura descritte nel par. 3.1, lett. d), è effettuata con cadenza mensile; viene avviata entro 5 giorni dalla scadenza del mese di riferimento e conclusa entro il mese successivo.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale **"Data di accettazione della Fornitura"** o, nel caso del servizio di supporto specialistico, **"Data di Accettazione del Servizio"**.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Committente. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta, con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Committente, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno dell'Impresa.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

7. 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 Committente al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente 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 puntualmente disciplinato nel Contratto.