



## CONDIZIONI DI FORNITURA

PREINFORMATIVA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE, MANUTENZIONE  
E SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA GESTIONE E L’EVOLUZIONE DELL’INFRASTRUTTURA  
ICT DI INAIL



## INDICE

1. PREMESSA .....	5
1.1 Acronimi .....	5
1.2 Definizioni .....	5
2. IL CONTESTO.....	7
2.1 Data Center .....	7
2.2 Contesto tecnologico .....	8
2.3 Contesto operativo .....	8
2.4 Contesto organizzativo .....	8
2.5 Processi .....	10
2.6 Certificazioni .....	11
3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....	12
3.1 Oggetto .....	12
3.2 Durata .....	13
4. LOTTO 1: SERVIZI OPERATIVI E SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO ICT .....	14
4.1 Conduzione dell'infrastruttura ICT.....	14
4.1.1 Finalità del servizio .....	14
4.1.2 Sviluppo ed evoluzione dell'infrastruttura ICT .....	15
4.1.3 Conduzione tecnica .....	18
4.1.4 Attività specifiche di Processo .....	25
4.1.5 Servizio di Manutenzione Hardware .....	30
4.2 Conduzione, gestione e manutenzione impianti .....	34
4.2.1 Conduzione e gestione .....	34
4.2.2 Manutenzione ordinaria .....	35
4.2.3 Manutenzione straordinaria.....	37
4.2.4 Tempi di intervento .....	37
4.2.5 Processo autorizzativo delle attività di manutenzione straordinaria .....	39
4.2.6 Conduzione, gestione e manutenzione degli Impianti Elettrici .....	41
4.2.7 Conduzione, gestione e manutenzione degli Impianti di Climatizzazione.....	42
4.2.8 Manutenzione Impianti Idrico-sanitari .....	44
4.2.9 Manutenzione Impianti Elevatori .....	44
4.2.10 Manutenzione Impianti Antincendio .....	46
4.2.11 Manutenzione Impianti Speciali.....	47
4.2.12 Ulteriori specifiche del servizio .....	48
4.2.13 Materiali di consumo .....	49
4.2.14 Personale del Fornitore.....	49
4.2.15 Implementazione e gestione del Sistema Informativo.....	50



4.2.16	Responsabilità del Fornitore .....	51
4.2.17	Prezzi per le attività di manutenzione straordinaria .....	51
4.2.18	Presa in carico degli impianti .....	53
4.3	Supporto specialistico al governo ed all'implementazione dei progetti di IT Innovation.....	55
4.4	Supporto specialistico al Security Operation Center (SOC) .....	56
4.5	Modalità di esecuzione e di remunerazione dei servizi .....	58
4.5.1	Modello di erogazione dei servizi remunerati a canone .....	58
4.5.2	Strumenti a supporto dell'operatività .....	62
4.5.3	Modalità di erogazione dei servizi in modalità progettuale a corpo .....	63
4.5.4	Modalità di erogazione dei servizi in modalità continuativa a consumo .....	63
5.	LOTTO 2 – SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO ICT .....	64
5.1	Supporto specialistico al governo delle operazioni IT.....	64
5.1.1	Supporto alle strutture gestionali nel controllo operativo dei servizi .....	64
5.1.2	Supporto al System Test .....	65
5.2	Supporto specialistico ai progetti di IT Innovation .....	65
5.2.1	Supporto specialistico su tecnologie, sistemi e reti.....	65
5.2.2	Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici.....	66
5.2.3	Supporto ai progetti applicativi .....	66
5.2.4	Supporto alla definizione/revisione dei processi.....	67
5.3	Modalità di esecuzione e di remunerazione dei servizi .....	67
5.4	Modello di erogazione dei servizi di supporto specialistico ICT.....	68
6.	DIMENSIONAMENTO .....	69
6.1	Dimensionamento massimo Lotto 1 .....	69
6.1.1	Conduzione dell'infrastruttura ICT .....	69
6.1.2	Opzione Disaster recovery.....	69
6.1.3	Conduzione impianti.....	70
6.1.4	Supporto specialistico al governo ed all'implementazione dei progetti di IT Innovation ....	70
6.1.5	Supporto specialistico al Security Operation Center (SOC) .....	70
6.2	Dimensionamento massimo Lotto 2 .....	71
6.2.1	Supporto specialistico al governo delle operazioni IT e ai progetti di IT Innovation.....	71
7.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	72
7.1	Premessa.....	72
7.2	Intera fornitura .....	72
7.3	Modalità continuativa a canone .....	72
7.3.1	Composizione del canone per la remunerazione dei servizi .....	72
7.3.2	Remunerazione dei servizi di conduzione ICT .....	73
7.3.3	Remunerazione dei servizi di conduzione impianti .....	75
7.4	Modalità progettuale .....	75



7.5	Modalità continuativa a consumo .....	77
7.6	Gestione della fornitura .....	77
7.7	Attività di inizio e fine fornitura .....	79
7.7.1	Affiancamento di inizio fornitura.....	79
7.7.2	Trasferimento del know-how .....	80
7.8	Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi .....	81
7.8.1	Profili professionali .....	81
7.8.2	Referenti della fornitura .....	81
7.8.3	Referenti operativi.....	82
7.9	Prodotti della fornitura .....	83
7.9.1	Modalità di consegna dei prodotti .....	83
7.9.2	Vincoli temporali sulle consegne .....	84
7.9.3	Aggiornamento della documentazione .....	86
7.9.4	Formati della documentazione.....	86
7.9.5	Assenza di virus.....	86
8.	GOVERNO DELLA FORNITURA .....	87
8.1	Modalità di autorizzazione e approvazione dei documenti .....	87
8.2	Monitoraggio delle attività contrattuali .....	88
8.3	Rilievi.....	88
8.4	Rilevazione della Customer Satisfaction .....	89
8.5	Modalità di accettazione dei prodotti - Collaudo .....	89
8.5.1	Modalità di svolgimento .....	89
8.5.2	Interruzione del collaudo.....	90
8.6	Verifiche di conformità .....	90
9.	GESTIONE DELLA QUALITÀ .....	91
9.1	Assicurazione Qualità.....	91
9.2	Indicatori di Qualità .....	91
9.3	Indici di prestazione .....	92
9.4	Indicatori di qualità aggiuntivi .....	92
9.5	Revisione degli Indicatori di Qualità .....	92
9.6	Strumenti per la misurazione e rendicontazione degli Indicatori di qualità.....	93
9.7	Periodo transitorio.....	93
10.	GARANZIA.....	93



## 1. PREMESSA

Il presente documento ha l'obiettivo di definire le caratteristiche ed i requisiti minimi relativi alla prestazione dei servizi di conduzione, manutenzione e supporto specialistico per la gestione e l'evoluzione dell'infrastruttura ICT di INAIL, per quanto concerne la quantità, la qualità ed i livelli di servizio.

Il presente documento si completa delle seguenti Appendici:

- Appendice 1: Contesto tecnologico ed infrastrutturale;
- Appendice 2: Descrizione dei profili professionali;
- Appendice 3: Indicatori di qualità della fornitura;
- Appendice 4: Consistenza hardware;
- Appendice 5: Contenuto dei prodotti;
- Appendice 6: Schede manutenzione impianti.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati ed allegati, costituiranno parte integrante e sostanziale del Contratto.

### 1.1 Acronimi

DCOD	Direzione Centrale per l'organizzazione digitale (INAIL)
GP	Giorni Persona
ICT	Information and Communication Technology
IT	Information Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
KB	Knowledge Base
POC	Proof of Concept
SCR	Service Control Room

### 1.2 Definizioni

**Amministrazione, Istituto o Committente:** l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro – INAIL;

**Fornitore:** in funzione del contesto, l'operatore economico aggiudicatario di uno dei Lotti dell'Appalto;

**Fornitore Lotto 1:** l'operatore economico aggiudicatario del Lotto 1 dell'Appalto;

**Fornitore Lotto 2:** l'operatore economico aggiudicatario del Lotto 2 dell'Appalto;



**Obiettivo:** l'unità organica di lavoro in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Ogni obiettivo è assimilabile ad un progetto, la cui esecuzione è suddivisa in fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti;

**Piano di lavoro:** si intende il piano temporale di esecuzione per fasi dell'obiettivo, che il Fornitore dovrà predisporre e sottoporre all'approvazione della Committente;

**Impianti tecnologici:** gli impianti tecnologici del Data Center di INAIL (elettrici, di condizionamento, di allarme, antincendio, ecc.) come meglio specificato nel proseguo del documento;

**interventi di manutenzione ordinaria:** gli interventi necessari per mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti;

**interventi di manutenzione straordinaria:** gli interventi e le opere edili necessarie per ripristinare le funzionalità degli impianti tecnologici e dei servizi igienico-sanitari a fronte di modifiche, implementazioni ed integrazioni dei medesimi che non alterino la volumetria complessiva degli edifici e non comportino modifiche delle relative destinazioni d'uso.



## 2. IL CONTESTO

Il contesto descritto è quello di riferimento alla data di stesura del presente documento. Le informazioni aggiornate saranno rese disponibili ad inizio fornitura.

### 2.1 Data Center

I Data Center che ospitano le infrastrutture ICT e gli impianti tecnologici oggetto dei servizi della fornitura sono attualmente così articolati:

- ROMA: DCOD – Via Santuario Regina degli Apostoli 33 (sito primario);
- ROMA: DCOD – Polo Acilia (sito secondario, in hosting presso Telecom);
- MILANO: DCOD – Polo Rozzano (sito di Disaster Recovery, in hosting presso Telecom).

Tra il sito primario ed il sito secondario è attiva una soluzione di Business Continuity. La maggior parte dei servizi sono configurati in modalità active-active sui due siti. Alcuni servizi sono invece configurati in modalità active-passive e richiedono quindi un intervento operativo per lo switch da un sito all'altro.

La Committente si riserva, in corso di vigenza contrattuale, la possibilità di trasferire per intero o in parte le infrastrutture del sito primario presso un ulteriore sito dalla medesima individuato.

In questa ipotesi, il Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 dell'appalto dovrà supportare la Committente nella gestione del moving delle infrastrutture tra i due siti, facendosi carico di tutte le attività necessarie a trasferirne l'operatività da un sito all'altro fino al completo ripristino in esercizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo, disinstallazione e successiva installazione e configurazione). Si precisa che il trasporto delle infrastrutture sarà a carico della Committente. Per contenere al massimo gli impatti sui servizi erogati, tali attività verranno svolte preferibilmente durante il fine settimana e/o in orari notturni. Gli oneri relativi saranno riconosciuti nell'ambito dei servizi di supporto specialistico del Lotto 1.

Il sito di Disaster Recovery di Rozzano è operativo al momento soltanto per i servizi erogati al Ministero della Salute. La Committente si riserva, in corso di vigenza contrattuale, di aumentare il numero dei servizi in Disaster Recovery. In questa ipotesi, gli oneri relativi saranno riconosciuti tramite l'attivazione dell'opzione contrattuale "Disaster Recovery" prevista per il Lotto 1, utilizzando per i diversi sistemi fisici e logici i canoni contrattualmente previsti.

La Committente si riserva inoltre, in corso di vigenza contrattuale, la possibilità di costituire o utilizzare un ulteriore sito, sempre collocato sul territorio nazionale, come sito di Disaster Recovery.

In questa ipotesi, al Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 dell'appalto potrà essere richiesto di supportare la Committente nella gestione del moving delle infrastrutture tra i due siti, facendosi carico di tutte le attività necessarie a trasferire gli apparati e la loro operatività da un sito all'altro fino al completo ripristino in esercizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo, disinstallazione e successiva installazione e configurazione). Si precisa che il trasporto delle infrastrutture sarà a carico della Committente. Gli oneri relativi saranno riconosciuti nell'ambito dei servizi di supporto specialistico del Lotto 1.



## **2.2 Contesto tecnologico**

Per la descrizione dell'attuale contesto tecnologico e infrastrutturale si faccia riferimento all'Appendice 1.

## **2.3 Contesto operativo**

I servizi oggetto della presente iniziativa si inquadrano in un contesto operativo complesso, che prevede una forte interazione e sinergia tra i vari attori impegnati nell'erogazione di servizi informatici. In particolare, il personale impegnato nell'erogazione dei servizi, oltre a relazionarsi con il personale (tecnico e non) della Committente, dovrà interagire e collaborare con i team dell'aggiudicatario dell'altro Lotto, nonché con i team impegnati nell'erogazione di servizi aggiudicati con altre procedure di gara, quali ad esempio:

- fornitori di servizi tecnologici o infrastrutturali, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo quelli impegnati per:
  - la fornitura e la manutenzione di apparati HW e prodotti SW (fornitori e vendor HW/SW)
  - la fornitura di servizi di supporto all'utenza esterni alla presente fornitura (HD esterni)
  - la fornitura di servizi cloud, soluzioni di BC/DR, connettività di rete e accesso ad internet esterni alla presente fornitura (provider esterni)
  - la fornitura di servizi impiantistici e di logistica CED;
- team applicativi, impegnati nell'erogazione di servizi di sviluppo, manutenzione e assistenza di software;
- team dedicati al monitoraggio dei servizi in uso agli utenti interni ed esterni e delle infrastrutture (Service Control Room), con la responsabilità della gestione proattiva degli incidenti;
- team dedicati all'esecuzione dei test standardizzati in ambiente di certificazione o dei test prestazionali, con la responsabilità di supervisionare il rispetto degli obblighi in termini di qualità ed efficienza del software da parte dei team applicativi prima del rilascio in produzione;
- team di audit IT, dedicato al controllo delle irregolarità che potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi strategici della DCOD;
- team dedicati alla valorizzazione della qualità del patrimonio informativo dell'Istituto, con l'obiettivo di garantire la disponibilità di dati aziendali certificati, sicuri e facilmente fruibili.

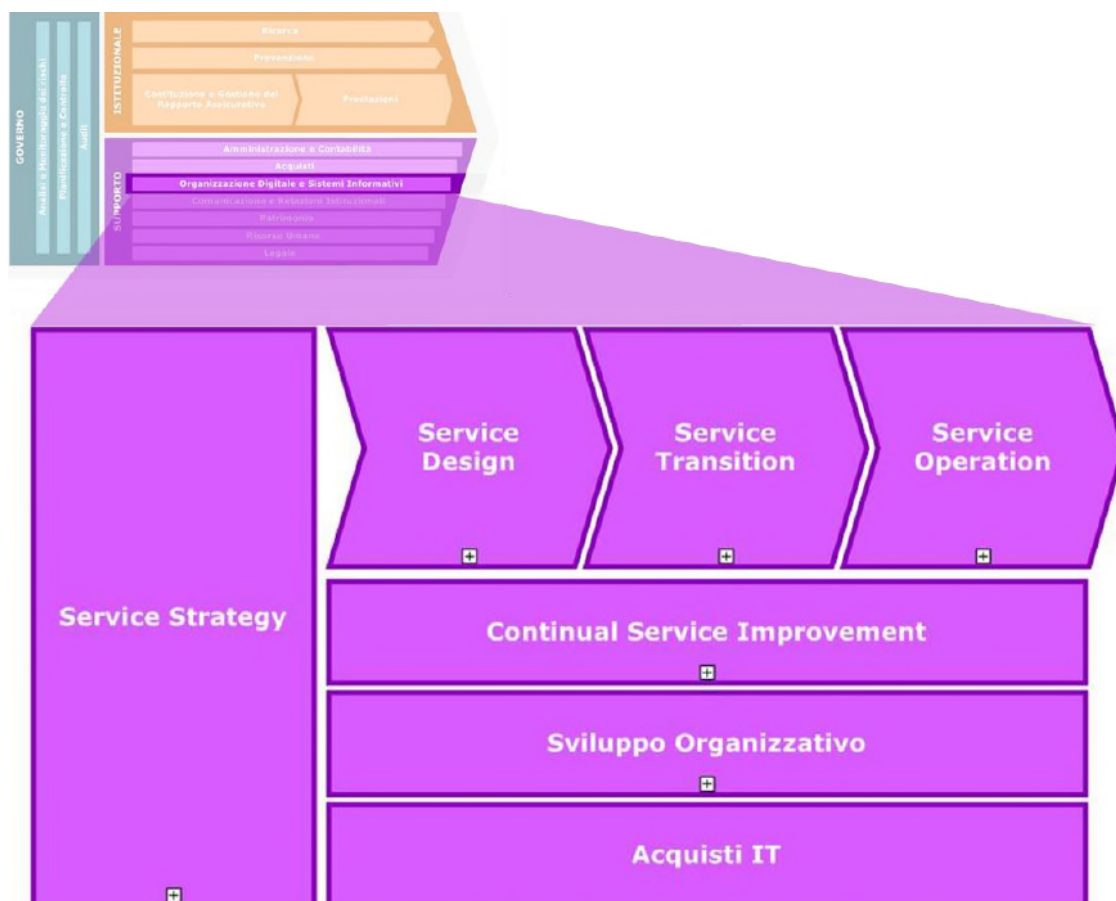
## **2.4 Contesto organizzativo**

Da tempo l'Istituto ha fatto evolvere la propria struttura informatica verso un modello di servizio che meglio risponda alle proprie esigenze di crescita di efficienza amministrativa e di aumento della qualità delle prestazioni nei confronti degli interlocutori istituzionali.





Di seguito è rappresentata la catena del valore della DCOD, che fornisce una visione sintetica sulle attività svolte dalla Direzione e finalizzate alla produzione di valore per l'Istituto. Essa si compone di un insieme di "aree di processo" mediante cui l'intera organizzazione svolge il suo ruolo di supporto a tutte le altre unità organizzative di INAIL, garantendo l'erogazione di servizi IT costantemente allineati con le esigenze di business e nel rispetto dei livelli di servizio concordati.



Le aree "Service Strategy", "Service Design", "Service Transition" e "Service Operation" sovrintendono in modo diretto all'intero ciclo di vita dei servizi IT, dalla loro genesi come parte integrante di un piano strategico pluriennale, alla loro progettazione, realizzazione ed erogazione in esercizio, con relativo monitoraggio e gestione delle eccezioni, fino alla loro dismissione.

Le aree "Continual Service Improvement", "Sviluppo Organizzativo" e "Acquisti IT" svolgono invece un ruolo "indiretto" di supporto alle varie fasi del ciclo di vita dei servizi IT, con particolare attenzione al miglioramento continuo dei processi adottati e al funzionamento di tutti gli elementi essenziali all'intera organizzazione.

Le suddette aree vengono poi esplose in maggior dettaglio su due livelli successivi, rappresentati dai macro-processi e dai singoli processi.



Il livello dei macro-processi raffigura una scomposizione degli elementi chiave costituenti ciascuna area e introduce una rappresentazione più analitica delle singole aree. Il macro-processo è, dunque, l'elemento che consente di raccordare i processi che operano in ambiti omogenei.

A titolo indicativo, di seguito si rappresenta la mappa dei macro-processi della DCOD

Sviluppo organizzativo	Strategy	Design		Transition		Operations	Continual Service Improvement	Acquisti IT	
Definizione e Gestione assetti organizzativi (Macrostruttura)	Definizione Strategia	Gestione Catalogo Servizi	Verifica della Continuità Servizi IT	Rilascio in Ambiente Collaudo	Valutazione Servizi IT	Gestione Eventi	Pianificazione Audit Processi IT	Definizione dei requisiti tecnici	Gestione anagrafica fornitori
Definizione e Gestione assetti organizzativi (Microstruttura)	Gestione Piano Triennale	Condivisione Livelli Erogazione Utenti Finali	Definizione Strategie, Policy e Regole Sicurezza	Collaudo Pre Esercizio	Strategia e Diffusione della Conoscenza	Gestione degli Incidenti	Monitoraggio e Verifica Processi IT	Definizione della strategia di acquisto	Gestione amministrativa del contratto
Definizione e Manutenzione del Modello dei Processi	Definizione Budget IT	Definizione Livelli di Servizio Vs Fornitori	Analisi e Gestione del Rischio di Sicurezza	Pianificazione Rilasci	Gestione Dati e Informazioni	Gestione dei Problemi	Analisi e Individuazione di Azioni di Miglioramento	Predisposizione atti di approvvigionamento e pubblicazione	Liquidazione e ordinazione
Pesatura posizioni	Consuntivazione IT	Definizione Livelli Servizio Strutture Interne	Verifica della Conformità e dell'attuazione delle Policy di Sicurezza	Rilascio in Ambiente Esercizio	Gestione Progetti	Gestione degli Accessi	Definizione e Manutenzione Sistema Qualità	Selezione del contraente	Verifica periodica sull'avanzamento economico-finanziario del contratto
Customer Care	Definizione Strategia dei Servizi IT	Gestione Capacità Servizi Infrastruttura IT	Gestione Performance	Rilascio dei Servizi Infrastrutturali	Progettazione e Realizzazione Servizi Applicativi	Gestione delle Richieste di Servizio	Verifica e Garanzia Livelli di Servizio	Aggiudicazione e stipula	Gestione obblighi informativi per la trasparenza verso l'esterno
Gestione Archivi	Gestione Portafoglio Servizi	Progettazione e Misurazione Disponibilità Servizi IT	Definizione Studi, Analisi e Requisiti di alto livello	Gestione Cambiamenti	Manutenzione Servizi Applicativi	Gestione Facility Data Center		Avvio contratto	
	Gestione Portafoglio Progetti	Progettazione e Realizzazione Piano di Continuità Servizi IT	Definizione Evoluzione Archit. Riferimento	Gestione Configurazione	Progettazione, Realizzazione e Collaudo dei Servizi Infrastrutturali	Esercizio Infrastrutture		Gestione tecnica del contratto	
	Gestione Domanda (organizzativa e IT)			Gestione Asset	Predisposizione Monitoraggio dei Servizi	Evoluzione e gestione dell'infrastruttura di sicurezza IT			
					Gestione Interventi				

Mappa dei Macro-processi della DCOD

## 2.5 Processi

I processi di interesse della presente fornitura sono stati definiti ed implementati contestualizzando quanto previsto dalla best practice ITIL v3, che individuano precisi ruoli e responsabilità nell'ambito dei team della Committente, del Fornitore e degli altri fornitori coinvolti.

In fase di avvio della fornitura verranno fornite la descrizione dei processi e le procedure relative.

Il Fornitore è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità in essi definite nonché ad utilizzare gli strumenti adottati ed indicati dalla Committente.

L'INAIL, nel corso della presente fornitura, si riserva di variare e/o implementare tali processi/procedure/strumenti ovvero di introdurre di ulteriori. In tale evenienza il Fornitore, cui sarà dato adeguato preavviso, sarà tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai nuovi processi/procedure/strumenti ed alle nuove responsabilità eventualmente in essi definite, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Le attività di supporto alla definizione, revisione e ottimizzazione dei processi sono prestate nell'ambito dei servizi erogati dal Fornitore Lotto 2, ferma restando la responsabilità del Fornitore Lotto 1 nell'esecuzione di tutte le attività operative volte all'introduzione di tali nuovi processi ovvero alla revisione dei processi già definiti, a supporto della Committente e del Fornitore Lotto 2.



## **2.6 Certificazioni**

Per il sito primario di Roma, via Santuario Regina degli Apostoli 33, la Committente ha recentemente conseguito la certificazione di conformità allo standard “TIA 942B: 2017 Rating 3”.

L Committente ha inoltre conseguito la certificazione ISO 20001 per i servizi di Housing e ha attivato le procedure per conseguire ulteriori certificazioni, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo le ISO 14001 e 50001.

Agli aggiudicatari è quindi richiesto, oltre che di operare conformemente a tutti gli standard relativi alle certificazioni richieste come requisito per la partecipazione alla gara (ISO 9001 e ISO 27001), anche di operare conformemente a tutti gli standard per cui la Committente ha già conseguito o è in corso di conseguire le relative certificazioni.



### 3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso dei servizi e delle attività volte a mantenere la piena fruibilità, l'operatività e l'efficienza dell'infrastruttura ICT e degli impianti tecnologici dell'INAIL, garantendo agli utenti la disponibilità e le prestazioni dei servizi erogati. È inoltre richiesto di fornire all'Istituto il supporto necessario per garantirne il costante allineamento all'evoluzione tecnologica del mercato ICT e continuare a svolgere un ruolo di eccellenza nell'informatica pubblica, candidandosi ad essere uno dei poli dove sarà possibile consolidare i Data Center di altre Pubbliche Amministrazioni, nonché un riferimento per nuove modalità di lavoro.

La fornitura è articolata in due Lotti, per macro-servizi, come di seguito rappresentato:

- **Lotto1: Servizi operativi e Servizi di supporto specialistico**
  - a) Conduzione infrastruttura ICT;
  - b) Conduzione, gestione e manutenzione impianti;
  - c) Supporto specialistico al governo ed all'implementazione dei progetti di IT Innovation;
  - d) Supporto specialistico al Security Operation Centre (SOC).
- **Lotto 2: Servizi di supporto specialistico**
  - a) Supporto specialistico al governo delle operazioni IT;
  - b) Supporto specialistico ai progetti di IT Innovation

La seguente tabella sintetizza più in dettaglio i servizi richiesti:

	Macro-Servizio	Servizio
<b>Lotto 1</b>	Conduzione infrastruttura ICT	Sviluppo ed evoluzione dell'infrastruttura ICT
		Conduzione tecnica
		Attività specifiche di processo
		Manutenzione HW
	Conduzione, gestione e manutenzione impianti	
	Supporto specialistico al governo ed all'implementazione dei progetti di IT Innovation	
<b>Lotto 2</b>	Supporto specialistico al Security Operation Center (SOC)	
	Supporto specialistico al governo delle operazioni IT	Supporto alle strutture gestionali nel controllo operativo dei servizi
		Supporto al System test
	Supporto specialistico ai progetti di IT Innovation	Supporto su tecnologie, sistemi e reti
		Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici
		Supporto ai progetti applicativi
		Supporto alla definizione/revisione dei processi



Si precisa che i servizi di conduzione, gestione e manutenzione degli impianti del Lotto 1 sono richiesti esclusivamente sul sito DCOD di Roma, via Santuario Regina degli Apostoli 33.

Come già evidenziato, i Data Center della DCOD erogano servizi sia per INAIL che per altre Amministrazioni (Ministero della Salute).

Nel prossimo futuro la platea delle Amministrazioni cui la DCOD offrirà servizi potrebbe ampliarsi.

**L'erogazione di servizi ad altre Amministrazioni**, attualmente già servite o acquisite in corso di esecuzione del contratto, potrebbe presentare delle specificità e delle maggiori complessità gestionali, legate alle differenze strutturali, tecnologiche e procedurali dell'infrastruttura ospite rispetto a quella di INAIL.

Il Fornitore del Lotto1 dovrà farsi carico di tali specificità e maggiori complessità gestionali.

L'erogazione di servizi ad altre Amministrazioni sarà infatti remunerata sulla base dei canoni di conduzione contrattualmente previsti.

Gli eventuali oneri iniziali relativi all'integrazione dell'infrastruttura ospite nel contesto di conduzione INAIL saranno invece riconosciuti nell'ambito dei servizi di supporto specialistico del Lotto 1.

Di seguito è fornita una descrizione di massima dei servizi richiesti, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi dei servizi.

### **3.2 Durata**

Per ciascun lotto di fornitura la durata massima prevista è fissata in 48 mesi, a partire dalla **Data di inizio attività**, comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto.



## 4. LOTTO 1: SERVIZI OPERATIVI E SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO ICT

### 4.1 Conduzione dell'infrastruttura ICT

#### 4.1.1 Finalità del servizio

La finalità del servizio è mantenere la piena operatività e l'efficienza dell'infrastruttura ICT affidata in conduzione, assicurandone il costante allineamento con l'evoluzione tecnologica e supportandone la crescita e l'evoluzione, coerentemente alle specifiche e agli indirizzi definiti dalla Committente, garantendo agli utenti la disponibilità e le prestazioni dei servizi da essa ospitati.

Per garantire la continuità dei servizi IT anche a fronte di eventi di disastro, la Committente ha definito un modello organizzativo di **Disaster Recovery**.

Il modello prevede processi e procedure per la gestione di situazioni di crisi con impatto sulla erogazione dei servizi IT, mirate alla reazione all'emergenza ed alla pronta riattivazione dei servizi.

Come già evidenziato a proposito dei Datacenter, tale modello organizzativo e i relativi processi e procedure sono attualmente implementati soltanto sui servizi erogati al Ministero della Salute. La Committente si riserva, in corso di vigenza contrattuale, di estendere il modello ad altri servizi.

All'attivazione del contratto, al Fornitore sarà quindi illustrato il modello organizzativo definito per la gestione della continuità e il ruolo e le responsabilità di sua competenza secondo tale modello, in qualità di affidatario dei servizi di conduzione dell'infrastruttura ICT.

Il Fornitore dovrà garantire tutte le conoscenze e le competenze necessarie all'erogazione dei servizi oggetto di affidamento e al rispetto del livello qualitativo atteso, nonché la piena conoscenza dei processi e procedure applicabili al proprio ambito di responsabilità nel modello definito per la continuità dei servizi.

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima del servizio, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio stesso, secondo la seguente articolazione:

- Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT
- Conduzione tecnica
- Attività specifiche di processo
- Manutenzione Hardware

Le attività di seguito riportate si intendono quindi elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo; si ritiene, infatti, che le competenze e le esperienze del Fornitore debbano essere necessariamente tali da garantire il complesso dei servizi da erogare, anche se non puntualmente dettagliati.



#### **4.1.2 Sviluppo ed evoluzione dell'infrastruttura ICT**

Per sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT si intende il complesso delle attività operative necessarie alla messa in produzione delle nuove componenti ICT ed alla loro integrazione nell'Infrastruttura ICT preesistente, ovvero ad apportare cambiamenti dell'Infrastruttura non riconducibili ad attività di ordinaria gestione e manutenzione.

Si precisa che l'infrastruttura comprende tutte le apparecchiature hardware e i software necessari al corretto funzionamento dei servizi erogati dall'Istituto, ovunque disposti negli stabili di proprietà di INAIL o di terzi, ovvero noleggiati da terzi anche in modalità Cloud.

Secondo gli indirizzi del CAD, la DCOD predilige ove possibile l'utilizzo di **prodotti software Open Source**.

È in corso di definizione un Catalogo DCOD dei prodotti Open Source, che sarà continuamente alimentato tramite un processo di validazione interno, cui i Team di lavoro saranno tenuti ad attenersi nella selezione.

Il Fornitore sarà tenuto a prendere in carico l'installazione, la manutenzione, la gestione e l'evoluzione dei prodotti Open Source presenti nel Catalogo, sia che siano supportati da Vendor che da Community.

Finalità del servizio è la realizzazione, ovvero l'installazione, la configurazione/personalizzazione, il test e l'avviamento dell'Infrastruttura ICT, sulla base delle specifiche tecniche e/o funzionali fornite e/o approvate dall'Istituto e di quanto stabilito dai processi di Change Management e di Release & Deployment Management in uso. Tra le attività sono comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la definizione di nuove infrastrutture, in termini di disegno e dimensionamento, e la successiva implementazione delle medesime, in collaborazione con l'Istituto e/o terzi da questo individuati (es. Lotto 2, team applicativi, ecc.) e sulla base delle politiche da questo definite
- l'installazione delle Componenti ICT e Ausiliarie al fine di renderle operative all'interno dell'Infrastruttura ICT, comprensiva di tutti i necessari collegamenti fisici e logici
- l'installazione di firmware delle Componenti ICT e Ausiliarie, ove necessario, in base alle indicazioni dell'Istituto ed alle politiche del produttore
- l'installazione, la personalizzazione e la configurazione del sistema operativo, del software di base e del middleware ed il relativo aggiornamento alle versioni di recente rilascio approvate dall'Istituto
- la produzione e/o l'aggiornamento di script di configurazione, provisioning e auto-scaling degli ambienti cloud e deployment applicativo
- ove previsto dalle procedure e/o dai processi in uso, la produzione e l'aggiornamento di script volti ad effettuare test automatici dei servizi, in collaborazione con l'Istituto e/o terzi da questo individuati (es. Lotto 2, team applicativi, ecc.)
- l'aggiornamento del catalogo dei servizi Cloud
- la migrazione di prodotti SW e l'eventuale porting dei dati e delle configurazioni
- la dismissione delle Componenti ICT e Ausiliarie non più necessarie, comprensiva delle eventuali attività di cancellazione/distruzione dei dati e di rottamazione delle medesime (trasporto compreso).



Nel caso in cui tutte o alcune tra le attività sopra elencate fossero eseguite da terzi, il Fornitore deve garantire l'affiancamento, il supporto e la cooperazione nella conduzione delle attività d'integrazione.

Il Fornitore è comunque responsabile della consegna della documentazione e del rispetto degli standard in uso, come pure delle attività di Test e di Avviamento.

Le **attività di Test** prevedono l'esecuzione di prove volte a verificare la rispondenza di quanto realizzato alle specifiche ed ai requisiti. Il test viene eseguito sia a livello di singolo componente funzionale sia di sistema nel suo complesso, per verificare l'integrazione tra le parti nonché le prestazioni del sistema in risposta ai carichi di lavoro previsti.

La Committente si riserva di richiedere la produzione della documentazione necessaria per l'esecuzione dei test, che dovrà essere integrata con i relativi esiti (**Piano del test**).

L'**Avviamento** consiste nella predisposizione, da parte del Fornitore, degli strumenti necessari alla presa in carico della Componente ICT o Ausiliaria e dei servizi da essa erogati. Durante questa fase, il Fornitore verifica l'operatività degli strumenti per la Conduzione tecnica della Componente ICT o Ausiliaria (ad esempio: installazione di agent di monitoraggio, backup, ecc....) ed eventualmente segnala la presenza di anomalie funzionali.

È inoltre responsabilità del Fornitore produrre e/o aggiornare e/o integrare la **Documentazione Gestionale**, da rendere disponibile all'Istituto prima della presa in carico.

Nel caso in cui la redazione di detta documentazione richieda un tempo significativamente maggiore rispetto alle attività di implementazione dell'Infrastruttura ICT, la Committente si riserva di concedere fino a ulteriori 5 giorni lavorativi per il completamento e la consegna della stessa.

La Committente si riserva inoltre di valutare la documentazione gestionale prodotta e di chiederne la modifica/integrazione, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

Al Fornitore potrà essere richiesta la predisposizione di ambienti prototipali da rendere disponibili per "proof of concept" (**POC**) o sperimentazioni, con cui verificare le caratteristiche principali della soluzione prima del suo inserimento nell'ambiente operativo target.

Si ribadisce che nel presente servizio è compresa la gestione dell'intero ciclo di vita degli apparati, dall'installazione alla dismissione, sino al trasporto presso gli appositi centri di rottamazione. A fronte di tale attività dovrà essere presentata alla Committente tutta la documentazione prevista per il corretto smaltimento dei beni informatici, con l'indicazione dell'Istituto come detentore dei beni.

In particolare, a fronte di cancellazione/distruzione di dati, dovrà essere presentata alla Committente una dichiarazione di avvenuta cancellazione/distruzione dei dati in maniera certificata e dell'avvenuta rottamazione secondo la normativa vigente.

In considerazione delle attuali durate dei cicli di vita delle apparecchiature, si può ipotizzare che nella durata contrattuale si procederà a un rinnovo di circa il 50% dell'intero parco tecnologico ed alla cancellazione/distruzione dei dati per un volume pari a circa il 50% della capacità di storage installata.





Tra le attività di sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT meritano un particolare approfondimento le attività di **Deploy applicativo**.

Tali attività, al contrario di quelle che caratterizzano il Deploy infrastrutturale, non vengono richieste dall'Ufficio Esercizio Infrastrutture ma dalle strutture deputate allo sviluppo di nuovi servizi ed applicazioni, sia dell'INAIL che delle Amministrazioni ospiti.

I Deploy applicativi in genere comportano, da parte del Fornitore che eroga i servizi di conduzione ICT, l'esecuzione di una serie di attività di affiancamento, supporto e consulenza che si vanno ad aggiungere alle normali attività di conduzione.

Tra le normali attività di conduzione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si possono elencare le seguenti attività:

- installazione nuovi sistemi;
- installazione e configurazione prodotti middleware;
- installazione e configurazione database;
- apertura porte IP;
- estrazione log;
- installazione e configurazione pacchetti software rilasciati.

Tra le attività di affiancamento, supporto e consulenza, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si possono elencare le seguenti attività:

- debug standard e avanzato sul codice;
- troubleshooting (analisi di integrazione, individuazione delle incompatibilità infrastrutturali e di versione, ecc.);
- roll back;
- supporto all'analisi dei log;
- consulenza sistemistica su sistemi, database e middleware.

Nell'ambito dei Deploy applicativi, si precisa quanto segue:

- tutte le attività riconducibili a normali attività di conduzione (**Supporto di base ai Deploy applicativi**) saranno da considerarsi comprese nei canoni di conduzione, analogamente a quanto previsto per i Deploy infrastrutturali, anche se eseguite al di fuori dell'orario standard di servizio.
- Gli oneri relativi alle attività di affiancamento, supporto e consulenza alle strutture deputate allo sviluppo di nuovi servizi ed applicazioni ed ai fornitori applicativi (**Supporto avanzato ai Deploy applicativi**), sia se eseguite nell'ambito dell'orario standard di servizio che al di fuori del medesimo, saranno riconosciuti in modalità progettuale a corpo nell'ambito dei servizi di supporto specialistico del Lotto 1.



#### **4.1.3 Conduzione tecnica**

Per Conduzione tecnica si intende il complesso delle attività volte a garantire il corretto funzionamento e la piena efficienza dell'Infrastruttura ICT nonché l'accesso ai servizi da parte dell'utenza.

Nella conduzione tecnica sono incluse, a titolo indicativo, le attività descritte nei paragrafi di seguito.

##### **4.1.3.1 PRESA IN CARICO DI NUOVI SERVIZI E DI NUOVE TECNOLOGIE**

Il servizio è finalizzato alla presa in carico di nuovi servizi, applicazioni e/o procedure operative e di tutte le Componenti ICT oggetto del servizio di conduzione.

La presa in carico delle Componenti ICT sancisce l'attribuzione della responsabilità gestionale al Fornitore e l'inizio della remunerazione del servizio di conduzione, in base ai corrispettivi contrattualmente definiti.

Come illustrato nel precedente paragrafo, il Fornitore è responsabile di effettuare tutte le attività necessarie per l'avviamento e la successiva presa in carico, sia nei casi in cui le attività realizzative siano state effettuate dal Fornitore stesso sia nei casi in cui le attività realizzative siano state effettuate da terze parti, sulla base di quanto stabilito dai processi e dalle procedure in uso.

Salvo diversa indicazione della Committente, il Fornitore è tenuto a pianificare ad effettuare tutte le attività necessarie alla presa in carico nell'arco temporale massimo di **5 giorni lavorativi**.

La Committente si riserva di consentire lo slittamento del termine per la presa in carico in caso di motivazioni non dipendenti dalla responsabilità del Fornitore stesso. In tale evenienza, la ripianificazione è comunque sottoposta all'approvazione della Committente.

**Se richiesto dalla Committente, il Fornitore in nessun caso potrà rifiutare di effettuare la presa in carico di nuovi servizi e tecnologie.**

Il Fornitore è responsabile:

- di eseguire le attività richieste e/o le procedure definite dalla Committente per la messa in produzione dell'Infrastruttura ICT, ivi compresa l'implementazione e la gestione delle politiche di software Distribution
- di eseguire le procedure definite nell'ambito del processo di Service Asset & Configuration Management per l'identificazione dei nuovi Elementi di Configurazione
- della verifica, valutazione ed eventuale integrazione della documentazione gestionale, per la consegna alla Committente, che - anche in questa fase - si riserva di richiederne modifiche e/o integrazioni senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

##### **4.1.3.2 GESTIONE ORDINARIA SISTEMI E RETI**

Il servizio è finalizzato a mantenere l'Infrastruttura ICT stabile e tale da garantire il soddisfacimento dei requisiti operativi. Gli obiettivi del servizio si possono così riassumere:

- garantire la disponibilità dei sistemi e delle reti e l'esecuzione delle attività schedate;
- assicurare un continuo controllo sullo stato dei sistemi e dei collegamenti, individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie;
- prevenire, gestire e risolvere tutti i problemi che comportano interruzione o degrado del servizio all'utenza;
- ottimizzare l'utilizzo dello Storage in termini di razionalizzazione degli accessi e garantire la



disponibilità, la salvaguardia e l'integrità dei dati;

- garantire l'efficienza dei sistemi rispetto all'utilizzo delle risorse hardware e software;
- controllare l'impatto sull'infrastruttura ICT a fronte della messa in esercizio di modifiche correttive e/o evolutive di applicazioni esistenti o del rilascio di nuove applicazioni;
- monitorare e verificare i consumi effettivi delle eventuali infrastrutture e servizi in cloud.

Il Fornitore deve effettuare tutte le attività di gestione dell'infrastruttura ICT affidata in conduzione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- gestione delle procedure batch e della relativa schedulazione
- amministrazione del SW di base e del MW (gestione delle configurazioni, deploy applicativi, implementazione di configurazioni di scalabilità orizzontale o verticale, configurazione delle integrazioni tra i servizi, configurazione delle utenze e dei relativi privilegi, analisi delle prestazioni delle singole sessioni applicative ed individuazione di possibili ottimizzazioni del codice, ecc.)
- gestione e monitoraggio di apparati Storage, SAN e TAN (controllo e gestione dell'utilizzo di dischi/nastri, refresh "periodico" di supporti magnetici, bonifica di dati obsoleti, patching di collegamenti in fibra ottica agli switch SAN e TAN, configurazione di switch per nuovi collegamenti, ecc.)
- esecuzione delle operazioni di backup e restore e verifica della validità dei backup effettuati
- controllo e aggiornamento delle basi dati di configurazione, sulla base di quanto definito nell'ambito del processo di Service Asset & Configuration Management
- amministrazione dei sistemi di accesso e autenticazione (infrastrutture di dominio, strumenti di file sharing e Team work, SSO, ecc.) e relativo *provisioning* delle utenze (creazione, modifica, bonifica e cancellazione, configurazione dei relativi privilegi, ecc.), ivi comprese le utenze locali
- gestione e monitoraggio di apparati di rete LAN e di sicurezza
- amministrazione delle funzionalità applicative dei servizi e/o dei prodotti di networking e sicurezza
- gestione e aggiornamento dei piani di indirizzamento IP LAN, da sottoporre a verifica periodica da parte della Committente
- salvataggio dei dati ai fini dell'analisi degli incidenti di sicurezza
- supporto alla Committente nelle fasi di progettazione e disegno dei progetti infrastrutturali e/o applicativi che insistono sull'Infrastruttura ICT affidata
- supporto alla Committente per la raccolta di dati e la produzione di reportistica e/o documentazione relativa al grado di utilizzo delle risorse fisiche/logiche da parte dei servizi ospitati e/o di statistiche di accesso alle Componenti ICT e Ausiliare
- supporto alla Committente nella definizione del capacity planning dell'Infrastruttura ICT e dei servizi da essa ospitati.

#### 4.1.3.2.1 GESTIONE DEGLI AMBIENTI ELABORATIVI

Le attività di gestione degli ambienti elaborativi prevedono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:



- installazione, personalizzazione, test, distribuzione e manutenzione del sistema operativo, dei sottosistemi e dei prodotti Middleware
- esecuzione delle configurazioni necessarie all'integrazione di prodotti software (configurazioni dei prodotti relativi all'ambiente operativo, alla sicurezza, alla connettività e interconnessione, all'autenticazione attraverso servizi di gestione centralizzata delle utenze, alla comunicazione tra diversi layer tecnologici, ecc.)
- definizione ed attuazione delle procedure di automazione operativa (script di avvio/arresto, controllo dei servizi, trasferimento automatico di dati, salvataggio delle configurazioni, ecc.)
- pianificazione ed esecuzione degli interventi di aggiornamento del software e del firmware, sulla base delle politiche del produttore e delle esigenze dell'Istituto, ovvero coordinamento di tali interventi se effettuati da terzi. In generale, il Fornitore è tenuto farsi parte proattiva nel mantenere gli apparati gestiti allineati alle ultime fix, release e versioni del software installato.
- verifica periodica delle fonti di pubblicazione dei bollettini di sicurezza per le tecnologie in uso presso INAIL ed esecuzione periodica dell'aggiornamento dei sistemi per la rimozione delle vulnerabilità di sicurezza (installazione patch, windows update, modifiche alla configurazione dei servizi, ecc.) in accordo con le misure di prevenzione degli incidenti definite da INAIL. Si precisa che INAIL consentirà l'utilizzo delle utenze di accesso ai network dei vendor di cui è in possesso, attraverso cui il Fornitore potrà consultare informazioni relative alla sicurezza. È tuttavia richiesto che il Fornitore acceda anche a bollettini pubblici e/o informazioni ottenute attraverso propri canali.

È inoltre responsabilità del Fornitore assicurare il coordinamento e l'esecuzione di tutte le attività legate alla conduzione del sito di Disaster Recovery, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- controllo del corretto funzionamento delle procedure di allineamento dati e configurazioni tra sito primario e sito DR, ovvero altri siti preposti alla conservazione dei dati (es. data replication)
- gestione e aggiornamento delle procedure, degli script e/o dei meccanismi automatici di schedulazione/orchestrizzazione di task di ripartenza dei servizi sul sito DR, in linea con Recovery Time Objective (RTO) e Recovery Point Objective (RPO) definiti
- gestione dei meccanismi di switching dei servizi di connettività sul sito DR in caso di disastro ed attivazione del piano di DR
- esecuzione dei test periodici di DR. Sono previsti almeno 2 test per anno solare. La Committente si riserva di richiedere altri test di DR ogni qualvolta l'evidenza della situazione, variazioni significative dell'infrastruttura, obblighi normativi o procedure di qualificazione per i servizi IT che l'INAIL dovrà o vorrà osservare, lo richiedano.

Al Fornitore è richiesto di garantire l'aggiornamento del Piano di Continuità Operativa (PCO) e dei relativi allegati (procedure operative, piani di test periodici, ecc.) e di effettuare, con frequenza annuale, una sessione di formazione al personale della Committente sui contenuti e gli aggiornamenti del PCO.



#### 4.1.3.2.2 GESTIONE APPARATI DI RETE

Si richiede che il Fornitore effettui le attività di gestione, configurazione e tuning degli apparati di rete presso i CED dell'Istituto, ad eccezione dei router geografici, che sono a carico del gestore della connettività SPC, e degli apparati LAN di palazzo, che sono a carico di altro Fornitore.

Nel caso in cui la Committente sottoscriva accordi di peering, il Fornitore dovrà assicurare la configurazione e la gestione dei router, degli apparati di interconnessione geografica e dei protocolli necessari per il peering.

Il Fornitore deve garantire la continuità di esercizio delle reti anche a fronte di problemi particolarmente complessi. Di seguito sono elencate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività richieste:

- la pianificazione e l'esecuzione delle attività di configurazione degli apparati affidati
- la razionalizzazione dell'infrastruttura di rete, sulla base di quanto concordato con la Committente
- il test e il collaudo degli apparati di rete
- la tracciatura e l'indirizzamento delle attività di gestione
- la produzione di reportistica e di statistiche di accesso ai sistemi
- l'implementazione e la gestione dei sistemi di problem determination e di analisi degli output a supporto delle applicazioni che utilizzano l'infrastruttura di rete (es. sniffer, sonde)
- la collaborazione nelle fasi realizzative dei progetti infrastrutturali e/o applicativi che utilizzano l'infrastruttura di rete.

#### 4.1.3.2.3 GESTIONE APPARATI PER IL CONTROLLO DEGLI ACCESSI

Presso le sedi INAIL di Via Santuario Regina degli Apostoli, 33 e di Piazzale Pastore, 6, è in funzione una soluzione per il controllo degli accessi agli edifici e alle aree riservate, che utilizza apparati collegati ai tornelli e ai lettori di badge, uno per ogni tornello/lettore.

Questi apparati richiedono normali attività di conduzione, quali l'aggiornamento del firmware e del software e la configurazione di impostazioni. Richiedono inoltre delle attività specifiche, quali l'attribuzione stanze e la creazione/modifica dei "passy" di accesso.

Si richiede che il Fornitore effettui le suddette attività di conduzione, comprese quelle specifiche. Inoltre, alla scadenza del periodo di garanzia, per ogni apparato dovrà essere garantita la manutenzione hardware.

Tali apparati non sono stati considerati in sede di definizione della base d'asta. Si ipotizza di remunerare le attività di conduzione e manutenzione richieste assimilando tali apparati alla tipologia degli apparati di rete semplici, salvo ridefinirne eventualmente la classificazione a inizio contratto, in contraddittorio col Fornitore, secondo quanto previsto al par. 7.3.2.



#### 4.1.3.2.4 GESTIONE DELLE PROCEDURE BATCH

Le procedure batch si articolano in:

- batch applicativo, schedato a seguito di richiesta effettuata dalle varie aree applicative;
- batch tecnico, che riguarda essenzialmente il salvataggio dei dati e la memorizzazione dei dati di sistema, utilizzati per la produzione di report statistici mensili.

Il Fornitore ha la responsabilità del buon esito del batch tecnico per tutti i prodotti installati, compresi quelli di automazione. Inoltre, il Fornitore ha la responsabilità, a fronte di errori di esecuzione del batch applicativo, di fornire supporto per verificare eventuali cause riconducibili all'infrastruttura.

Il Fornitore dovrà avvalersi del software messo a disposizione dall'INAIL per il monitoraggio e la produzione dei report statistici.

#### 4.1.3.2.5 GESTIONE DELLA DISPONIBILITÀ

Per tutti i sistemi per i quali sia stato configurato un meccanismo di alta affidabilità (cluster, bladespare, cluster Weblogic, Oracle RAC, ecc.), sulla base della periodicità concordata con la Committente o a fronte di un change complesso, il Fornitore deve produrre un piano di test che descriva le modalità di esecuzione e i risultati attesi ed eseguire il test secondo la tempistica concordata.

#### 4.1.3.2.6 GESTIONE DELLO STORAGE

L'attività si sostanzia principalmente nel:

- Controllare, gestire ed ottimizzare l'utilizzo dello Storage (dischi e Virtual Tape Library o VTL) per assicurare la disponibilità di spazio
- riorganizzare gli archivi, per assicurarne la massima efficienza
- classificare i dati e le applicazioni che li utilizzano
- produrre reportistica sull'utilizzo dello storage
- definire le politiche di gestione delle VTL. Le politiche di backup sono definite dalla Committente. Per politiche di gestione delle VTL si intende l'implementazione delle politiche di backup tramite procedure operative, configurazioni e automazioni e quant'altro il Fornitore ritenga necessario
- bonificare i dati obsoleti. Le politiche di backup definiscono Retention prestabilite per classi di dati e servizi. Per bonifica dei dati si intende il recupero degli spazi di archiviazione delle VTL a scadenza delle singole Retention.

#### 4.1.3.2.7 BACKUP & RESTORE MANAGEMENT

Il Fornitore deve garantire la continuità dei servizi e/o il recupero dei dati (di sistema e delle applicazioni) in tutti i casi in cui si renda necessario, comprendendo l'ultima transazione eseguita con successo.



Per l'esecuzione delle operazioni di backup e restore Il Fornitore dovrà avvalersi del software messo a disposizione dall'INAIL, che si interfacciano con i vari tool disponibili per ciascuna tipologia di Piattaforma/Database.

Sulla base delle politiche definite dall'Amministrazione, è responsabilità del Fornitore definire la pianificazione delle attività di backup, al fine di ottimizzare la finestra temporale a disposizione.

#### 4.1.3.2.8 AMMINISTRAZIONE DATABASE

Il Fornitore deve effettuare l'amministrazione e l'ottimizzazione dei database ospitati sui sistemi gestiti. A titolo esemplificativo ma non esaustivo si prevedono le seguenti attività:

- installazione, aggiornamento (nuove versioni/release, fix correttive e di sicurezza) e configurazione
- amministrazione (creazione tabelle, caricamento dati, ripristino indici, ottimizzazione, ecc.);
- aggiornamento dati statistici del catalogo;
- risoluzione delle anomalie;
- reporting periodico per evidenziare le frammentazioni;
- analisi delle prestazioni delle singole sessioni applicative ed individuazione di possibili ottimizzazioni del codice.

#### 4.1.3.2.9 GESTIONE ACTIVE DIRECTORY

Il Fornitore dovrà gestire l'infrastruttura di Active Directory (AD) di INAIL secondo le politiche definite dalla Committente, in particolare per ciò che concerne la sicurezza.

L'attuale infrastruttura AD è composta da un'unica foresta, configurata a regime in modalità nativa e denominata INAIL.PRI, ramificata in 4 domini: un dominio root (inail.pri) e tre domini child.

Le principali attività previste sono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti:

- Gestione sistemistica e conduzione funzionale dell'AD: monitoraggio, backup, aggiornamento versioni/release, patch management, gestione log (raccolta ed archiviazione) dei Domain Controller
- Gestione degli account utente su AD, limitatamente alla creazione massiva di utenze o gruppi di utenti, in deroga rispetto alla funzione di esercizio preposta.
- Gestione del dominio, limitatamente al dominio intranet (.pri): gestione delle policy, dei computer in dominio, della propagazione delle policy sui singoli computer, gestione del servizio DNS/WINS.

Il Fornitore dovrà provvedere alla sospensione/cancellazione di tutte le utenze riconducibili al Fornitore uscente, dandone evidenza dell'operazione alla Committente, entro il termine massimo concordato in fase di subentro. Inoltre, entro tale medesimo termine, il Fornitore dovrà provvedere alla modifica delle password per tutte le utenze di tipo Amministratore o Super User, secondo le politiche in essere.



#### 4.1.3.2.10 AMMINISTRAZIONE PRODOTTI MIDDLEWARE

Il Fornitore dovrà amministrare i prodotti Middleware in uso presso la Committente.

Le principali attività da svolgere sono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti:

- installazione e configurazione dei prodotti e relativa evoluzione e manutenzione;
- correzione delle anomalie e manutenzione periodica per l'allineamento del livello di patch necessario alla rimozione dei bug e delle vulnerabilità dei prodotti;
- deploy delle applicazioni e/o degli oggetti applicativi (applicazioni, report, siti, folder, ecc.);
- implementazione di configurazioni di scalabilità orizzontale o verticale (configurazione dei domini, dei cluster, dei cloni, ecc.) a seconda delle necessità;
- configurazione delle integrazioni tra i servizi (Enterprise Service Bus, Single Sign On, ecc.), delle code, degli End Point, ecc.;
- configurazione delle utenze e dei relativi privilegi;
- analisi dei log e delle eccezioni applicative o sistemistiche;
- analisi delle prestazioni degli specifici ambiti applicativi (Java Virtual Machine, Microsoft IIS, ecc.) utilizzando gli strumenti propri di ogni singolo middleware;
- predisposizione di script gestionali per l'avviamento e l'arresto delle singole applicazioni o di specifici processi/componenti;
- gestione dei componenti/device periferici (libreria ottica, stampanti di sistema, ecc.);
- predisposizione degli agent di test e di profilazione delle applicazioni e supporto all'analisi dei dati raccolti.

Inoltre, in ambito Cloud/DCA, possono essere identificate ulteriori attività, quali ad esempio:

- configurazione ed Amministrazione delle blueprint dei servizi esposti;
- definizione, configurazione e packaging dei servizi esposti.

#### 4.1.3.2.11 GESTIONE DELLA SICUREZZA

Nell'ambito dell'infrastruttura di INAIL sono presenti diversi elementi di sicurezza, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Firewall;
- IDS/IPS;
- VPN;
- Authentication Server;
- Antivirus di classe Enterprise;
- Log management.





Come meglio specificato nel seguito, i servizi di sicurezza dell'Istituto sono governati dal Security Operation Center (SOC) di INAIL. Nell'ambito dei servizi di conduzione, il Fornitore sarà responsabile, sulla base delle procedure e delle politiche definite dal SOC di INAIL ed in collaborazione con il medesimo:

- della gestione e della manutenzione degli elementi di sicurezza presenti presso i CED;
- delle attività di updating e upgrading delle versioni dei prodotti di sicurezza;
- del backup dei log e delle configurazioni;
- dell'implementazione e degli aggiornamenti delle politiche di sicurezza definite dal SOC di INAIL;
- dell'attuazione di contromisure finalizzate al mantenimento dei livelli di sicurezza stabiliti;
- della risoluzione reattiva o proattiva degli incidenti di sicurezza;
- del controllo del traffico di rete;
- della gestione, verifica, analisi, correlazione e storicizzazione degli allarmi generati e delle informazioni raccolte nei file di log delle infrastrutture di sicurezza e di rete;
- della produzione periodica dei Report di Sicurezza.

All'attivazione del contratto saranno definiti e formalizzati i processi da applicare alla gestione degli incidenti di sicurezza, con specifico riferimento agli aspetti di comunicazione, responsabilità ed escalation tra il Fornitore, il SOC di INAIL ed eventuali terzi coinvolti (es. fornitori applicativi).

Al Fornitore è inoltre richiesto di supportare la Committente nell'esecuzione dei test di vulnerabilità, che verranno effettuati con cadenza semestrale al fine di verificare il livello di efficacia delle politiche di sicurezza in essere, nonché di implementare le azioni correttive per la rimozione di eventuali criticità individuate.

#### **4.1.4 Attività specifiche di Processo**

Il Fornitore dovrà svolgere le attività di conduzione in coerenza con i processi e le procedure in uso presso la Committente o rese disponibili/implementate nel corso della gestione contrattuale.

Nel seguito si evidenzia il valore aggiunto atteso dall'operatività del Fornitore nell'ambito di alcuni tra i processi più significativi per il modello di erogazione dei servizi.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire la costante e continua integrazione con la funzione di Service Control Room, implementata dalla DCOD ricorrendo ad altro contratto, che si occupa del monitoraggio sulle applicazioni e sui servizi di business erogati dall'Istituto.

In particolare, la Service Control Room dovrà poter applicare delle azioni di I livello, certificate dall'Ufficio Esercizio Infrastrutture della DCOD, volte ad intervenire sui sistemi e gli apparati oggetto della conduzione ICT al fine di ripristinare l'operatività dei servizi infrastrutturali.

Nell'ambito del servizio di Conduzione dell'infrastruttura ICT dovranno quindi essere garantite, in ottica di collaborazione con il fornitore del servizio di Service Control Room, le seguenti attività:



- La classificazione delle tipologie di incidenti infrastrutturali risolvibili con azioni di I livello da parte degli operatori della Service Control Room;
- La definizione delle istruzioni operative di I livello che l'Ufficio Esercizio Infrastrutture dovrà certificare;
- La revisione e l'adeguamento delle istruzioni operative di I livello certificate da parte dell'Ufficio Esercizio Infrastrutture;
- L'integrazione tecnologica tra la suite di monitoraggio utilizzata dalla Service Control Room e le soluzioni di orchestrazione adottate dalla DCOD.

In termini di classificazione delle azioni di I livello da certificare sarà necessario distinguere tra:

- Azioni I livello, non automatizzate e pre-autorizzate, da non sottoporre a flusso di approvazione
- Azioni di I livello, automatizzate e pre-autorizzate, eseguite tramite integrazione con gli strumenti di orchestrazione della DCOD
- Azioni di I livello, automatizzate o non automatizzate, da sottoporre a flusso di approvazione

La definizione del flusso approvativo sarà concordata tra l'Ufficio Esercizio Infrastrutture e l'Ufficio responsabile della Service Control Room, al fine di ottimizzare la conduzione dei sistemi oggetto della fornitura.

L'eventuale mancato rispetto dei livelli di servizio, che sia riconducibile all'applicazione da parte della Service Control Room delle azioni di I livello certificate, non sarà considerato nella misurazione degli indicatori di qualità in quanto attribuibile ad attività da considerarsi al di fuori del perimetro dei servizi di fornitura oggetto della presente iniziativa.

#### 4.1.4.1 TRACCIATURA DELLE ATTIVITÀ, DELLE RICHIESTE E DELLE SEGNALAZIONI

È richiesto che il Fornitore utilizzi gli strumenti resi disponibili dall'Istituto per tracciare le attività a carattere operativo, le richieste di informazioni e le segnalazioni di disservizio.

Per consentire la quantificazione e la rendicontazione del servizio, sia puntuale che a diversi livelli di aggregazione, tutte le attività di conduzione ICT dovranno essere tracciate in modo sistematico, articolato e completo, quantificando e classificando le singole attività svolte su ogni sistema/apparato in attività di conduzione ordinaria, change standard e change non standard.

La enumerazione delle attività di conduzione ICT e la relativa distinzione in attività di conduzione base, change standard e change non standard sarà concordata con l'Istituto a inizio fornitura.

La tracciatura delle attività comprende l'identificazione dell'attività, l'apparato su cui viene effettuata e la quantificazione dell'impegno in giorni/persona. La tracciatura dovrà essere effettuata su base apparato. L'impegno relativo ad attività cumulative, ossia che coinvolgono più apparati, ai fini della rendicontazione dovrà essere ripartito dal Fornitore tra gli apparati interessati.

La tracciatura sarà effettuata utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla Committente o, in mancanza di questi, con strumenti messi a disposizione dal Fornitore.



Nel corso della fornitura la classificazione delle attività sarà sviluppata ed affinata in maniera incrementale, con l'aggiunta progressiva e/o la specificazione di tutte le attività di cui dovesse emergere l'esigenza in corso di esecuzione. Ogni cambiamento di classificazione o metodologia di tracciatura sarà concertato fra la Committente e il Fornitore e formalizzato in apposito verbale.

Per quanto riguarda le richieste e le segnalazioni, il Fornitore dovrà:

- alimentare gli strumenti di tracciatura;
- effettuare la ricezione e la presa in carico delle richieste nei tempi concordati;
- aggiornare le informazioni di ciascun ticket con l'effettivo stato/andamento delle attività;
- fornire una stima dei tempi di esecuzione e una diagnosi relativa all'intervento da effettuare;
- effettuare la chiusura dei ticket;
- gestire, per quanto di competenza, gli interventi dei fornitori terzi.

#### 4.1.4.2 SUPPORTO AL PROCESSO DI INCIDENT MANAGEMENT E PROBLEM MANAGEMENT

Al fine di garantire la corretta fruizione dei servizi da parte dell'utenza di riferimento, il Fornitore è responsabile della gestione di tutti i casi in cui sia rilevabile una interruzione o un degrado nella fruizione del servizio, indipendentemente dalla causa dell'interruzione o del degrado.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare le attività necessarie al ripristino del servizio all'utenza di riferimento entro i tempi massimi prefissati, anche attraverso l'attivazione delle procedure di escalation concordate. Tali procedure tengono conto del livello di gravità del malfunzionamento e dell'impatto dello stesso sull'operatività dell'utenza.

L'attività di gestione dei malfunzionamenti deve essere sia proattiva, ossia rivolta alla prevenzione, sia reattiva, ossia rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutti gli eventi che comportano l'interruzione o il degrado nella fruizione del servizio.

Tra le attività richieste si evidenziano:

- l'identificazione del malfunzionamento, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la sua risoluzione, anche attraverso l'intervento di terze parti;
- l'analisi del verificarsi di problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi sono inseriti nella knowledge base e sugli elementi interessati sono eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale, secondo quanto concordato con la l'Istituto nell'ambito del processo di Problem management;
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione delle attività di verifica di performance dei sistemi, tenendo conto delle informazioni provenienti dai sistemi di monitoraggio.

In ultimo, è responsabilità del Fornitore il salvataggio dei dati ai fini dell'analisi di incidenti di sicurezza. Il Fornitore deve assicurarsi che i sistemi, anche non direttamente gestiti, inviino al sistema di Log Management le informazioni utili alle attività di analisi, attivando - in caso negativo - le procedure



concordate con INAIL. Per gli apparati non gestiti direttamente (apparati di telecomunicazione) devono essere fatte interrogazioni SNMP per monitorare lo stato di funzionamento. A tale riguardo vanno considerati anche gli apparati DWDM che forniscono il collegamento tra i data center di Santuario e Acilia. È richiesto che sia effettuata la conservazione di tutti i log di auditing relativi a web server, application server, apparati di sicurezza e quanto altro possa essere necessario alla ricostruzione di comportamenti insidiosi e per l'individuazione di possibili responsabilità penali e civili conseguenti a condotte illecite. Tali log devono essere mantenuti in linea per il periodo concordato con INAIL. INAIL si riserva di richiedere di effettuare ricerche ed elaborazioni statistiche su tali log.

Si precisa che i dati da raccogliere e da salvare ai fini dell'indagine sugli incidenti di sicurezza saranno concordati successivamente all'avvio della fornitura.

#### 4.1.4.3 SUPPORTO AL PROCESSO DI CHANGE MANAGEMENT E RELEASE & DEPLOYMENT MANAGEMENT

Il Fornitore è responsabile della pianificazione, dell'attuazione, del tracciamento e della verifica dei cambiamenti e degli aggiornamenti dell'hardware, del firmware, dei sistemi operativi, dei prodotti middleware e degli applicativi standard, coerentemente con i processi di Change Management e Release & Deployment Management.

#### 4.1.4.4 SUPPORTO AL PROCESSO DI SERVICE ASSET & CONFIGURATION MANAGEMENT

Il Fornitore deve garantire il costante, accurato e continuo allineamento delle basi dati del CMS; nel caso in cui tali aggiornamenti non possano essere eseguiti automaticamente, il Fornitore deve procedere con l'aggiornamento manuale. Si precisa che l'aggiornamento del CMS è prevalentemente effettuato in automatico attraverso prodotti di scansione le cui politiche sono definite dall'Istituto e sono supportati da script/procedure automatiche che potrebbero essere realizzate da terzi. L'aggiornamento del CMS avviene secondo le seguenti modalità:

<b>Network Profile</b>	Discovery effettuata su server group con logica "range di IP". Identifica il server che è sulla rete e lo carica nel database CCA riportando le informazioni che trova dal SNMP (es. IP, sistema operativo, CPU, RAM).	<b>Ogni 7 giorni</b>
<b>Applicativa Standard</b>	Discovery effettuata tramite le blueprint standard, ovvero native del prodotto. Individua le relazioni tra Configuration Item, componenti applicative standard.	<b>Ogni 15 giorni</b>
<b>Applicativa Custom (Service View)</b>	Discovery effettuata tramite le blueprint custom, ovvero customizzate in base al contesto INAIL. Individua le relazioni tra Configuration Item, componenti applicative custom, applicazioni e Servizi di riferimento.	<b>A fronte di un nuovo deploy</b>



Si precisa che i processi e le procedure operative sono oggetto di revisione e miglioramento continuo. Pertanto, nel periodo contrattuale, le modalità sopra indicate potrebbero essere modificate. Il Fornitore è obbligato a seguire qualsiasi variazione dei processi e delle procedure operative che INAIL indicherà.

Gli strumenti a supporto per il CMS sono il CMDB e l'Asset Manager HW e SW.

L'aggiornamento costante e accurato della baseline, in particolare del CMS, è ritenuto il nucleo fondamentale sui cui si fondano:

- i processi già in uso nonché i processi che potrebbero essere eventualmente adottati ed implementati nel corso della durata contrattuale;
- il patrimonio informativo relativo alla consistenza e alla configurazione dell'infrastruttura ICT dell'Istituto;
- la valutazione di eventuali impatti per i servizi di business dell'Istituto a fronte di evoluzioni, cambiamenti di carattere infrastrutturale;
- le analisi volte all'integrazione e/o all'introduzione di nuovi servizi a supporto dell'attività istituzionale dell'Istituto;
- la rilevazione e la misurazione della qualità del servizio all'utenza di riferimento.

Si ritiene utile precisare che, alla data di inizio attività, il CMS potrebbe non essere completo di tutte le informazioni previste. Ad inizio fornitura, è quindi richiesto al Fornitore un **assessment** sulla consistenza e coerenza dei dati di Asset & Configuration e delle relazioni tra gli stessi.

Per tutta la durata del contratto il Fornitore dovrà assicurare il tempestivo aggiornamento del CMS generando, laddove non provveda direttamente l'Istituto, le richieste di change relative ad ogni variazione dell'elenco degli apparati in esercizio.

#### 4.1.4.5 SUPPORTO AL PROCESSO DI CAPACITY MANAGEMENT

Il Fornitore è responsabile dell'esecuzione delle attività operative a supporto del processo di Capacity Management. Pertanto, è responsabile della raccolta dei dati, dell'analisi periodica dello stato di salute dell'Infrastruttura ICT affidata in gestione, dell'analisi dei trend di carico e della produzione di reportistica che mostri la situazione riassuntiva di ciascun sistema e che ne evidenzii eventuali criticità o necessità di evoluzione.

Si precisa che l'Amministrazione si riserva di richiedere la produzione di ulteriore reportistica, il cui contenuto, formato e periodicità sarà concordato ad inizio fornitura ed eventualmente rivisto, nel corso della durata dei servizi, ai fini della predisposizione del Piano della Capacità.

Il Fornitore, nell'erogazione del servizio, potrà utilizzare gli strumenti e i prodotti resi disponibili dall'Istituto ovvero gli script e/o le funzionalità native del software di sistema.



#### **4.1.5 Servizio di Manutenzione Hardware**

Il servizio di manutenzione hardware, di seguito descritto, dovrà essere erogato per tutti i sistemi e gli apparati, non più coperti da garanzia o da un contratto di manutenzione ad hoc, oggetto del **Servizio di conduzione All Inclusive**.

Per tutti i sistemi e gli apparati coperti da garanzia o da un contratto di manutenzione ad hoc, oggetto del **Servizio di conduzione Base**, il Fornitore dovrà farsi carico di interfacciarsi con i fornitori del servizio di manutenzione dei medesimi, innescando un workflow efficace volto alla risoluzione dei malfunzionamenti rilevati. Il Fornitore dovrà segnalare i malfunzionamenti in tempi congrui rispetto agli SLA di risoluzione previsti nei contratti stipulati dall'Istituto con i suddetti fornitori.

Allo scadere della garanzia o dei contratti di manutenzione ad hoc, l'Istituto potrà richiedere che i sistemi e gli apparati oggetto del Servizio di conduzione Base vengano coperti dal Servizio di conduzione All Inclusive, secondo le modalità descritte nel seguito. Con le stesse modalità, il servizio potrà essere esteso anche a sistemi ed apparati che non fanno parte del parco macchine posto inizialmente in conduzione.

Le attività previste sono le seguenti:

- manutenzione preventiva, consistente nella verifica periodica e programmata delle apparecchiature, con lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti prevenendo possibili situazioni di errore e/o degrado;
- manutenzione correttiva, consistente nelle attività volte ad eliminare i malfunzionamenti rimuovendo le cause che li hanno determinati e comprensiva della fornitura delle parti di ricambio, con l'esclusione dei materiali di consumo;
- manutenzione adeguativa, consistente nelle attività volte ad assicurare la costante aderenza dei sistemi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi e d'ambiente).

Il servizio dovrà essere erogato presso le seguenti Sedi dell'Istituto:

- ROMA: DCOD – Via Santuario Regina degli Apostoli 33 (sito primario);
- ROMA: DCOD – Polo Acilia (sito secondario, in hosting presso Telecom);
- MILANO: DCOD – Polo Rozzano (sito di Disaster Recovery, in hosting presso Telecom);
- Eventuali nuovi siti che verranno costituiti in corso di contratto, per il Disaster Recovery o altre esigenze

Il servizio dovrà inoltre essere erogato, su richiesta dell'Istituto, anche su sistemi ed apparati collocati presso le sedi dell'Amministrazione distribuite sul territorio nazionale.

Per assicurare il servizio di manutenzione, il Fornitore dovrà assicurare un **presidio stabile composto da almeno due tecnici, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20**.

Il presidio dovrà essere disponibile sul sito primario di Via Santuario Regina degli Apostoli 33, di cui l'Istituto si riserva di variare la collocazione a sua discrezione in qualsiasi momento. Il fornitore dovrà



assicurare la continuità del servizio di presidio, facendo spostare i tecnici secondo necessità anche sui siti secondari, in accordo con l'INAIL.

Il servizio di manutenzione comprende ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti e alla prevenzione degli stessi, così come di seguito specificato. Si precisa che si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale o fermo dei sistemi che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione, la non completa disponibilità all'utenza o il degrado delle prestazioni del servizio erogato dai sistemi medesimi o venga comunque a ridurre il relativo livello complessivo di disponibilità.

Il servizio è comprensivo di tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo quelli relativi a manodopera, parti di ricambio, materiali di consumo, ritiro, imballaggio, riconsegna, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare in perfetto stato di funzionamento i sistemi.

Il servizio dovrà essere erogato secondo i livelli di servizio indicati in Appendice 3.

Ferma restando la responsabilità del Fornitore nell'erogazione del servizio e nel rispetto dei livelli di servizio, è richiesta la tracciatura dell'intervento in tutte le sue fasi sui sistemi di trouble ticketing dell'Istituto, fino alla chiusura del medesimo, con l'indicazione specifica delle azioni intraprese, al fine di consentire all'Istituto di avere visibilità sull'attività svolta.

Alla fine di ogni trimestre, il Fornitore dovrà produrre il documento "Elenco degli interventi", contenente la descrizione degli interventi effettuati nel periodo, con evidenza di quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti e le note di intervento associate.

#### 4.1.5.1 MANUTENZIONE HARDWARE PREVENTIVA

La manutenzione preventiva ha lo scopo di prevenire gli inconvenienti ed estendere la vita operativa delle apparecchiature. È effettuata conformemente alle specifiche delle apparecchiature e consiste nella messa a punto e nel controllo delle medesime. È pianificata in funzione delle specifiche necessità delle singole apparecchiature, prevedendo interventi con cadenza almeno trimestrale come previsto nei manuali del costruttore, a partire dalla data di inizio contratto o dalla scadenza della garanzia.

È richiesta la fornitura ed installazione di patch e di nuovi versioni/release di firmware e/o microcode e/o BIOS rilasciati ufficialmente dalla casa costruttrice. Il Fornitore dovrà acquisire direttamente patch e nuove versioni/release di firmware e/o microcode e/o BIOS dalla casa produttrice.

Laddove previsto dalle specifiche tecniche delle apparecchiature gestite, il Fornitore potrà avvalersi anche della diretta collaborazione del servizio di assistenza della casa produttrice, purché nel rispetto dei limiti di legge consentiti per il ricorso al subappalto. A tal fine dovrà essere garantito l'accesso alle strutture di supporto specialistico di terzo livello e di supporto diretto dei laboratori di sviluppo della casa produttrice, nel rispetto dei livelli di servizio richiesti. L'INAIL, in sede di stipula del contratto, potrà chiedere all'impresa aggiudicataria di documentare la sussistenza, alla data, di accordi commerciali con le case produttrici



idonei a garantire che l'operatore economico sia titolato a mettere a disposizione dell'Istituto, per tutti gli apparati oggetto di gara e per l'intero periodo, patch e nuove versioni/release di firmware e/o microcode e/o BIOS e ad accedere alle strutture di supporto specialistico di terzo livello e di supporto diretto dei laboratori di sviluppo.

Si precisa che per gli apparati di storage, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo quelli EMC e HP descritti anche in Appendice 4, il servizio dovrà includere anche la manutenzione del software di base installato sui medesimi.

#### 4.1.5.2 MANUTENZIONE HARDWARE CORRETTIVA

Il Fornitore dovrà provvedere a riparare guasti, blocchi o altri inconvenienti che dovessero verificarsi, a mettere a disposizione tutte le parti di ricambio e ad eseguire tutte le prove ed i controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle apparecchiature in avaria.

A seguito del malfunzionamento o del fermo dei sistemi, il Fornitore è tenuto a rispettare i livelli di servizio richiesti per il ripristino. In caso contrario l'Istituto applicherà le penali di cui al contratto, salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

Il tempo di ripristino decorre dall'ora di "apertura della chiamata". Il concetto di "ora di apertura della chiamata" vale anche per le chiamate aperte automaticamente.

Tutte le chiamate (automatiche e manuali) devono essere registrate sullo strumento di Trouble Ticketing dell'Istituto, che rappresenta il riferimento per determinare il "tempo di ripristino".

Le parti di ricambio, che dovranno essere identiche alle parti sostituite, originali e nuove di fabbrica, verranno fornite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto. Le parti sostituite verranno ritirate dal Fornitore stesso, che ne acquisisce la proprietà, salvo diverse indicazioni da parte dell'Istituto. Qualora si riscontri l'esigenza di sostituire parti non più in commercio e quindi non reperibili sul mercato, INAIL potrà concordare con il Fornitore altre soluzioni, come ad esempio l'utilizzo di parti rigenerate.

Il Fornitore potrà apportare, previa comunicazione alla Committente, le modifiche ed i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni al fine di elevare il grado di affidabilità delle apparecchiature e/o di semplificare la manutenzione, provvedendo a proprie spese alle relative installazioni. Le parti fornite dovranno essere nuove, restando impegnato il Fornitore a quanto previsto in termini di garanzia.

Ove il ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature richieda un tempo superiore al termine designato, ovvero comporti il trasferimento delle stesse in luogo diverso dai locali dell'Istituto, il Fornitore, previa comunicazione all'Istituto, dovrà provvedere, a propria cura e spese e per l'intero periodo del ripristino, alla sostituzione delle apparecchiature in avaria con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali, ferma restando l'applicazione delle penali disciplinate nel contratto sino al momento della sostituzione delle apparecchiature.





Ferma restando l'applicazione delle penali, nel caso in cui il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento non sia concluso entro il triplo del tempo previsto per il ripristino, l'Istituto avrà la facoltà di rivolgersi a terzi per il ripristino e di rivalersi sul Fornitore per l'onere derivante dal relativo intervento affidato a terzi.

#### 4.1.5.3 MANUTENZIONE HARDWARE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa ha lo scopo di assicurare la continua evoluzione dell'infrastruttura tecnologica dei CED. A titolo esemplificativo e non esaustivo viene innescata dall'esigenza di:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti conseguenti all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di server.

Il servizio di manutenzione adeguativa viene erogato tramite specifici interventi.

Tutti gli interventi di manutenzione adeguativa sono compresi nel canone. Le componenti hardware e software necessarie saranno acquisite da INAIL, sulla base delle specifiche del Fornitore.



## 4.2 Conduzione, gestione e manutenzione impianti

Per “Conduzione, gestione e manutenzione impianti” si intende **l’insieme dei servizi finalizzati al mantenimento dello stato funzionale e alla conservazione dei seguenti impianti** presenti presso il sito in Roma, Via Santuario Regina degli Apostoli n.33 (di seguito “Immobile dell’INAIL”), composto dal CED, dagli uffici e da tutti i locali a servizio dell’immobile (garage, archivi, centrali impiantistiche, locali tecnici, ecc.):

- impianti elettrici (cfr. paragrafo 4.2.6);
- impianti di climatizzazione (cfr. paragrafo 4.2.7);
- impianti idrico-sanitari (cfr. paragrafo 4.2.8);
- impianti elevatori (cfr. paragrafo 4.2.9);
- impianti antincendio (cfr. paragrafo 4.2.10);
- impianti speciali (cfr. paragrafo 4.2.11).

**I servizi devono essere svolti secondo le specifiche illustrate nel presente documento e secondo quanto offerto dal Fornitore nella Relazione Tecnica.**

Nello svolgimento di tali attività il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente ed è suo compito verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

### 4.2.1 Conduzione e gestione

Le attività di conduzione e gestione eseguite dal Fornitore sugli impianti devono assicurare la **continuità di servizio degli impianti** stessi e devono inoltre garantire, nei singoli locali dell’edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l’impianto è stato realizzato.

In particolare, il servizio prevede le seguenti attività:

- esercizio, conduzione e presidio degli impianti durante tutta la giornata, assicurandone la razionale gestione, finalizzata al conseguimento di economie e a prevenire guasti e disservizi;
- assistenza ad altre imprese presenti nell'edificio per i lavori impiantistici ed edili che interesseranno l'edificio;
- contabilizzazione periodica e stima dei consumi energetici delle varie utenze, nonché proposte per il contenimento degli stessi (in tale attività il Fornitore è tenuto a seguire le indicazioni dell'Energy Manager dell'edificio opportunamente indicato).

Le attività di conduzione e gestione degli impianti comprendono altresì ogni prestazione atta ad assicurare la continuità dei servizi, garantire l'efficienza e la rispondenza alla normativa dei diversi impianti e mantenere inalterate nel tempo le prestazioni, le caratteristiche e la funzionalità degli impianti e delle componenti edili.

Il centro costituisce un nodo di importanza rilevante per l'Istituto, pertanto vi sono delle aree alle quali deve essere assolutamente garantita la funzionalità H24 per tutti i giorni dell'anno. Per tale motivo, **non sono accettabili situazioni di interruzioni di servizio agli impianti**, pena l’applicazione della relativa



penale. Pertanto, ove si verificasse qualsiasi interruzione, anche parziale, malfunzionamenti gravi e/o una alterazione delle condizioni ambientali pattuite a causa della non puntuale effettuazione degli interventi di manutenzione, della non corretta conduzione, dell'inadeguato esercizio, l'INAIL, previa formale constatazione della circostanza in contraddittorio con il Fornitore o, in difetto, alla presenza di due testimoni, procederà a valutare i danni diretti o indiretti subiti al fine di applicare la penale e operare le relative trattenute sui certificati di pagamento.

**Le attività di conduzione e gestione degli impianti sono incluse e quindi compensate con il canone.**

#### **4.2.2 Manutenzione ordinaria**

Le attività di manutenzione degli impianti sono attività da svolgere durante il ciclo di vita degli impianti/apparecchiature e volte al loro mantenimento e/o al ripristino della perfetta efficienza e in condizioni di sicurezza. Tali attività sono atte a mantenere l'integrità originaria, a contenere il normale degrado d'uso e a garantire la vita utile di tutti gli impianti e dei loro componenti, facendo fronte ad eventi accidentali, senza modificarne le caratteristiche originarie né la struttura essenziale e la sua destinazione d'uso, che non incrementano il valore degli impianti e dei loro componenti né migliorano le prestazioni.

**Sono incluse e compensate mediante il canone le attività di:**

- **manutenzione preventiva e programmata**, volte a garantire la piena disponibilità degli impianti e la predizione temporale delle eventuali attività di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessarie, il cui elenco (esemplificativo e non esaustivo) delle attività che devono essere effettuate sulle singole unità fondamentali che normalmente costituiscono gli impianti, con le relative frequenze minime, viene riportato all'interno delle Schede di Manutenzione contenute nell'Appendice 6. L'elenco comprende:
  - o *controlli funzionali e verifiche* (operazioni effettuate sulla singola apparecchiatura o dispositivo o sull'impianto nel suo insieme, finalizzate a verificarne lo stato di funzionalità o a verificare la rispondenza di determinati parametri ai valori standard o di legge previsti);
  - o *pulizia* (azione manuale o meccanica di rimozione di sostanze depositate, fuoriuscite o prodotte dai componenti dell'impianto durante il loro funzionamento ed il loro smaltimento in discarica nei modi conformi alle leggi);
  - o *revisione, riparazione o sostituzione delle parti dell'impianto*, prima che si manifesti il guasto (parti che risultano alterate nelle loro caratteristiche e che potrebbero essere causa della non rispondenza alle prestazioni attese);
  - o *smontaggio e rimontaggio* (operazioni effettuate sulla singola apparecchiatura o dispositivo relativo agli impianti e necessarie per effettuare gli interventi di pulizia e/o sostituzione delle parti);
- **manutenzione correttiva a guasto**, eseguita a seguito della rilevazione (segnalazione o ispezione) di avarie e/o guasti improvvisi e non prevedibili, finalizzate a ripristinare la perfetta funzionalità degli impianti e volte a riportare la componente tecnologica nello stato in cui essa possa eseguire la funzione richiesta.



Le attività di manutenzione ordinaria dovranno essere riportate dal Fornitore in un Piano di Manutenzione, così come disciplinato nell'Appendice 6.

Nell'ambito delle suddette attività rientrano tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi alla manodopera, alle parti di ricambio, ai materiali di consumo, alle macchine e alle attrezzature), per mantenere e/o riportare in perfetto stato di funzionamento gli impianti, nonché tutti gli oneri e obblighi conseguenti alla presa in carico, allo sgombero, al trasporto e allo smaltimento dei rifiuti provenienti dalle attività svolte. Tali attività dovranno essere effettuate secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

Sono inoltre a carico del Fornitore gli oneri di ricerca guasti, le assistenze, le azioni e/o le prestazioni accessorie che risultassero necessarie alla loro individuazione e quelli relativi allo svuotamento e riempimento degli impianti per l'esecuzione dei lavori.

Le attività di manutenzione dovranno essere eseguite garantendo comunque la continuità del servizio del centro di calcolo. A tal fine, si precisa che sono compresi nel canone tutti i lavori edili necessari per garantire la continuità di funzionamento e l'accessibilità ai locali del Data Center dell'INAIL.

Al fine di garantire la sicurezza e la qualità del servizio svolto, devono essere effettuati tutti i controlli ed attuate tutte le misure previste dalla normativa vigente. I controlli devono essere effettuati con le modalità e con la periodicità indicate dalla normativa stessa.

Il Fornitore deve assicurare la costante verifica dello stato complessivo degli impianti, sia ai fini della sicurezza che della funzionalità, con l'obbligo di segnalare al D.E.C. ogni anomalia o stato di pericolo.

Ai fini di una corretta erogazione dei servizi è necessaria la conoscenza quantitativa e qualitativa degli impianti e del loro stato manutentivo. A tal fine, all'inizio del periodo contrattuale e dopo aver visionato la documentazione tecnica disponibile, il Fornitore dovrà esaminare tutti gli impianti esistenti nell'edificio e nelle aree esterne. Al termine di tale fase il Fornitore **dovrà** integrare le Schede di Manutenzione contenute nell'Appendice 6 con ulteriori operazioni di manutenzione che ritiene necessarie per garantire la funzionalità e l'efficienza degli impianti.

Le Schede di Manutenzione opportunamente integrate dovranno essere consegnate formalmente in maniera completa all'INAIL entro e non oltre **20** giorni naturali e consecutivi dalla data di inizio erogazione dei servizi risultante dal Verbale di Consegna. Il termine di consegna potrà essere eventualmente prorogato, in accordo con l'INAIL, per un massimo di **10** giorni naturali e consecutivi. Il mancato rispetto del tempo di consegna sopra indicato comporta l'applicazione della relativa penale.

Le Schede di Manutenzione **dovranno essere aggiornate** durante il periodo contrattuale anche in base ai manuali di uso e di manutenzione delle macchine, comprese quelle installate durante il periodo contrattuale. Qualora i suddetti manuali non fossero forniti dall'INAIL, sarà onere del Fornitore reperirli e/o ricostruirli.

Il Fornitore deve inoltre verificare periodicamente il regolare funzionamento delle apparecchiature di misura e controllo e il rispetto della classe di precisione prevista per le misure da effettuare. La certificazione delle apparecchiature utilizzate per le misure deve essere effettuata con le modalità previste dagli Enti ufficiali di controllo e verifica. Qualsiasi disfunzione o mancato funzionamento delle apparecchiature di misura e di controllo invaliderà le verifiche effettuate.



#### **4.2.3 Manutenzione straordinaria**

Le attività di manutenzione straordinaria degli impianti sono attività non predefinite, eseguibili su richiesta del Fornitore e/o dell'INAIL, secondo i tempi indicati nel paragrafo 4.2.4 e solo a seguito del processo autorizzativo riportato al paragrafo 4.2.5.

La manutenzione straordinaria consiste nella esecuzione di attività di:

- *Manutenzione per adeguamento*, cioè attività/interventi per adeguamento normativo, tecnico e funzionale necessario a seguito di: modifiche nell'utilizzo dell'impianto; modifiche normative e legislative sopravvenute; adeguamento alle norme di sicurezza prescritte dall'Ente di controllo o da altri Enti aventi autorità in merito; ripristino della normale funzionalità degli impianti rilevate dal Fornitore in fase di sopralluogo iniziale.
- *Manutenzione migliorativa*, cioè attività/interventi di miglioramento o piccola modifica che possono incrementare il valore degli impianti e dei loro componenti e/o ne possono migliorare le prestazioni.

Le attività di manutenzione straordinaria degli impianti non sono incluse e quindi non sono compensate con il canone, ma saranno compensate secondo quanto stabilito nel paragrafo *“Prezzi per le attività di manutenzione straordinaria”*

Tutte le attività/interventi di manutenzione straordinaria che prevedono la sostituzione di componenti e/o sottocomponenti e/o apparecchiature, necessitano che queste ultime abbiano caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti e non devono diminuire i parametri di comfort e il livello del servizio e la funzionalità degli impianti. La sostituzione, in tal caso, deve essere concordata con il D.E.C., i materiali e le parti di ricambio dovranno essere del tipo originale e di prima fornitura, e comunque del tipo consigliato dal costruttore.

Per l'esecuzione delle prestazioni suddette, il Fornitore è tenuto all'impiego di mezzi e attrezzature idonei a consentire l'effettuazione dei lavori senza creare danni alle opere ed agli impianti esistenti (compresi prati, piante, alberi, ed altro) ed a contenere al minimo la durata degli interventi (eventuali danni saranno a carico del Fornitore).

Il Fornitore, ove previsto dalla normativa vigente, dovrà a sua cura e spese ottenere le certificazioni di legge o rilasciare, a seconda del caso, le idonee autocertificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte e provvedere al collaudo, con la formula del così detto sistema “chiavi in mano”. Se l'attività necessita di autorizzazioni alla realizzazione da parte di Enti Amministrativi o Enti di controllo (Comuni, Province, Regioni, Enti Statali, VV.FF., ISPEL, ASL, ecc.), il Fornitore deve supportare l'INAIL nell'espletamento delle relative pratiche autorizzative, fermo restando che la stessa INAIL risulta titolare delle suddette autorizzazioni. L'inizio delle opere di realizzazione dell'intervento è subordinato al rilascio di tutte le autorizzazioni necessarie.

#### **4.2.4 Tempi di intervento**

Per il mantenimento della certificazione di conformità allo standard *“TIA 942B: 2017 Rating 3”* ottenuta da INAIL è necessario che il Fornitore rispetti determinati tempi di intervento e ripristino. Pertanto, sia in caso di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone che **in caso di malfunzionamenti e/o guasti degli impianti**, il Fornitore - responsabile in toto della continuità dei servizi



IT - **è tenuto ad intervenire in qualsiasi ora del giorno con personale specializzato entro 15 minuti** (intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo), pena l'applicazione della relativa penale.

Al fine di ridurre gli interventi di emergenza e permettere, nel contempo, un più immediato ripristino delle normali condizioni di esercizio del bene in manutenzione, è interesse oltre che onere del Fornitore effettuare con estremo scrupolo gli interventi di manutenzione preventiva e programmata.

Durante il sopralluogo il Fornitore **deve eseguire** la messa in sicurezza e/o l'intervento tampone per eventuali casi di emergenza ed urgenza oppure individua il livello di programmabilità dell'intervento per gli altri casi.

Si specifica che l'intervento tampone è quell'intervento provvisorio, preliminare ad un successivo intervento definitivo, che consente la messa in sicurezza e, se possibile, il funzionamento della componente/impianto e che può comportare la variazione temporanea delle condizioni stabilite.

Successivamente al sopralluogo, in contraddittorio con il Direttore dell'Esecuzione, in relazione alle attività che è necessario effettuare, l'intervento verrà classificato come di seguito indicato e le attività dovranno iniziare entro i tempi di seguito indicati, considerando le ore e i giorni come naturali e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo, pena l'applicazione della relativa penale.

- *Indifferibile*: da avviare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal D.E.C. atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva
- *Emergenza*: l'attività deve essere avviata entro 2 ore dall'effettuazione del sopralluogo (nel caso di attività comprese nel canone) oppure entro 24 ore dalla data/ora di approvazione dell'Ordine di Attività da parte del D.E.C. (nel caso di attività extra-canone).
- *Urgenza*: l'attività deve essere avviata entro 4 ore dall'effettuazione del sopralluogo (nel caso di attività comprese nel canone) oppure entro 48 ore dalla data/ora di approvazione dell'Ordine di Attività da parte del D.E.C. (nel caso di attività extra-canone).
- *Programmabile a breve termine*: l'attività deve essere avviata entro 24 ore dalla data/ora di effettuazione del sopralluogo (nel caso di attività comprese nel canone) oppure dalla data di approvazione dell'Ordine di Attività da parte del D.E.C. (nel caso di attività extra-canone).
- *Programmabile a medio termine*: l'attività deve essere avviata entro 48 ore dalla data/ora di effettuazione del sopralluogo (nel caso di attività comprese nel canone) oppure dalla data di approvazione dell'Ordine di Attività da parte del D.E.C. (nel caso di attività extra-canone).
- *Programmabile a lungo termine*: l'attività deve essere avviata entro un termine concordato con il D.E.C. e comunque non superiore a 7 giorni dalla data di effettuazione del sopralluogo (nel caso di attività comprese nel canone) oppure dalla data di approvazione dell'Ordine di Attività da parte del D.E.C. (nel caso di attività extra-canone).

Al fine di poter garantire i suddetti tempi di intervento e di ripristino della funzionalità degli impianti, è necessario che il Fornitore definisca e gestisca efficacemente un processo che consenta di disporre nei tempi dovuti dei ricambi necessari agli interventi (es. gestione delle scorte e luogo di stoccaggio).



Nel caso di mancato rispetto dei tempi sopra indicati per il sopralluogo e/o per l'inizio dell'esecuzione dell'attività verranno applicate le relative penali. Nel caso di un'attività extra-canone, sarà cura del Fornitore verificare la disponibilità economica per l'esecuzione dello stesso.

#### **4.2.5 Processo autorizzativo delle attività di manutenzione straordinaria**

Il processo autorizzativo delle attività di manutenzione straordinaria prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, pertanto sono disciplinate da un processo autorizzativo che deve comprendere almeno le seguenti attività:

- predisposizione degli Ordini di Attività (ODA), secondo il processo di seguito descritto;
- monitoraggio del livello di erosione del plafond extra-canone;
- registrazione delle attività sul Sistema Informativo (cfr. paragrafo 4.2.15).;
- redazione della Scheda Consuntivo Attività, secondo il processo di seguito descritto.

Una volta ricevuta la richiesta/segnalazione/proposta, il Fornitore deve presentare a INAIL un progetto per interventi di modifica e/o integrazione dell'impianto, con una valutazione tecnico-economica (preventivo di spesa) sotto forma di un Ordine di Attività (ODA) compilato dal Fornitore medesimo.

Successivamente, una volta approvato l'ODA, il Fornitore è tenuto ad effettuare gli interventi entro i tempi indicati nel paragrafo 4.2.4.

Una volta eseguita l'attività, il Fornitore deve garantire la registrazione sul Sistema Informativo dell'ultima effettuazione dell'attività stessa.

La proposta di ODA deve essere predisposta preventivamente all'esecuzione e consegnata al D.E.C. per l'approvazione entro 24 ore dalla fine del sopralluogo (effettuato secondo i tempi previsti al paragrafo 4.2.4) o della richiesta/segnalazione, salvo diversa autorizzazione del D.E.C. medesimo. In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna indicati si applica al Fornitore la relativa penale.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del D.E.C., il Fornitore si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all'INAIL.

La proposta di ODA deve contenere una stima dettagliata delle risorse necessarie all'effettuazione delle attività (materiali, attrezzature, manodopera, costi della sicurezza). La preventivazione deve avvenire sempre a misura o in economia, utilizzando i listini indicati nel paragrafo 4.2.17.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal D.E.C. a fronte di un ODA sono, salvo espressa autorizzazione del D.E.C. stesso, gestite e liquidate come attività a corpo, a prescindere dalla consuntivazione effettiva, che dovrà essere comunque prodotta nei modi e termini previsti per la Scheda Consuntivo Attività.

L'ODA deve contenere altresì i tempi di inizio e di completamento dell'attività. In caso di mancato rispetto dei tempi di inizio e completamento delle attività indicati si applica al Fornitore la relativa penale.

È compito del D.E.C. valutare la necessità di effettuare l'attività proposta, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'attività, approvando l'ODA così come predisposto dal Fornitore ed inviandolo sottoscritto per accettazione.



Qualora INAIL decidesse di non dar corso alle attività, la cui necessità non sia oggettivamente opinabile, e comunque si ritenga congiuntamente che tale decisione sia possibile causa di disservizi nella funzionalità dell'impianto/i, si dovrà formalizzare la mancata approvazione.

È compito del Fornitore monitorare e comunicare il livello di erosione del plafond extra-canone.

Qualora il D.E.C. intenda accettare l'ODA così come compilato dal Fornitore, è tenuta immediatamente a verificare se agli oneri economici derivanti dall'ODA possa farsi fronte con il plafond extra-canone.

Il Fornitore, dopo aver ricevuto l'ODA ed aver verificato i livelli autorizzativi, provvede all'esecuzione dell'attività.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal D.E.C. a fronte di un ODA sono, salvo espressa autorizzazione del D.E.C. stesso, gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato e nessuna modifica potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

Si segnala che è riservata a INAIL, per l'esecuzione di attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra-canone, la facoltà di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

Una volta eseguita l'attività extra-canone, il Fornitore deve garantire la registrazione sul Sistema Informativo dell'ultima effettuazione dell'attività stessa e deve altresì occuparsi di redigere la Scheda Consuntivo Attività.

Per quanto attiene alle attività terminate, il Fornitore deve effettuare, entro la fine del mese di riferimento, la consuntivazione sia tecnica che economica, in termini di risorse utilizzate, mediante la Scheda Consuntivo Attività. Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- riferimento all'ODA;
- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo;
- livello di programmabilità dell'attività;
- data e ora di inizio e di fine attività;
- ore di manodopera impiegate e quantità di materiali utilizzati (in caso di attività eseguita in economia), con relative date di effettuazione e importo complessivo;
- quantità eseguite secondo le voci di elenco prezzi (in caso di attività eseguita a misura), con relative date di effettuazione e relativo importo complessivo;
- importo complessivo dell'attività (in caso di attività gestite a corpo);
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- plafond extra-canone iniziale;
- plafond extra-canone eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Attività;
- plafond extra-canone rimanente.

L'Ordine di Attività (ODA) e la Scheda Consuntivo Attività, entrambi debitamente sottoscritti dal Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.) per accettazione, dovranno essere allegati alla fattura.





#### **4.2.6 Conduzione, gestione e manutenzione degli Impianti Elettrici**

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di **conduzione, gestione e manutenzione degli impianti elettrici** a servizio dell'immobile dell'INAIL, come definiti dalla Norma CEI 11-27 ("Lavori su impianti elettrici") e dalla Norma EN 50110 (11-48 e 11-49 "Esercizio degli impianti elettrici"), con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli impianti elettrici e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Il servizio deve essere espletato con riferimento agli insiemi impiantistici e ai relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **impianti di utenza per le connessioni in Media Tensione** (locale utenza; quadri generali di media tensione; trasformatori; quadri di rifasamento; comandi e circuiti prese; quadri generali di bassa tensione);
- **impianti di utenza per le connessioni in Bassa Tensione** (locale/vano per apparecchiature; quadri generali di bassa tensione);
- **distribuzione elettrica secondaria** (quadri elettrici generali di edificio; sottoquadri di piano e di zona; distribuzione secondaria; sistema di controllo e supervisione; apparecchi di illuminazione interna e lampade; accessori);
- **produzione di energia elettrica di emergenza** (gruppi elettrogeni per emergenza e servizio continuo);
- **gruppi statici di continuità assoluta e UPS;**
- **impianto di terra;**
- **impianto di protezione delle scariche atmosferiche;**
- **impianto di illuminazione di emergenza e relative centrali;**
- **impianto di illuminazione esterna;**

Il Fornitore è tenuto inoltre a garantire nei vari ambienti il livello di illuminamento per cui l'impianto è stato costruito ovvero, in nuove realizzazioni, il livello medio richiesto dalla norma UNI 12464-1 e s.m.i. Eventuali sospensioni programmate dell'erogazione di energia elettrica devono essere richieste e autorizzate dal Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.) per iscritto.

Il Fornitore è tenuto inoltre a supportare ed assistere l'INAIL nell'espletamento di tutti gli obblighi definiti dal D.P.R. 462 del 22/10/2001 e s.m.i. relativi agli impianti elettrici di messa a terra e ai dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche.

Tutti gli interventi di regolazione, correttivi e in emergenza finalizzati ad ottenere e mantenere le condizioni richieste sono considerate nel canone complessivo.

Si precisa che il canone di manutenzione – relativamente agli impianti elettrici – non comprende i seguenti interventi:

- sostituzione o implementazione delle batterie a servizio degli UPS principali;
- sostituzione dei trasformatori delle due cabina elettriche di trasformazione;



- sostituzione di interruttori di potenza superiore ai 250 A.

Per quanto riguarda i Gruppi Elettrogeni, il Fornitore dovrà provvedere al rifornimento del combustibile. Per tale operazione, sarà previsto un rimborso sull'importo della fattura ricevuta dal Fornitore senza alcuna maggiorazione.

#### **4.2.7 Conduzione, gestione e manutenzione degli Impianti di Climatizzazione**

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di **conduzione, gestione e manutenzione degli impianti termici per la climatizzazione** dell'immobile dell'INAIL, così come definiti dal decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 192 e dal decreto del Presidente della Repubblica n. 74/2013 e s.m.i., con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli impianti e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Il servizio deve essere espletato con riferimento agli insiemi impiantistici e ai relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **centrale termica;**
- **centrale frigorifera;**
- **generatori di calore** (caldaie; serbatoi; rete di distribuzione del gas; condotti di fumo; bruciatori; dispositivi di sicurezza);
- **scambiatori di calore;**
- **gruppi frigorifero** (compressori; evaporatori; torri di raffreddamento; condensatori);
- **sistemi di circolazione** (vasi di espansione; pompe; motori; estrattori);
- **impianto di trattamento aria** (centrale di trattamento aria; U.T.A.; canalizzazioni);
- **rete di distribuzione acqua e aria** (canalizzazioni; tubazioni; serrande; griglie);
- **elementi terminali** (ventilconvettori/fan-coil);

Le attività di conduzione e gestione eseguite dal Fornitore devono assicurare la continuità di servizio degli impianti stessi e devono inoltre garantire, nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

Considerato che l'edificio può essere assimilato a due unità logiche distinte (CED - centro meccanografico e uffici), sarà necessario distinguere l'utilizzo degli impianti a servizio delle due parti così individuate:

- **CED:** il Fornitore deve garantire il raffrescamento per tutto il periodo dell'anno con temperatura interna compresa tra i 20° e i 26°C o diversamente indicata dall'Istituto;
- **UFFICI:** nelle ore in cui è presente il personale nell'edificio, il Fornitore deve garantire le prescrizioni minime di comfort ambientale in termini di temperatura, umidità e ricambi d'aria degli ambienti interni (temperatura pari a 20° C  $\pm$  1 in inverno e 26°C  $\pm$  1 in estate con umidità relativa pari a 50%  $\pm$  10).

Lo spegnimento/accensione degli impianti ed il relativo periodo di pre-accensione deve essere gestito dal Fornitore in modo tale che, pur garantendo la temperatura richiesta durante l'orario lavorativo, sia perseguito il contenimento energetico.



**Nelle attività di conduzione, gestione e manutenzione degli impianti di climatizzazione è compresa anche l'attività di Terzo Responsabile.**

Il Fornitore, alla data di presa in consegna degli impianti, assume pertanto la funzione di Terzo Responsabile - così come definito dall'art. 6 del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 74 e s.m.i. - che ha la responsabilità, derivante dal suddetto decreto, per gli impianti di climatizzazione e deve disporre tutte le operazioni di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di efficienza energetica e secondo le prescrizioni riportate nei manuali d'uso e manutenzione redatti dal costruttore delle apparecchiature degli impianti di climatizzazione ovvero secondo la normativa UNI e CEI per quanto di competenza.

Il Terzo Responsabile deve essere un'impresa iscritta alla Camera di Commercio o all'Albo degli Artigiani, ai sensi dell'art. 1 comma 2 del D.M. 22 gennaio 2008, n. 37, ed abilitata con riferimento alle lettere c) e d) e, per gli impianti a gas, alla lettera e) dell'art. 1, comma 2 del suddetto Decreto.

Per gli impianti con potenza >350 kW, il Terzo Responsabile deve obbligatoriamente essere in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 relativa alla attività di gestione e manutenzione degli impianti termici o della certificazione in corso di validità rilasciata da una SOA, regolarmente autorizzata, per la categoria "OG11 - Impianti tecnologici" o per la categoria "OS 28 - Impianti termici e di condizionamento".

Per la conduzione di impianti con potenza >232 kW, il Fornitore deve disporre di personale con apposito patentino di abilitazione rilasciato da un'autorità individuata dalla legge regionale, come previsto dall'art. 287 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i.

Il Fornitore, nello svolgimento del ruolo di Terzo Responsabile, è tenuto inoltre a:

- informare la Regione o Provincia autonoma competente per territorio, o l'organismo da loro eventualmente delegato, della delega ricevuta quale terzo responsabile, nella tempistica definita dal D.P.R. 74/13, della eventuale revoca o rinuncia dell'incarico e della decadenza nonché le eventuali variazioni sia della consistenza che della titolarità dell'impianto;
- accertare, al momento della presa in consegna dell'impianto per la climatizzazione, la sussistenza o meno del "Libretto di impianto per la climatizzazione" e in ogni caso deve provvedere al suo reperimento e completamento in ogni sua parte;
- trascrivere sul "Libretto di impianto per la climatizzazione", nel corso della gestione, i dati relativi al funzionamento dinamico dell'impianto, relativamente ai parametri di funzionamento, agli interventi manutentivi effettuati e a tutto quanto previsto dal Libretto, che deve rispondere a quanto prescritto dal D.P.R. 74/2013, dal D.M. 10 febbraio 2014 e s.m.i.;
- gestire la reportistica relativa alle attività di controllo e manutenzione svolte su tutti gli impianti presi in consegna, con l'indicazione dettagliata di tutti gli interventi effettuati, sia pianificati, sia su guasto, e degli eventuali componenti sostituiti;
- garantire che il "Libretto di impianto per la climatizzazione" sia conforme a quanto previsto dalla normativa tempo per tempo vigente;
- nel caso di visite di controllo dei funzionari degli enti preposti al controllo degli impianti (es. INAIL, ASL, VV.FF., ecc.), fornire l'assistenza necessaria per quanto richiesto e uniformare gli impianti alle disposizioni da essi impartite, nonché presenziare alle visite ispettive.



La mancata apposizione di firme, annotazioni, o quant'altro previsto normativamente sui libretti di impianto comporta l'applicazione della relativa penale.

Il Terzo Responsabile deve infine rapportarsi con l'INAIL fornendo costanti informazioni sull'andamento del servizio e su tutti i suoi aspetti gestionali ed impiantistici, con le modalità di monitoraggio previste dal presente documento nonché con le eventuali altre modalità da concordare.

L'assunzione del ruolo di Terzo Responsabile dell'esercizio e della manutenzione degli impianti di climatizzazione da parte del Fornitore obbliga lo stesso a possedere i requisiti richiesti e ad espletare tutte le funzioni, le operazioni e le dichiarazioni, previsti dalla vigente normativa.

Si precisa che il canone di manutenzione – relativamente agli impianti di climatizzazione – **non comprende** i seguenti interventi:

- sostituzione dei compressori dei gruppi frigoriferi principali;
- sostituzione dei componenti dell'impianto di climatizzazione degli uffici, dal 1° al 5° piano.

#### **4.2.8 Manutenzione Impianti Idrico-sanitari**

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di **manutenzione degli impianti idrico-sanitari** a servizio dell'immobile dell'INAIL, dal punto di fornitura dell'acqua (acquedotto e/o pozzo) sino al recapito nella pubblica fognatura, con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli stessi e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- **centrale idrica** (serbatoi di accumulo; gruppo di pressurizzazione; gruppi di riempimento; valvole; vasi di espansione; ecc.);
- **adduzione e distribuzione** (allacciamenti; collettori; pompe; dispositivi di comando e di sicurezza; tubazioni; rivestimenti; ecc.);
- **apparecchi sanitari** (rubinetteria; flessibili; scarichi vaschette; ecc.);
- **rete di scarico delle acque piovane.**

Le attività eseguite dal Fornitore sugli impianti idrico-sanitari deve assicurare la continuità di servizio degli stessi e deve inoltre garantire, nei singoli locali di ogni edificio, il mantenimento delle funzioni per cui l'impianto è stato realizzato.

Eventuali sospensioni programmate dell'erogazione di acqua devono essere richieste e autorizzate dal Direttore dell'Esecuzione per iscritto.

#### **4.2.9 Manutenzione Impianti Elevatori**

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di **manutenzione degli ascensori e dei montacarichi** a servizio dell'immobile dell'INAIL, con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli stessi e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Per ciascun impianto l'INAIL darà in consegna al Fornitore il relativo "Libretto di impianto" di cui all'art. 16 del suddetto D.P.R.



I rapporti di intervento relativi alle visite (es. trimestrali, semestrali, biennali, ecc.), dovranno essere allegati al “Libretto di impianto”. Essi pertanto, oltre ad essere trasmessi al D.E.C., devono essere disponibili presso l'impianto insieme al Libretto in occasione delle visite periodiche ed occasionali.

La mancata apposizione di firme, annotazioni, o quant'altro previsto normativamente sui libretti di impianto comporta l'applicazione della relativa penale.

Nel caso in cui il Fornitore rilevi un pericolo in atto, deve sospendere immediatamente il servizio fino a quando l'impianto non sia stato riparato e deve inoltre informare, ai sensi dell'art. 19, punto 7 del citato D.P.R. 1497/1963, l'INAIL e l'Organo di Ispezione, specificando il numero di matricola, la sede e l'ubicazione dell'impianto, nonché il motivo tecnico accertato o presunto del fermo e la stima delle ore o dei giorni di fermo impianto. In questo caso, ad ogni accesso dei piani, in posizione visibile e prefissata, dovrà essere applicato, a norma dell'art. 50 del medesimo D.P.R. 1497/1963, un cartello o un segnale per indicare la sospensione del servizio.

A completamento dell'obbligo posto a carico del Fornitore di promuovere tempestivamente la riparazione o la sostituzione delle parti rotte o logorate (art. 15, punto 5 del D.P.R. 30 aprile 1999, n. 162 e s.m.i.) il Fornitore stesso si impegna ad effettuare le necessarie operazioni di manutenzione preventiva degli impianti (regolazioni, sostituzioni di parti, etc.) atte a prevenire il manifestarsi di guasti od anomalie di funzionamento.

Poiché l'art. 13 del D.P.R. 30 aprile 1999, n. 162, per gli ascensori e montacarichi prevede che l'amministrazione sottoponga gli impianti ogni due anni ad una serie di verifiche approfondite effettuate da parte di un Organismo notificato, il Fornitore è tenuto a prestare assistenza e supporto per l'effettuazione di tali verifiche, fornendo anche l'attrezzatura e gli strumenti di misura necessari ed eseguendo le operazioni richieste (smontaggio di componenti, misura dell'isolamento e di altri parametri elettrici e meccanici, prove di intervento di dispositivi di sicurezza). Il Fornitore dovrà trasmettere al Direttore dell'Esecuzione copia del Verbale rilasciato dall'Organismo notificato che ha effettuato la verifica biennale, pena l'applicazione della relativa penale.

Le prescrizioni tecniche impartite dall'Organismo notificato devono essere soddisfatte dal Fornitore entro i tempi prefissati, per quanto di propria competenza, pena l'applicazione della relativa penale. Qualora fosse necessario un'attività correttiva e/o di adeguamento si rimanda a quanto disciplinato nei precedenti paragrafi.

Il Fornitore ha l'obbligo di tenere sul Sistema Informativo un elenco aggiornato delle scadenze temporali per l'effettuazione, impianto per impianto, delle verifiche periodiche e deve comunicare per iscritto al D.E.C. l'elenco degli impianti che, distintamente per ogni mese da gennaio a dicembre dell'anno successivo, devono essere sottoposti alla verifica biennale di cui sopra. Sarà cura dell'INAIL concordare con il soggetto incaricato della verifica periodica le date di effettuazione delle verifiche stesse e a darne preavviso, anche telefonico, al Fornitore che è tenuto a partecipare.

Il corrispettivo riferito alle attività di assistenza e supporto svolte dal Fornitore per le visite biennali deve considerarsi compreso nel valore del canone, mentre il compenso dell'Organismo notificato è a carico di INAIL.



#### **4.2.10 Manutenzione Impianti Antincendio**

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di **manutenzione degli impianti antincendio** a servizio dell'immobile dell'INAIL, con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli stessi e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- **impianti di rivelazione e di segnalazione allarme incendio** (centrale di controllo e segnalazione; sistemi fissi automatici di rivelazione d'incendio e gas; sistemi di segnalazione d'allarme e di diffusione sonora)
- **impianti fissi di spegnimento automatici** (sistemi ad estinguenti gassosi; sistemi ad estinguenti ad acqua/Sprinkler);
- **impianti fissi di spegnimento manuale** (idranti; nspi);
- **attrezzature di estinzione** (estintori portatili; estintori carrellati);
- **impianti per l'evacuazione di fumo e calore;**
- **elementi di chiusura e di compartimentazione** (serrande tagliafuoco; infissi motorizzati);
- **impianti di illuminazione di emergenza;**
- **altre attrezzature lotta incendi** (cartellonistica; respiratori e autorespiratori; DPI).

Al Fornitore è delegata, così come richiesto dal D.P.R. 1 agosto 2011, n. 151, la compilazione del Registro Antincendio in tutti quei siti in cui sono presenti una o più attività soggette al controllo dei Vigili del Fuoco. Il Fornitore è inoltre tenuto all'aggiornamento del Registro, che deve essere fatto entro e non oltre i 3 giorni naturali successivi all'effettuazione delle attività, pena l'applicazione della relativa penale.

Il Fornitore dovrà eseguire, su tutti gli estintori presenti nell'edificio, le operazioni di Sorveglianza, Controllo, Revisione e Collaudo, secondo la norma tecnica di riferimento UNI 9994:2003.

Le suddette operazioni, compresa la fornitura dei materiali, saranno compensate mediante il canone.

Prima dell'inizio dei lavori l'impresa dovrà eseguire un rilievo e numerazione di tutti gli estintori esistenti riportando sulle planimetrie la relativa posizione; tali planimetrie saranno caricate nel Sistema Informativo tramite il quale dovrà essere possibile, per ogni estintore, individuare quando è stata effettuata l'ultima operazione di sorveglianza, controllo e revisione.

Oltre alle operazioni sopra riportate dovranno essere eseguite tutte le prove, verifiche e controlli previste dalle norme UNI. Inoltre dovranno essere sottoposti a sorveglianza, controllo, revisione e collaudo, tutti gli estintori che durante l'appalto, in base alla normativa vigente o a disposizioni del direttore dei lavori, saranno installati nell'edificio.

Con riferimento alla sostituzione degli estintori, Secondo l'art. 11 del D.M. 07/01/2005, potranno continuare ad essere utilizzati solo gli estintori per i quali sono decorsi, dalla data di produzione, meno di diciotto anni. Gli estintori per i quali, durante il corso dell'appalto, saranno decorsi più di diciotto anni dalla data di produzione, dovranno essere sostituiti. Tali costi di sostituzione non sono compresi nel canone di manutenzione.



Al fine di verificare la corretta manutenzione degli estintori, INAIL richiederà periodicamente, per gli estintori per i quali è stata effettuata la revisione, di verificare l'efficienza di almeno due estintori (gli estintori saranno scelti dal referente dell'amministrazione tra quelli presenti nell'edificio). La verifica consisterà nella scarica completa dell'agente estinguente e prima e dopo la scarica, alla presenza del direttore dei lavori, sarà pesato l'estintore. Se al termine di tale verifica si dovesse riscontrare che la quantità di agente estinguente fuoriuscito è inferiore alla capacità dell'estintore stesso, qualunque ne sia la causa, sarà applicata la relativa penale.

Si precisa che il canone di manutenzione – relativamente agli impianti antincendio – **non comprende** i seguenti interventi:

- fornitura del gas estinguente;
- sostituzione di estintori scaduti.

#### **4.2.11 Manutenzione Impianti Speciali**

Il servizio consiste nello svolgimento di attività di **manutenzione degli impianti speciali** a servizio dell'immobile dell'INAIL, con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli stessi e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- **impianto antiallagamento;**
- **impianto telefonico e videocitofonico** (centrale; permutatori; cablaggi; apparecchi; ecc.);
- **impianto interfonico e di diffusione sonora** (centrale; cablaggi; amplificatori sonori; diffusori acustici; ecc.);
- **impianto di videosorveglianza** (apparecchi di ripresa ottici, alimentatori, rete di trasmissione, centrale di regolazione e controllo e postazioni di controllo, ecc.);
- **impianto di sicurezza antintrusione** (centrale; accumulatore; rilevatori; allarmi; diffusione sonora, ecc.); **impianto di controllo accessi** (centralina di comando, unità di controllo, alimentazioni e dispositivi, ecc.);
- **impianti di automazione** (bussole di accesso al Data Center; sbarra motorizzata ubicata in corrispondenza dell'accesso esterno, portoni del garage);
- **cablaggio strutturato.**

Rientra tra gli impianti speciali anche il **Sistema di Gestione degli impianti e di Monitoraggio dei consumi energetici**: il Fornitore è tenuto alla manutenzione, all'ottimizzazione e all'ampliamento del sistema, che comprende l'esecuzione (anche da parte di personale tecnico specializzato delle aziende fornitrici dei sistemi di supervisione) degli interventi per la modifica e l'adeguamento del sistema stesso, finalizzata all'ottimizzazione del funzionamento degli impianti, alla riduzione dei consumi energetici e all'inserimento, all'interno del sistema, di nuovi componenti - non compresi nel canone e compensati a parte come manutenzione straordinaria - per la gestione o il monitoraggio di nuove parti di impianto.



#### **4.2.12 Ulteriori specifiche del servizio**

Si intendono compresi nel canone e sono a carico del Fornitore tutti gli oneri derivanti per l'espletamento del servizio e per l'esecuzione dei lavori a regola d'arte. In particolare si evidenziano i seguenti oneri:

- gli oneri relativi all'adozione delle misure di sicurezza;
- gli oneri relativi al coordinamento con altri eventuali assuntori;
- gli oneri relativi al contemporaneo uso degli edifici per l'attività del committente. Si precisa, a tal proposito, che alcune lavorazioni che possono comportare particolare disagio per il personale o compromettere in modo significativo la produttività del committente dovranno essere eseguite anche di sabato o nei giorni festivi senza che con ciò il Fornitore possa pretendere la corresponsione di indennizzi o particolari compensi (in particolare le attività presso il CED potranno essere eseguite anche durante i giorni festivi e/o nelle ore notturne);
- gli oneri relativi alla regolare tenuta dei documenti di gestione dell'appalto. In particolare, il Fornitore dovrà provvedere alla compilazione di schemi, disegni, elaborati tecnici nelle copie richieste, dovrà rilasciare le prescritte dichiarazioni di conformità e gli eventuali elaborati allegati firmati, se richiesto da norme, da professionisti abilitati;
- la fornitura di tutti gli strumenti di misura per la verifica ed il controllo degli impianti e delle strutture (misuratori di portata, di umidità, anemometri, termometri, strumentazioni per eseguire le verifiche dell'impianto antincendio, fonometri, luxometri, flessimetri, ecc.).

Tutti i suddetti interventi dovranno essere eseguiti nel pieno rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti e dalle norme UNI e CEI.

Per tutti gli impianti affidati in gestione, il Fornitore è tenuto ad effettuare gli interventi di manutenzione con personale dell'assistenza tecnica ufficiale delle rispettive case costruttrici o da altro personale che abbia una equivalente esperienza e conoscenza delle macchine ed impianti; tali visite saranno concordate con l'INAIL che dovrà esprimersi sull'accettazione del personale tecnico.

Durante ogni visita saranno effettuati tutti i controlli, verifiche e tarature necessarie al buon funzionamento degli impianti e macchine; al termine di ogni visita il personale dovrà rilasciare un rapporto dettagliato sulle condizioni di funzionamento.

L'onere di tali interventi è interamente a carico del Fornitore e completamente corrisposto mediante il canone che copre quindi anche la sostituzione di tutti i componenti delle macchine (ad esempio valvole termostatiche, interruttori, ventilatori, schede elettroniche ecc..) e i materiali di ricambio (gas refrigerante, olii di lubrificazione, ecc...).

Operazioni quali, a solo titolo di esempio, il riavvolgimento dei motori elettrici, sostituzione di lampade, sostituzione di filtri, sostituzione di batterie (ad eccezione di quelle a servizio degli UPS), sostituzione di valvole, sostituzione di tratti di tubazione ecc. rientrano invece tra gli interventi di manutenzione retribuita mediante il canone.





#### **4.2.13 Materiali di consumo**

Il Fornitore dovrà fornire tutti i materiali di ricambio necessari a garantire la completa funzionalità ed affidabilità degli impianti. Tutti i materiali, nessuno escluso (a solo titolo di esempio olii lubrificanti, lampade, gas refrigerante dei gruppi frigoriferi, saracinesche, filtri UTA e fan-coils, batterie delle lampade di emergenza e degli ups - tranne quelle a servizio dei due ups che alimentano le utenze del data center presenti al piano -2 - ecc..) saranno forniti dal Fornitore e compensati mediante il canone.

I materiali dovranno essere conformi a quelli originariamente impiegati e comunque delle migliori marche in commercio. Non è assolutamente ammesso l'impiego di materiale di recupero.

Il Fornitore dovrà essere in grado di provvedere alla ricostruzione di quei componenti obsoleti, non più reperibili sul mercato e non sostituibili con altri analoghi aventi la medesima funzionalità, ovvero alla sostituzione della porzione di impianto interessato. Tutti i materiali di risulta delle lavorazioni e quelli delle apparecchiature sostituite dovranno essere allontanati dagli impianti e smaltiti a cura e spese del Fornitore, salvo diversa disposizione da parte di INAIL.

Nell'Appendice 6 viene fornita un'indicazione di tipo esemplificativo e non esaustivo degli interventi di manutenzione programmata da eseguire per il mantenimento degli impianti; è responsabilità del Fornitore prevedere qualsiasi ulteriore attività di controllo e manutenzione, preventiva e periodica, qualora lo ritenga fine di gestire e mantenere gli impianti nel modo più corretto possibile ed efficiente.

#### **4.2.14 Personale del Fornitore**

Qualunque sia l'organizzazione che il Fornitore intenda adottare per l'erogazione dei servizi, è richiesto il presidio continuo degli impianti per 24 ore giornaliere con un team composto almeno da:

- 1 tecnico, con almeno 2 anni di esperienza nella funzione, con competenza su impianti tecnologici ed antincendio, con abilitazione alla conduzione di generatori di calore ad acqua calda per le potenzialità delle macchine presenti nell'edificio;
- 1 tecnico, con almeno 2 anni di esperienza nella funzione, con competenza su impianti elettrici e allarme, e con abilitazione a operare all'interno di cabine di media tensione.

In aggiunta al personale sopra riportato dovrà essere presente un direttore di cantiere per otto ore giornaliere dal lunedì al venerdì e durante ogni intervento di manutenzione in base alle richieste di INAIL o per interventi di importanza rilevante per la funzionalità del CED.

Per ogni lavoratore che dovrà prestare servizio in cantiere, prima che lo stesso venga impiegato nei lavori o nel presidio, il Fornitore dovrà indicare per iscritto se ha ricevuto idonea formazione (consegnando eventualmente gli attestati di partecipazione ai relativi corsi)

- per l'esecuzione di lavori elettrici ai sensi della norma CEI 11-27 e CEI EN 50110;
- per la manutenzione delle cabine elettriche secondo la norma CEI 0-15;
- per le procedure di verifica e manutenzione degli impianti elettrici installati negli ambienti con pericolo di esplosione per la presenza di gas e polveri combustibili secondo rispettivamente la norma CEI EN 60079-17 e CEI EN 61241-17.



Il Fornitore dovrà avvalersi, per la risoluzione dei problemi tecnici e impiantistici che si potranno presentare durante lo svolgimento dell'appalto, di ingegneri che abbiano una comprovata esperienza nel settore termotecnico, idraulico ed elettrico.

Prima dell'inizio dei lavori il Fornitore dovrà comunicare formalmente i nominativi di almeno due ingegneri ai quali intende ricorrere durante la durata del contratto. Tali professionisti, abilitati all'esercizio della professione e iscritti all'Ordine degli Ingegneri, dovranno dimostrare di aver svolto, negli ultimi cinque anni, attività di progettazione e direzione dei lavori nei seguenti settori:

- settore termotecnico (impianti di climatizzazione estiva e invernale e antincendio);
- settore elettrico (impianti elettrici, cabine di trasformazione media/bassa tensione).

Il canone di manutenzione comprende anche, ogni qualvolta saranno eseguite nuove alimentazioni elettriche o modifiche/integrazioni dei quadri elettrici, le prestazioni che saranno fornite dall'ingegnere elettrico per la progettazione degli interventi e il rilascio della dichiarazione di conformità secondo il D.P.R. 37/08.

#### **4.2.15 Implementazione e gestione del Sistema Informativo**

Entro 60 giorni dall'avvio dell'attività, deve essere implementato e utilizzato un efficace ed efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi, sia da parte di INAIL che da parte del Fornitore.

Con tale strumento informatico devono essere gestiti i flussi informativi dei servizi erogati dal Fornitore in modo da garantire, sia al Fornitore sia a INAIL, la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessari nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo dei servizi erogati.

Le funzionalità che il Fornitore deve garantire con l'implementazione del Sistema Informativo possono essere così riassunte:

- favorire la collaborazione tra il Fornitore e INAIL attraverso una opportuna condivisione delle informazioni;
- garantire, tramite appositi tools di elaborazione dati, il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi (controllo delle attività e misurazione delle performance) erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire la piena conoscenza dello stato di consistenza e di conservazione del patrimonio immobiliare e degli impianti cui sono rivolti i servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire la pianificazione, gestione e consuntivazione delle attività che compongono i servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire il controllo dei budget e la corretta allocazione dei costi dei servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore.

Tale sistema deve essere, a cura del Fornitore:

- progettato o selezionato tra i prodotti disponibili sul mercato;



- realizzato o acquisito;
- configurato e personalizzato in funzione dei singoli servizi oggetto del presente documento;
- reso accessibile a INAIL per tutto il periodo di vigenza del contratto di fornitura, unitamente alla cessione delle licenze software minime necessarie alla gestione ed all'analisi dei dati;
- gestito e costantemente implementato per tutta la durata del Contratto.

Per le caratteristiche generali (requisiti), i criteri di strutturazione (anagrafi e archivi, procedure e funzioni), le modalità di aggiornamento e le schede informative relative alle classi tecnologiche gestite dal Sistema Informativo, il Fornitore può fare riferimento alla UNI 10951.

Il Sistema Informativo deve essere basato su un'architettura hardware/ software tale da adeguarsi, con la massima flessibilità, alle necessità delle varie tipologie di utilizzatori, basandosi su modalità d'uso e di accesso alle funzionalità disponibili secondo gli standard più diffusi e conosciuti in modo da consentire un immediato utilizzo ed uno sfruttamento ottimale.

In particolare, il Sistema Informativo deve fornire funzionalità di controllo e di supporto logistico e deve essere contemporaneamente gestito aggiornando sistematicamente il relativo Data Base. In quest'ultimo devono essere inserite tutte le informazioni di tipo tecnico, gestionale ed amministrativo, relative ai servizi forniti. Tali informazioni devono essere gestite in tutte le attività operative svolte nell'erogazione dei servizi.

Su eventuale richiesta di INAIL, il Fornitore è tenuto a sviluppare funzioni ad hoc al fine di consentire alla stessa di esercitare il proprio ruolo di controllo.

#### **4.2.16 Responsabilità del Fornitore**

Il Fornitore è responsabile della continua e perfetta efficienza e funzionalità degli impianti affidatigli, con particolare riferimento alle implicazioni nei riguardi della sicurezza per le persone o cose. Egli è pertanto penalmente e civilmente responsabile per quanto possa accadere per cattiva o mancata manutenzione, cattiva esecuzione dei lavori, esercizio non corretto degli impianti affidatigli in manutenzione.

Il Fornitore è inoltre responsabile della tempestiva segnalazione al referente INAIL della necessità di eseguire riparazioni o sostituzioni di componenti che non siano compresi nel contratto di manutenzione ed è tenuto alla adozione, di propria iniziativa, con assoluta tempestività, di tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone ed alle cose, compresa la sospensione totale o parziale dell'esercizio, qualora si rivelasse un pericolo in atto.

Il Fornitore è, infine, responsabile della segnalazione al committente della necessità di adeguare gli impianti tecnologici in manutenzione a criteri di sicurezza a seguito della adozione di nuove norme.

#### **4.2.17 Prezzi per le attività di manutenzione straordinaria**

Ai fini della determinazione del corrispettivo extra-canone delle attività di manutenzione straordinaria di cui al paragrafo 4.2.3, i listini di riferimento vigenti alla data di autorizzazione dell'ODA (cfr. paragrafo 4.2.5), al netto dei ribassi offerti in Offerta Economica, sono:

---

Preinformativa per l'affidamento dei servizi di conduzione, manutenzione e supporto specialistico per la gestione e l'evoluzione dell'infrastruttura ICT di INAIL

Condizioni di fornitura

Classificazione del documento: Consip Public



- I. Prezzi Informativi dell'Edilizia edito dalla Tipografia del genio Civile (DEI): *"Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti elettrici"*; *"Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti tecnologici"*; *"Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi al recupero ristrutturazione manutenzione"*
- II. Prezzi pubblicati dalla Regione Lazio
- III. Listino prezzi edito da Associazione Nazionale Costruttori di Impianti (ASSISTAL)

I listini richiamati sono indicati in ordine decrescente di utilizzo, ciò significa che dovendo realizzare un intervento, il costo del materiale/prestazione dovrà essere cercato prima sul listino I. e se, e solo se non presente, sul listino II., e se, e solo se non presente su quest'ultimo, sul listino n. III.

Qualora una medesima voce sia presente su più listini, fa fede l'importo previsto sul listino con numerazione inferiore; l'ordine di importanza e quindi di utilizzo è: I. II., III.

I prezzi delle singole voci di listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del D.E.C., al netto del ribasso offerto.

Ciò significa che la pubblicazione di una nuova versione di listino prezzi avrà vigore al netto del ribasso offerto, al fine della liquidazione delle prestazioni solo e soltanto relativamente ad attività non ancora approvate e comunque ancora da iniziare.

Si precisa che il corrispettivo delle attività di manutenzione straordinaria sarà determinato come di seguito indicato:

1. in primo luogo, ove presente, viene applicato il corrispettivo per "Opera Compiuta" previsto nei listini, al netto del ribasso offerto in sede di gara;
2. nel caso in cui non fosse presente nei listini il corrispettivo per "Opera Compiuta", il corrispettivo dell'intervento è determinato sommando:
  - il costo della manodopera necessaria per lo svolgimento dell'attività straordinaria, calcolato secondo quanto previsto successivamente;
  - il prezzo materiale/ricambio/componente utilizzato, indicato nei citati listini;
  - il costo dell'eventuale nolo "di attrezzature", determinato dai citati listini.

Per materiali/ricambi/componenti non presenti nei suddetti listini, il Fornitore dovrà presentare almeno 3 specifici preventivi da sottoporre ad approvazione a INAIL e, a seguito della stessa, presentare regolare fattura di acquisto corrispondente al preventivo approvato per il rimborso della stessa. Si precisa che la mancata presentazione della fattura, comporta il mancato pagamento del corrispettivo relativo all'attività di manutenzione straordinaria richiesta.

Per la determinazione dei corrispettivi della manodopera per le prestazioni da gestirsi "In Economia", i prezzi sono differenziati a seconda che la prestazione/attività sia svolta dalle seguenti figure:

- **Operaio comune** (assimilabile ad un operaio di I o II livello del "CCNL - Personale dipendente da imprese dell'industria metalmeccanica private e della installazione di impianti" o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL): **24,250 €/h**



- **Operaio qualificato** (assimilabile ad un operaio di III o III<sup>s</sup> livello del “CCNL - Personale dipendente da imprese dell’industria metalmeccanica private e della installazione di impianti” o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL): **27,370 €/h**
- **Operaio specializzato** (assimilabile ad un operaio di IV, V o V<sup>s</sup> livello del “CCNL - Personale dipendente da imprese dell’industria metalmeccanica private e della installazione di impianti” o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL): **30,490 €/h**

Qualora particolari esigenze di servizio lo richiedano, INAIL può richiedere tali attività fuori dell’orario di lavoro diurno (compreso tra le 6.00 e le 22.00) dei giorni feriali (dal lunedì al venerdì). In tal caso, ai prezzi di cui sopra, al netto del ribasso offerto, si applicherà un coefficiente correttivo pari a:

- **1,30** in caso di orario feriale notturno (dalle ore 22.00 alle ore 6.00 dei giorni feriali);
- **1,65** in caso di orario diurno (dalle ore 6.00 alle ore 22.00) del sabato e dei giorni festivi;
- **1,75** in caso di orario notturno (dalle ore 22.00 alle ore 6.00) del sabato e dei giorni festivi.

#### **4.2.18 Presa in carico degli impianti**

Il Fornitore deve iniziare ad erogare i servizi a partire dalla “Data di inizio attività” che sarà comunicata al Fornitore dall’INAIL entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di stipula del contratto, ovvero nel maggior termine concordato, e comunque contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna.

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico gli impianti, deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e l’INAIL e deve recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna deve prevedere l’attestazione della presa in consegna e contiene, almeno, il dettaglio della consistenza dei beni/immobili dell’INAIL, presi in carico dal Fornitore, con esplicitazione della tipologia di impianti e dei relativi quantitativi.

Il Verbale di Consegna deve inoltre contenere l’elenco della documentazione tecnica di legge in possesso dell’INAIL, che la stessa consegna al Fornitore (a titolo esemplificativo e non esaustivo: libretto di centrale, libretti d’impianto, dichiarazioni conformità D.Lgs. 37/2008, CPI e/o NOP dei VV.F., omologazione ISPESL, etc.) e dovranno essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che INAIL metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d’uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali).

Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all’uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l’obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Al Verbale di Consegna devono infine essere allegati i seguenti documenti, pena la non validità dello stesso:

- copia conforme dell’iscrizione dell’impresa che assume il ruolo di Terzo Responsabile alla Camera di Commercio o all’Albo degli Artigiani, di cui al D.M. 22 gennaio 2008, n. 37 ed abilitata con riferimento alle lettere c) e d) e, per gli impianti a gas, alla lettera e) dell’art. 1, comma 2 del suddetto Decreto;



- copia conforme, per l'impresa che assume il ruolo di Terzo Responsabile per impianti con potenza >350 kW, della certificazione UNI EN ISO 9001 relativa all'attività di gestione e manutenzione degli impianti termici o della certificazione in corso di validità rilasciata da una SOA, regolarmente autorizzata, per la categoria "OG11 - Impianti tecnologici" o per la categoria "OS 28 - Impianti termici e di condizionamento";
- copia conforme di apposito patentino di abilitazione, rilasciato da un'autorità individuata dalla legge regionale, come previsto dall'art. 287 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i., per gli operatori che effettuano la conduzione di impianti con potenza >232 kW;
- copia conforme del certificato di iscrizione al "Registro telematico nazionale" per imprese e persone che effettuano attività su apparecchiature e impianti che contengono 3 kg o più di gas fluorurati ad effetto serra, di cui all'art. 15 del D.P.R. 16 novembre 2018, n. 146 e s.m.i.;
- copia conforme del certificato di abilitazione previsto dall'art. 15 del D.P.R. 30 aprile 1999, n. 162 e s.m.i.

In prossimità della scadenza del Contratto, INAIL comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna dell'immobile ed in tale data si provvederà alla firma di un Verbale di Riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Il "Verbale di Riconsegna" rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna a INAIL, alla data di scadenza del Contratto, i beni/immobili presi in carico e, pertanto, oggetto del Verbale di Consegna.

Tale verbale dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del nuovo Fornitore entrante.



#### **4.3 Supporto specialistico al governo ed all'implementazione dei progetti di IT Innovation**

Nell'ambito della fornitura dovrà essere garantito un adeguato supporto specialistico all'evoluzione dell'infrastruttura ICT e all'implementazione di progetti tecnologici innovativi.

Al Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 sarà richiesto, in quanto affidatario dei servizi di conduzione ed evoluzione dell'infrastruttura ICT dell'Istituto, di supportare il personale della DCOD nel governo e nell'implementazione dei Progetti di IT Innovation sviluppati dal Fornitore aggiudicatario del Lotto 2 su mandato della stessa DCOD. In particolare, il Fornitore dovrà supportare INAIL in attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Analisi di fattibilità e di impatto del progetto di IT Innovation;
- Proposta di eventuali adeguamenti tecnico-funzionali della soluzione progettata all'infrastruttura in conduzione;
- Proposta di eventuali adeguamenti dell'infrastruttura in conduzione per supportare al meglio la soluzione progettata;
- Implementazione della soluzione progettata.

Al Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 potrà inoltre essere richiesto di sviluppare direttamente progetti infrastrutturali e/o tecnologici o attività di supporto direttamente afferenti i servizi erogati, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Progetti di sviluppo di infrastrutture di Disaster recovery/Business Continuity;
- Progetti di evoluzione e razionalizzazione delle Architetture Tecnologiche;
- Progetti di realizzazione di infrastrutture di cloud privato e ibrido;
- Progetti di evoluzione e razionalizzazione dei Data Center;
- Progetti di infrastrutture per il consolidamento dei sistemi;
- Progetti per l'adozione e la diffusione di nuove tecnologie;
- Progetti di innalzamento delle versioni dei prodotti;
- Progetti di estensione dei servizi tecnologici erogati per conto di altri enti pubblici, scaturenti da specifici accordi di cooperazione;
- Attività di supporto avanzato ai Deploy applicativi.

Si precisa che i servizi di supporto specialistico potranno essere richiesti anche per tutte quelle attività che abbiano un contenuto progettuale, derivanti da scelte di natura strategica di INAIL, quali ad esempio l'implementazione di nuovi siti o il trasferimento massivo di infrastrutture da un sito all'altro.

Le figure professionali del Fornitore potranno inoltre essere coinvolte in tavoli di lavoro in cui si analizzano temi tecnici su cui delineare i perimetri di scelte implementative.



#### 4.4 Supporto specialistico al Security Operation Center (SOC)

Nell'infrastruttura dell'Istituto sono attive diverse soluzioni di sicurezza a protezione dei sistemi e dei dati. Il Security Operation Center (SOC) di INAIL governa tali soluzioni ed eroga servizi di sicurezza, svolgendo mansioni di monitoraggio e reazione relativamente agli eventi legati alla sicurezza informatica.

Di seguito sono elencate le soluzioni attive ed i servizi erogati:

- Sistemi Proxy e Web Gateway, per il controllo della navigazione Internet.
- End Point Protection, in gestione centralizzata con relativo deploy ed aggiornamenti.
- Network Intrusion Prevention System (NIPS) e relativo manager di gestione, per l'analisi dei contenuti del traffico alla ricerca di attività non autorizzate e attacchi informatici.
- Servizio di analisi statica e dinamica di file sospetti e di analisi comportamentale, attraverso l'uso di sandbox, sia in ambiente INAIL che per le altre PA.
- Reverse proxy degli ambienti di collaudo, certificazione e produzione, per la gestione della pubblicazione di siti e delle applicazioni INAIL sulla Intranet, Infranet e Internet.
- Firewall di livello 7, che intercetta le query DNS per il blocco di chiamate malevole.
- Sistema di gestione delle credenziali amministrative e controllo mediante registrazione della sessione amministrativa sul sistema target.
- File and Removable Media Protection, che permette di criptare e proteggere file in modo che solo determinati utenti possano accedervi.
- Certificati Digitali: Emissione, revoca e rinnovo di certificati digitali tramite Certification Authority locale e gestione dei rapporti con le Certification Authority pubbliche.
- Gestione dell'etichettatura e della protezione dei documenti Office.
- Servizio di filtro della posta elettronica, per il controllo degli allegati e dei link interni alle e-mail.
- Prevenzione spoofing di e-mail, basata su coppia di chiavi pubblica/privata.
- Monitoraggio dei servizi esposti su Internet dell'Istituto.
- MFA (MultiFactor Authentication), servizio che fornisce l'autenticazione a più fattori.
- Servizio di gestione delle identità, che combina in un'unica soluzione i servizi di directory, la gestione dell'accesso delle applicazioni e la protezione delle identità.
- Cloud Access Security Broker (CASB), che protegge i dati, previene e blocca le minacce nel cloud attraverso i servizi SaaS, PaaS e IaaS.
- Identity Protection per Active Directory.
- Servizio di Threat Intelligence, per la raccolta e la condivisione di informazioni sulle minacce informatiche.
- Servizio di Log Management & Correlazione (LM & CO).
- Servizio di VA, per il monitoraggio periodico dei livelli di rischio, delle minacce e delle vulnerabilità.
- Sicurezza DB e Applicazioni, per le verifiche sull'utilizzo dei dati e sulle vulnerabilità dei DB e delle applicazioni.
- Servizio di Network Forensics, per la cattura di pacchetti completi e per una visibilità totale della sicurezza di rete con conseguente Analisi Forense.

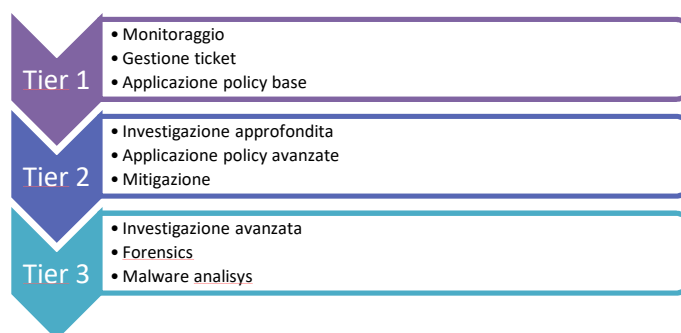




- Web Application Firewall (WAF), servizio per il controllo, filtraggio, ed eventuale blocco del traffico HTTP(S).

I sistemi gestiti dal SOC sono in modalità Business Continuity, basati su una soluzione ACTIVE-ACTIVE, ossia con distribuzione del carico di lavoro tra sito primario e secondario. Le risorse di Recovery sono dunque sempre attive e disponibili.

Allo scopo di erogare i servizi descritti, il SOC è strutturato in 3 livelli:



- Tier 1: Il primo livello si occupa di monitorare continuamente la coda dei ticket di sicurezza; effettua il triage degli avvisi di sicurezza; tiene sotto controllo lo stato dei sensori di sicurezza e degli endpoint, raccogliendo i dati e le informazioni di contesto che costituiscono l'input per le attività in carico al livello 2. Gestisce in autonomia gli eventi/incidenti noti. Le competenze richieste per gestire tali attività includono: conoscenza di base di monitoraggio di sicurezza e di politiche/configurazioni di sicurezza di base; triage e apertura degli incidenti di sicurezza tramite le piattaforme specializzate
- Tier 2: il secondo livello si occupa di eseguire l'analisi approfondita degli incidenti correlando i dati provenienti da varie fonti; determina se un sistema critico, un'applicazione o un set di dati è stato impattato; fornisce consulenza sulla eventuale bonifica; fornisce supporto per nuovi metodi analitici per il rilevamento di minacce. Le competenze richieste per gestire tali attività includono una capacità di analisi più approfondita degli eventi e degli incidenti di sicurezza segnalati, nonché delle modalità di risoluzione e remediation in tutti gli ambiti della sicurezza dell'Istituto.
- Tier 3: il terzo livello agisce in modo proattivo, correlando le informazioni raccolte dagli altri livelli e non aspettando possibili escalation di eventi e incidenti; strettamente coinvolto nello sviluppo, nell'ottimizzazione e nell'attuazione dell'analisi del rilevamento delle minacce, nonché nello studio approfondito delle soluzioni agli incidenti di sicurezza, sulla base di una formazione avanzata sul rilevamento di anomalie, malware e problematiche di sicurezza e formazione specifica sugli strumenti di aggregazione e analisi dei dati e intelligence delle minacce. Nel tier 3 sono ricomprese le attività di governance del SOC. Le competenze richieste includono: padronanza dei servizi di business dell'Istituto, delle tecniche per garantire la sicurezza logica, la privacy e la security governance; operare come riferimento per il team esteso di Sicurezza e per l'Istituto in modo trasversale fornendo rilevanti capacità di supporto e di comunicazione anche verso terzi.

Al Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 è richiesto di mettere a disposizione dell'Istituto le risorse professionali necessarie a garantire l'operatività del SOC in regime di presidio.



#### 4.5 Modalità di esecuzione e di remunerazione dei servizi

Nella seguente tabella sono riportate le modalità di esecuzione e di remunerazione dei servizi.

Macro Servizio	Servizio	Modalità di esecuzione	Remunerazione
Conduzione infrastruttura ICT	Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT	Continuativa	a canone
	Conduzione tecnica		
	Attività specifiche di processo		
	Manutenzione HW		
Conduzione, gestione e manutenzione impianti		Continuativa	a canone
Manutenzione straordinaria impianti		Progettuale a corpo	listino DEI
Supporto specialistico al governo ed all'implementazione dei Progetti di IT Innovation		Progettuale a corpo	GG/PP
Supporto specialistico al Security Operation Center (SOC)		Continuativa a consumo	GG/PP

##### 4.5.1 Modello di erogazione dei servizi remunerati a canone

L'erogazione dei servizi erogati in modalità continuativa e remunerati a canone dipenderà dal modello organizzativo che il Fornitore proporrà in sede di offerta.

Al Fornitore è richiesto di valutare il corretto dimensionamento, in termini di numero e tipologia di risorse professionali, dei gruppi di lavoro necessari a gestire i servizi erogati in modalità continuativa e remunerati a canone nel rispetto dei livelli di servizio richiesti. Tali gruppi di lavoro, composti da risorse dedicate, dovranno essere integrati dal Fornitore a fronte di picchi di lavoro e/o di attività straordinarie.

Le attività potranno essere svolte esclusivamente in presenza, attraverso la costituzione di gruppi di lavoro dedicati presso le sedi dell'Istituto, o in modalità mista, in parte in presenza e in parte da remoto.

Il fornitore dovrà comunque costituire un **team di presidio on site** a supporto dei processi di incident/event management, che dovrà garantire la presenza durante **l'orario di servizio standard (lunedì-venerdì 8-20)** ed assicurare la copertura del servizio durante gli orari notturni e nelle giornate non lavorative (H24x365) attraverso il meccanismo della reperibilità. La remunerazione del presidio on site e degli interventi in reperibilità è compresa nei canoni con cui saranno remunerati i servizi.

In generale, tutte le attività di conduzione sono comprese nei canoni, indipendentemente dall'orario in cui si dimostri opportuno o necessario eseguirle per esigenze dichiarate e documentate. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si fa riferimento all'esecuzione di attività critiche quali i deploy di infrastrutture ed applicazioni, da effettuare al di fuori delle comuni fasce orarie di lavoro per evitare disservizi all'utenza. Fanno eccezione le attività di supporto avanzato al Deploy applicativo.



La stima dell'effort richiesto per gli interventi e le attività da effettuarsi extra orario, sulla base dello storico dell'ultimo triennio, è di circa 20.000 ore per tutta la durata contrattuale. Si precisa che tale stima è riportata a titolo indicativo e non deve essere intesa come esonero dall'erogazione delle attività extra orario qualora il monte ore stimato venisse superato in corso di contratto.

Il **dimensionamento minimo del presidio on site**, in termini di figure professionali e FTE, dovrà essere il seguente:

- Tre Sistemisti Senior
- Tre Sistemisti

L'offerta di un dimensionamento superiore al minimo sarà premiata in sede di valutazione dell'offerta tecnica.

In corso di contratto INAIL potrebbe richiedere l'**estensione dell'orario di servizio** standard, sia occasionalmente per far fronte ad esigenze specifiche che a regime, allo scopo di garantire gli SLA richiesti dal Ministero della Salute (lunedì-venerdì 8-20, sabato 8-13), cui INAIL fornisce servizi in hosting.

Per garantire la necessaria flessibilità, è stato previsto un canone unitario per l'estensione dell'orario di servizio, che va a remunerare l'estensione di un'ora dell'orario di servizio standard.

Il **dimensionamento minimo del presidio on site in orario esteso**, in termini di figure professionali e FTE, dovrà essere il seguente:

- Un Sistemista Senior
- Un Sistemista

Il personale che opererà on-site sarà ospitato nei locali situati presso il sito primario di Roma, via Santuario Regina degli Apostoli 33. In caso di necessità e/o emergenza il personale dovrà operare anche presso il sito secondario di Acilia o presso altre sedi romane dell'Istituto, nonché presso altre sedi sul territorio nazionale che l'Istituto indicherà.

Le postazioni di lavoro per il personale che opererà on-site verranno fornite dall'Istituto.

Qualora il Fornitore intenda avvalersi di un Centro Servizi per l'erogazione di una parte dei servizi da remoto, il Centro Servizi del Fornitore dovrà rispettare le seguenti regole:

- fatta eccezione per il personale impiegato nei team on site, il personale impiegato nell'erogazione dei servizi deve essere ospitato presso tale Centro Servizi. Pertanto, presso tale Centro Servizi sono ospitati i team, di lingua italiana, la cui composizione potrebbe prevedere personale appartenente a più aziende. In tale evenienza, il personale appartenente ad aziende non in possesso della certificazione ISO 27001 deve adottare le procedure e le prassi vigenti presso il Centro Servizi, del cui rispetto è responsabile l'azienda certificata ISO 27001;
- la connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi dell'Istituto, compreso il sito di Disaster Recovery, dovrà essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a carico del Fornitore. Nessun onere potrà essere ascritto all'Istituto e in nessun caso potrà essere utilizzata, anche



parzialmente, la banda trasmissiva a disposizione del medesimo. Si intende compresa nella connessione la dotazione degli apparati di networking ed ogni altra dotazione necessaria, inclusi i cablaggi dalla terminazione di rete del Provider del collegamento ai Data Center dell'Istituto;

- il Fornitore dovrà predisporre presso il proprio Centro Servizi una soluzione tecnologica, avente prestazioni e affidabilità adeguate anche in caso di malfunzionamento di uno dei componenti dell'infrastruttura, atta a garantire ai team impegnati nell'erogazione dei servizi di lavorare da remoto in modalità sicura. In particolare il Fornitore dovrà garantire:
  - che gli accessi alla rete ed ai sistemi dell'Istituto avvengano esclusivamente dal personale identificato mediante utenze nominative autorizzate dal proprio sistema di gestione degli accessi. Per quanto riguarda l'accesso ai sistemi di proprietà dell'Istituto, il Fornitore dovrà utilizzare utenze nominative nelle modalità concordate con l'Istituto, compatibilmente alle specifiche tecnologie e sempre in conformità con quanto previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali in materia di accesso degli amministratori di sistema. Non è richiesta la realizzazione di un sistema di "Single Sign On" che consenta l'uso delle medesime credenziali nei due domini (Sistemi del Centro servizi e Sistemi dell'Istituto);
  - l'autenticazione e la profilazione delle utenze al punto di accesso alla rete dell'Amministrazione;
  - la tracciatura degli accessi ai sistemi (es. login, ssh, desktop remoto, ecc.). In ottemperanza al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali in materia di accessi degli amministratori di sistema, dovrà essere possibile registrare gli accessi e le attività eseguite dagli amministratori sul sistema per la gestione degli accessi del Centro Servizi. Per quanto riguarda la registrazione degli accessi e delle attività degli amministratori su ciascun sistema di proprietà dell'Istituto, le modalità saranno concordate con l'Istituto medesimo;
  - la conservazione, per almeno un anno, dei log del sistema di gestione degli accessi, utilizzato per l'accesso alla rete ed ai sistemi dell'Amministrazione, utilizzando strumenti di conservazione e di gestione dei log predisposti dal Centro Servizi del Fornitore. L'Istituto si riserva di richiedere tali log con frequenza periodica in base alle procedure concordate con il Fornitore stesso.
- il Fornitore deve garantire la sicurezza del collegamento e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni attraverso la formalizzazione e l'applicazione di procedure e politiche di sicurezza da adottare al proprio interno, adeguate ai requisiti stabiliti. Infatti, è responsabilità del Fornitore assicurare che il Centro Servizi, le infrastrutture in esso ospitate, le informazioni gestite e le transazioni da e verso la rete dell'Istituto siano protette mediante l'adozione di adeguati sistemi e metodologie definite utilizzando come riferimento le norme della serie ISO/IEC 27001.

In particolare, nell'esecuzione dei servizi, il Fornitore deve garantire l'evoluzione, la manutenzione e l'adeguamento tecnologico dei sistemi, delle reti e di tutti gli strumenti impiegati presso il Centro Servizi che si rendano necessarie a soddisfare i requisiti di sicurezza stabiliti, nonché l'aggiornamento



delle politiche di sicurezza e delle contromisure attuate e la risoluzione reattiva o proattiva di Incident di sicurezza.

In considerazione dell'esigenza di garantire il massimo grado di copertura di tutti gli aspetti di sicurezza, si richiede inoltre al Fornitore la redazione di un **Piano della Sicurezza**, in conformità a best practice e/o a standard internazionali. Nella seguente tabella si riportano alcuni requisiti da intendersi come minimi.

Categoria	Requisiti minimi
Sicurezza delle reti	Il punto di accesso alla rete dell'Istituto deve essere adeguatamente protetto mediante sistemi firewall che operino secondo modalità note come "Stateful inspection". Devono essere utilizzati sistemi/meccanismi di intrusion detection e prevention che analizzino il traffico in entrata ed in uscita dalla rete dell'Istituto.
Riservatezza dei dati e delle trasmissioni	Deve essere garantita la riservatezza di tutti i dati gestiti.
Integrità dei dati	Devono essere adottati antivirus centralizzati ad aggiornamento periodico, che analizzino e bonifichino gli eventuali codici malevoli. Devono essere adottati antivirus su tutte le postazioni utilizzate dal personale del Fornitore e collegate con la rete dell'Istituto. Tali postazioni devono soddisfare lo standard per le postazioni di lavoro di INAIL.
Auditing e vulnerabilità assessment	Devono essere registrati tutti gli eventi telematici che hanno impatto sui sistemi, effettuati dal Centro servizi del Fornitore, permettendo la ricostruzione di comportamenti insidiosi e l'individuazione di possibili responsabilità penali e civili conseguenti a condotte illecite. Tali registrazioni dovranno essere effettuate e conservate sui sistemi del Centro servizi che consentiranno l'accesso alla rete dell'Istituto, ovvero sui sistemi dell'Istituto, secondo le modalità concordate con l'Istituto medesimo.
Amministrazione accessi	Devono essere adottati adeguati processi di Amministrazione degli accessi (fisici e logici) effettuati nel Centro servizi che prevedano l'identificazione delle diverse categorie di utenti, la definizione dei corrispondenti profili di autorizzazione e delle modalità di rilascio dell'accesso.

Il Fornitore dovrà garantire la continuità dei servizi anche in caso di evento disastroso e/o di interruzione della connessione tra il Centro Servizi e la rete dell'Amministrazione.

In particolare, il Fornitore dovrà implementare una soluzione, tecnica ed organizzativa, che consenta di garantire l'erogazione dei servizi ed il rispetto dei requisiti di qualità contrattuali.



#### **4.5.2 Strumenti a supporto dell'operatività**

Nell'erogazione dei servizi, il Fornitore dovrà utilizzare:

- gli **Strumenti resi disponibili dall'Istituto**, di cui al successivo paragrafo 4.5.2.1.
- gli **Strumenti resi disponibili dal Fornitore**, di cui al successivo paragrafo 4.5.2.2.

In caso di indisponibilità degli stessi, il Fornitore opererà, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, con gli strumenti e secondo le modalità concordati con l'Amministrazione stessa.

##### **4.5.2.1 STRUMENTI RESI DISPONIBILI DALL'ISTITUTO**

L'elenco delle apparecchiature hardware e dei prodotti software messi a disposizione dall'INAIL sono elencati in maniera esemplificativa ma non esaustiva nell'Appendice 4.

INAIL ha, ad oggi, una molteplicità di strumenti a supporto delle attività operative dell'Istituto. In maniera propedeutica a questa ed altre iniziative che l'Istituto si trova a gestire, INAIL ha deciso di razionalizzare l'utilizzo degli strumenti a supporto, con l'obiettivo di individuare un panel completo ed esaustivo rispetto alle esigenze che si trova a gestire, da proporre ai propri fornitori.

Per questo motivo, fermo restando che è richiesta al Fornitore la disponibilità ad utilizzare gli strumenti che l'Istituto metterà a disposizione, si riporta di seguito una lista da considerarsi non esaustiva:

- Il software ServiceNow ITBM, come strumento di PPM per la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte e come repository della documentazione amministrativa e tecnica afferente la fornitura. Tale strumento verrà utilizzato dal Fornitore, inoltre, per ottenere dall'INAIL il rilascio della regolare esecuzione sulle forniture prima di emettere la relativa fattura.
- il software ServiceNow ITSM, che consente di pianificare, adottare e implementare best practice ITIL automatizzate nei processi di gestione di richieste, incident, problemi, conoscenza, modifiche, asset e configurazioni;
- il software ServiceNow CMDB, per la Gestione della Configurazione del software;
- la suite USU's Valuation per la gestione dell'asset Manager HW e SW.

È stata implementata una Service Control Room per il monitoraggio di tutte le componenti tecnologiche necessarie all'erogazione dei servizi digitali dell'Istituto. Il calcolo della disponibilità dei diversi elementi, pertanto, sarà effettuato sulla base dei dati rilevati dalla Service Control Room dell'Istituto.

##### **4.5.2.2 STRUMENTI RESI DISPONIBILI DAL FORNITORE**

Per la verifica e rendicontazione del rispetto degli Indicatori di qualità, il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, a meno di diversa indicazione dell'Istituto in fase di avvio del contratto, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto, strumenti adeguati e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.



Il Fornitore sarà tenuto a rendere disponibili all'Istituto i risultati delle misure effettuate ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite. Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto della reportistica (periodica e/o a evento) sono archiviati a cura del Fornitore che ne garantisce l'accessibilità all'Istituto per l'intera durata contrattuale.

#### **4.5.3    Modalità di erogazione dei servizi in modalità progettuale a corpo**

Le attività relative ai servizi erogati in modalità progettuale a corpo saranno svolte prevalentemente presso la sede dell'Istituto di Roma, via Santuario Regina degli Apostoli 33, fermo restando che parte delle attività potranno essere effettuate presso la sede del Fornitore, sulla base di quanto concordato con l'Istituto.

Si precisa che i servizi saranno presumibilmente svolti nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, tra le 8.00 e le 20.00, fatte salve eventuali eccezioni che saranno concordate in anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento delle attività anche in giorni/fasce orarie differenti.

#### **4.5.4    Modalità di erogazione dei servizi in modalità continuativa a consumo**

Le attività relative ai servizi erogati in modalità continuativa a consumo saranno svolte presso la sede dell'Istituto di Roma, via Santuario Regina degli Apostoli 33.

Si precisa che i servizi saranno svolti nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, tra le 8.00 e le 20.00, fatte salve eventuali eccezioni che saranno concordate in anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento delle attività anche in giorni/fasce orarie differenti.

Il servizio di supporto specialistico al Security Operation Center (SOC), che opera in modalità di presidio, dovrà garantire la copertura dell'orario di servizio standard tramite turnazione delle risorse. Inoltre, al fine di garantire una pronta reazione a fronte di eventuali incidenti di sicurezza, dovrà assicurare la copertura del servizio durante gli orari notturni e nelle giornate non lavorative (H24x365) attraverso il meccanismo della reperibilità.



## **5. LOTTO 2 – SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO ICT**

L'innovazione tecnologica e la razionalizzazione dell'infrastruttura ICT e delle applicazioni rappresentano pilastri portanti della strategia della DCOD. Sviluppare soluzioni tecnologiche all'avanguardia ed arricchire l'IT dell'istituto con infrastrutture automatizzate, flessibili ed affidabili svolge infatti un ruolo necessario ed indispensabile nel processo di generazione di nuovi modelli di servizio on-demand e nuovi livelli di efficienza IT, nel pieno rispetto degli standard e delle best practice di settore.

La crescita delle iniziative IT, che si prevede di realizzare nel prossimo futuro, deve quindi essere accompagnata da interventi sulle tecnologie, sulle infrastrutture e sull'uso delle risorse, anche al fine di rendere più efficiente l'utilizzo degli asset e ridurre i costi.

In questa strategia il cloud, nelle sue diverse declinazioni, rappresenta un'opportunità che l'Istituto ha intenzione di cogliere appieno, realizzando un'infrastruttura ibrida che permetta di gestire con le medesime modalità e senza soluzione di continuità la propria cloud privata e le cloud pubbliche o riservate alla PA che saranno disponibili sul mercato, compresi quelli previsti da SPC cloud.

L'obiettivo finale è qualificare l'INAIL come un broker di servizi cloud a valore aggiunto per le PA, per le quali si realizzerà un catalogo di servizi di diversa natura integrando, personalizzando ed aggregando servizi cloud con modalità e tecniche che consentano tempi di realizzazione estremamente ridotti e minimizzino lo sviluppo di codice custom.

Allo scopo, la DCOD ha deciso di avvalersi di servizi di supporto specialistico qualificati per svolgere le attività dettagliate nei paragrafi a seguire.

La finalità dei servizi è fornire il supporto alle strutture tecniche dell'Istituto impegnate nel governo e nell'evoluzione strategica dei servizi ICT.

Di seguito è fornita una descrizione di massima dei servizi richiesti, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi dei servizi stessi.

Si precisa che potrebbero essere richiesti servizi anche in ulteriori ambiti connessi ai servizi anzidetti, in quanto le attività di supporto specialistico di seguito descritte sono solo indicative e non esaustive. Pertanto è richiesta al Fornitore la massima flessibilità nell'adeguare le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o a rendere disponibili risorse con skill adeguati.

### **5.1 Supporto specialistico al governo delle operazioni IT**

#### **5.1.1 *Supporto alle strutture gestionali nel controllo operativo dei servizi***

È richiesto il supporto ai referenti dell'Amministrazione in attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- tracciatura e indirizzamento delle attività di conduzione effettuate dal Fornitore del Lotto 1;
- analisi di reportistica e statistiche di accesso ai sistemi (es. analisi dei log, ecc.);





- pianificazione, coordinamento e governo delle attività di modifica dell'infrastruttura, attraverso la definizione di unità lavoro (task, work package, ecc.) da assegnare, nell'ambito del processo di change, al Fornitore del Lotto 1;
- monitoraggio del rispetto dei processi operativi e gestionali definiti e individuazione di possibili ambiti di ottimizzazione, anche attraverso la collaborazione con i team di fornitori terzi (es. Fornitore del Lotto 1);
- controllo delle basi dati di tracciamento delle attività e delle basi dati operazionali (es. CMS, KB, ecc.), verifica di coerenza e congruenza delle informazioni in esse contenute, identificazione di eventuali disallineamenti rispetto al risultato atteso nonché delle eventuali possibili cause degli stessi e segnalazione di ogni situazione fuori linea;
- produzione e controllo della reportistica periodica concordata e redazione di documenti operativi e direzionali.

#### **5.1.2 Supporto al System Test**

Al Fornitore è richiesto di supportare l'Istituto nelle attività di test, attraverso attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la stesura di documentazione utile all'esecuzione di test prestazionali, di sicurezza, di sistema e di integrazione;
- l'esecuzione di test e collaudi di infrastrutture a fronte di nuove installazioni/evoluzioni.

### **5.2 Supporto specialistico ai progetti di IT Innovation**

#### **5.2.1 Supporto specialistico su tecnologie, sistemi e reti**

È richiesto il supporto all'Amministrazione in attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- progettazione evolutiva dell'infrastruttura ICT, comprendendo la stesura di documentazione tecnica ovvero la verifica di documentazione tecnica prodotta da fornitori terzi;
- verifica e valutazione della documentazione tecnica prodotta da fornitori terzi, quali ad esempio: studi di fattibilità, specifiche di installazione e configurazione di apparati, ambienti e prodotti software;
- predisposizione di manualistica tecnica gestionale e/o verifica e valutazione di documentazione prodotta da terzi (manuali di gestione sistemi e reti, specifiche di test e collaudo, ecc.);
- verifica di impatto circa le attività di change sistemistici (aggiornamento del software dei sistemi operativi, middleware e database);
- definizione politiche di monitoraggio, backup, allineamento dati e sicurezza;
- definizione dei criteri di accettazione dei servizi (SAC) in caso di nuovi servizi e/o evoluzione dei servizi esistenti.



Inoltre potrà essere richiesto supporto specialistico per attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- consulenza sull'ottimizzazione prestazionale dei sistemi;
- analisi dell'ambiente tecnologico al fine di riscontrare eventuali carenze ed individuare possibili correzioni/evoluzioni;
- valutazione dell'impatto sui servizi a fronte di migrazione di prodotti;
- sperimentazione e diffusione di nuove tecnologie.

#### **5.2.2 Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici**

Nell'ambito degli studi architetture e/o dei progetti tecnologici, potranno essere richiesti interventi volti alla definizione delle architetture di riferimento per i progetti e le applicazioni sviluppate da fornitori terzi.

Inoltre, potrebbe essere richiesto supporto:

- per l'analisi dei progetti applicativi ed infrastrutturali, al fine di verificarne la coerenza con l'architettura e per identificare eventuali modifiche all'architettura da implementare per accogliere le esigenze dei progetti;
- per l'analisi degli andamenti del mercato, al fine di determinare potenziali impatti sull'architettura;
- per la valutazione e selezione di tecnologie hardware, software e di sicurezza applicativa, nonché per il disegno di configurazioni standard;
- per la documentazione delle soluzioni architetture;
- per il coordinamento dell'implementazione delle soluzioni architetture e delle attività di Change ad esse legate.

Inoltre potrà essere richiesto supporto nella definizione e realizzazione di progetti tecnologici in ambiti specifici, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- reti, interoperabilità e fonia;
- videoconferenza;
- definizione di nuove infrastrutture di sicurezza;
- consolidamento e razionalizzazione dei sistemi;
- linee guida e standard nella definizione delle soluzioni di sicurezza per le applicazioni.

Si fa presente che potrebbero essere richiesti interventi in ulteriori ambiti progettuali rispetto a quelli previsti nel presente documento.

#### **5.2.3 Supporto ai progetti applicativi**

Nell'ambito dei progetti di sviluppo applicativo, potrà essere richiesto supporto per attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:



- valutazione della documentazione predisposta da fornitori terzi, al fine di valutare architetture applicative proposte e relativo dimensionamento;
- valutazione e sperimentazione di prodotti e stesura della documentazione a corredo delle analisi comparative (*software selection*);
- implementazione e messa a punto di procedure di ausilio all'integrazione tra applicazioni (definizione casi di test, analisi log applicativi, correlazione eventi, ecc...);
- disegno di soluzioni di cooperazione applicativa in ambito SOA e MS Sharepoint;
- realizzazione di soluzioni complesse di cooperazione applicativa, con particolare riferimento agli ambienti Java e Microsoft Sharepoint;
- verifica della compatibilità applicativa con le tecnologie di virtualizzazione adottate e definizione del contesto infrastrutturale in cui inserire i nuovi sviluppi;
- ottimizzazione delle prestazioni di applicazioni, attraverso l'analisi dei log, l'ottimizzazione dei piani di esecuzione e delle principali query, il tuning delle configurazioni degli application server.

#### **5.2.4 Supporto alla definizione/revisione dei processi**

Tra le attività che potranno essere richieste al Fornitore, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si segnalano le seguenti, orientate sia alla definizione di nuovi processi che alla revisione di quelli già definiti:

- definizione di nuovi processi in aderenza alle best practice ITIL, adattandoli al contesto e alle esigenze dell'Amministrazione;
- definizione dei relativi KPI, allo scopo di monitorare e controllare i processi stessi;
- valutazione degli impatti organizzativi conseguenti all'attivazione dei nuovi processi, delle strategie di transitorio e delle gradualità di inserimento, allo scopo di minimizzare costi e disfunzioni nell'erogazione dei servizi esistenti;
- definizione del piano di implementazione e proposta di strategia di introduzione dei nuovi processi;
- addestramento del personale su processi, procedure operative.

Salvo diversa indicazione il Fornitore, nella definizione/revisione dei processi, deve tenere conto delle best practice ITIL fino all'ultima versione ufficiale disponibile, nonché dei requisiti espressi dall'Istituto.

### **5.3 Modalità di esecuzione e di remunerazione dei servizi**

Nella seguente tabella sono riportate le modalità di esecuzione e di remunerazione dei servizi.



Macro Servizio	Servizio	Modalità di esecuzione	Remunerazione
Supporto al governo delle operazioni IT	Supporto alle strutture gestionali nel controllo operativo dei servizi	Progettuale a corpo	GG/PP
	Supporto al System Test		
Supporto specialistico ai progetti di IT Innovation	Supporto specialistico su tecnologie, sistemi e reti		
	Supporto agli studi architetturali e ai progetti tecnologici		
	Supporto ai progetti applicativi		
	Supporto alla definizione/revisione dei processi		

#### 5.4 Modello di erogazione dei servizi di supporto specialistico ICT

Le attività relative ai servizi di supporto specialistico ICT saranno tutte erogate in modalità progettuale e saranno svolte prevalentemente presso la sede dell'Istituto di Roma, via Santuario Regina degli Apostoli 33, fermo restando che parte delle attività potranno essere effettuate presso la sede del Fornitore, sulla base di quanto concordato con l'Istituto.

Si precisa che i servizi saranno presumibilmente svolti nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, tra le 8.00 e le 20.00, fatte salve eventuali eccezioni che saranno concordate in anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento delle attività anche in giorni/fasce orarie differenti.



## 6. DIMENSIONAMENTO

Nel seguito è riportato il dimensionamento massimo stimato per i servizi oggetto della fornitura, riferito all'intera durata contrattuale, al meglio delle conoscenze e delle esigenze attuali.

### 6.1 Dimensionamento massimo Lotto 1

#### 6.1.1 Conduzione dell'infrastruttura ICT

Per i servizi di conduzione ICT remunerati a canone, il dimensionamento è stato effettuato in funzione delle diverse tipologie di componenti (sistemi ed apparati fisici e virtuali) che costituiscono l'infrastruttura ICT di INAIL e considerando per ciascuna tipologia le quantità attuali e la previsione di evoluzione nel corso della durata contrattuale.

Si precisa che a base d'asta sono stati posti i canoni mensili.

Per il calcolo dei corrispettivi contrattuali si farà riferimento alle quantità di componenti dell'infrastruttura ICT di INAIL effettivamente affidate in conduzione.

Volumi	Conduzione dell'infrastruttura ICT INAIL					
	Censiti	Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno
Conduzione all inclusive sistemi fisici (max 8 CPU)	600	600	600	630	662	695
Conduzione di base sistemi fisici (max 8 CPU)	100	100	100	105	110	116
Conduzione sistemi virtuali o partizioni	3.200	3.200	3.200	3.360	3.528	3.704
Conduzione sistemi virtuali presso il sito di DR	300	300	300	315	331	348
Conduzione all inclusive sistemi convergenti o Enterprise (>15 CPU)	6	6	6	7	8	9
Conduzione di base sistemi convergenti o Enterprise (>15 CPU)	2	2	2	2	2	2
Conduzione all inclusive sistemi iperconvergenti, complessi o Large (da 9 a 14 CPU)	32	32	32	35	39	43
Conduzione di base sistemi iperconvergenti, complessi o Large (da 9 a 14 CPU)	8	8	8	9	10	11
Conduzione all inclusive apparati di rete semplici	115	115	115	121	127	133
Conduzione di base apparati di rete semplici	75	75	75	79	83	87
Conduzione all inclusive apparati di rete complessi/sicurezza	60	60	60	63	66	69
Conduzione di base apparati di rete complessi/sicurezza	50	50	50	53	56	59
Conduzione servizi cloud sottoscritti	120	120	120	132	145	160
Conduzione POD di container	650	650	650	715	787	866
Conduzione dell'infrastruttura ICT INAIL - Servizio esteso						
Volumi		Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno
Conduzione standard ore servizio esteso (15 ore/settimana)	750	750	750	750	750	750

#### 6.1.2 Opzione Disaster recovery

L'opzione contrattuale Disaster Recovery, di importo massimo pari a € 4.000.000,00, potrà essere attivata da INAIL a partire dal secondo anno di contratto, qualora l'Istituto decidesse di procedere all'estensione ad altri sistemi del servizio di Disaster Recovery, attualmente limitato ai sistemi del Ministero della Salute. Qualora INAIL decidesse di attivare tale opzione, i servizi relativi saranno remunerati sulla base dei canoni offerti in gara per le diverse tipologie di componenti.

Si precisa che l'opzione contrattuale Disaster Recovery non concorre a determinare la base d'asta.



### 6.1.3 Conduzione impianti

Per i servizi di conduzione impianti remunerati a canone, il dimensionamento è stato effettuato in funzione del numero e della tipologia degli impianti da gestire, stimando le attività di manutenzione ordinaria da effettuare in funzione dei dati storici in possesso di INAIL e considerando l'impegno del personale richiesto per il presidio.

Si precisa che a base d'asta è stato posto il canone trimestrale.

Si precisa inoltre che gli interventi effettuati nell'ambito del servizio di **manutenzione straordinaria degli impianti**, ivi comprese le attività di mantenimento edile accessorie, saranno remunerati extra-canone in modalità progettuale a corpo, sulla base dei prezziari ufficiali di riferimento ed entro i limiti di un plafond pari a € 400.000,00. Tali servizi non concorrono di conseguenza a determinare la base d'asta.

### 6.1.4 Supporto specialistico al governo ed all'implementazione dei progetti di IT Innovation

Il dimensionamento massimo riportato è stato effettuato sulla base dei fabbisogni espressi da INAIL.

Si precisa che INAIL si riserva di utilizzare solo in parte le quantità sopra riportate e di variare le quantità delle diverse figure professionali utilizzate in funzione delle proprie specifiche esigenze.

Per il calcolo dei corrispettivi contrattuali si farà riferimento alle quantità di figure professionali indicate nel Piano di lavoro approvato dall'Istituto.

Si precisa che a base d'asta sono state poste le tariffe giornaliere.

Supporto specialistico all'implementazione dei Progetti di IT Innovation	
Figura	Totale GP
Consulente di evoluzione tecnologica	1.300
Consulente di integrazione applicativa	1.150
Specialista di prodotto	3.700
Sistemista senior	4.600
Sistemista	4.600

### 6.1.5 Supporto specialistico al Security Operation Center (SOC)

Il dimensionamento massimo riportato è stato effettuato sulla base dei fabbisogni espressi da INAIL.

Si precisa che INAIL si riserva di utilizzare solo in parte le quantità sopra riportate e di variare le quantità delle diverse figure professionali utilizzate in funzione delle proprie specifiche esigenze.

Per il calcolo dei corrispettivi contrattuali saranno utilizzate le quantità di figure professionali effettivamente utilizzate nel periodo di riferimento.

Si precisa che a base d'asta sono state poste le tariffe giornaliere.



Supporto specialistico al SOC	
Figura	Totale GP
Capo Progetto	800
Security Consultant senior	2.400
Security Consultant junior	2.400
Specialista di prodotto senior	2.400
Specialista di prodotto junior	4.000
Sistemista di sicurezza senior	1.600
Sistemista di sicurezza	3.200

## 6.2 Dimensionamento massimo Lotto 2

### 6.2.1 Supporto specialistico al governo delle operazioni IT e ai progetti di IT Innovation

Il dimensionamento massimo riportato è stato effettuato sulla base dei fabbisogni espressi da INAIL.

Si precisa che INAIL si riserva di utilizzare solo in parte le quantità sopra riportate e di variare le quantità delle diverse figure professionali utilizzate in funzione delle proprie specifiche esigenze.

Per il calcolo dei corrispettivi contrattuali si farà riferimento alle quantità di figure professionali indicate nel Piano di lavoro approvato dall'Istituto.

Si precisa che a base d'asta sono state poste le tariffe giornaliere.

Servizi di supporto specialistico ICT	
Figura	Totale GP
Consulente di evoluzione tecnologica	7.500
Consulente di integrazione applicativa	3.000
Specialista di prodotto	14.000
Esperto di processi	4.000
Sistemista senior	17.000
Sistemista	13.500



## **7. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

### **7.1 Premessa**

L'Istituto si riserva di modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore. Tali modalità di esecuzione potranno inoltre essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi/progetti/interventi.

L'Istituto si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione delle attività della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, in tutte le attività, il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dall'Istituto. Il Fornitore dovrà farsi carico di diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

### **7.2 Intera fornitura**

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione adottata dal Fornitore per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesto un alto grado di sinergia delle risorse tra le diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei confronti dei referenti dell'Istituto.

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

### **7.3 Modalità continuativa a canone**

I servizi saranno erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data di inizio attività indicata dell'Istituto fino al termine della fornitura.

#### **7.3.1 Composizione del canone per la remunerazione dei servizi**

I servizi saranno remunerati attraverso un canone trimestrale posticipato composto dai diversi corrispettivi previsti per i servizi attivati dall'Amministrazione.

In particolare, i corrispettivi previsti per i diversi servizi a canone sono i seguenti:

- corrispettivo per i servizi di conduzione ed evoluzione dell'infrastruttura ICT;
- corrispettivo per i servizi di conduzione e manutenzione degli impianti.

Nel caso in cui l'ultimo trimestre di erogazione dei servizi non corrisponda ad un intero, il corrispettivo è calcolato pro quota in base al numero di giorni lavorativi utili.





### 7.3.2 Remunerazione dei servizi di conduzione ICT

Ai fini della remunerazione dei servizi, determinata in funzione della tipologia e della numerosità delle componenti tecnologiche affidate in conduzione, si precisa che:

- eventuali variazioni (sia in aumento che in diminuzione) dei volumi gestiti determineranno il conseguente adeguamento del relativo corrispettivo;
- le variazioni al corrispettivo per i servizi che compongono il canone saranno calcolate per singolo sistema/apparato, come dettagliato nel seguito.

I servizi di conduzione saranno remunerati attraverso un corrispettivo trimestrale, calcolato in funzione della tipologia e della numerosità delle componenti tecnologiche affidate in conduzione.

La tabella che, con cadenza mensile, sarà utilizzata per censire il parco tecnologico di INAIL e dimensionare il canone di conduzione dell'infrastruttura ICT, con l'indicazione della tipologia e della numerosità delle componenti tecnologiche aggiornata a novembre 2020, è di seguito riportata.

Conduzione all inclusive sistemi fisici (max 8 CPU)	600
Conduzione di base sistemi fisici (max 8 CPU)	100
Conduzione sistemi virtuali o partizioni	3.200
Conduzione sistemi virtuali presso il sito di DR	300
Conduzione all inclusive sistemi convergenti o Enterprise (>15 CPU)	6
Conduzione di base sistemi convergenti o Enterprise (>15 CPU)	2
Conduzione all inclusive sistemi iperconvergenti, complessi o Large (da 9 a 14 CPU)	32
Conduzione di base sistemi iperconvergenti, complessi o Large (da 9 a 14 CPU)	8
Conduzione all inclusive apparati di rete semplici	115
Conduzione di base apparati di rete semplici	75
Conduzione all inclusive apparati di rete complessi/sicurezza	60
Conduzione di base apparati di rete complessi/sicurezza	50
Conduzione servizi cloud sottoscritti	120
Conduzione POD di container	650

Per ognuna delle componenti elencate in tabella sarà richiesto al Fornitore, in sede di offerta economica, di quotare un canone di conduzione mensile. Ad inizio fornitura la tabella sarà aggiornata con l'effettiva numerosità delle componenti tecnologiche affidate in conduzione.

Il canone complessivo di conduzione dell'infrastruttura ICT sarà uguale somma dei canoni quotati per gli elementi elementari, ognuno moltiplicato per la relativa numerosità.



$$\text{Canone conduzione ICT} = \sum_{i=1}^n \text{Canone mensile elemento } i * \text{Numerosità elemento } i$$

Dove:

- $n$  = numero totale di tipologie di elementi elementari gestiti in INAIL
- *Canone mensile elemento  $i$*  = canone relativo all' $i$ -esimo elemento
- *Numerosità elemento  $i$*  = numero di elementi della tipologia  $i$ -esima

Si precisa che, qualora su un server fisico siano configurati dei server o degli apparati di rete virtuali, nel conteggio saranno considerate entrambe le tipologie di server/apparati. Inoltre, si precisa che:

- le lame o sistemi *spare* non saranno conteggiati;
- gli ambienti prototipali non saranno conteggiati;
- i sistemi e gli apparati fisici presenti presso il sito di Disaster Recovery saranno remunerati con il canone offerto per la specifica tipologia di sistema/apparato fisico, a prescindere che siano attivi o in stand-by (inattivi ma pronti all'uso in caso di necessità). Su tali sistemi ed apparati andrà garantita la manutenzione, se affidati in conduzione in modalità "all inclusive";
- i sistemi virtuali installati su apparati fisici in stand-by (inattivi ma pronti all'uso in caso di necessità), anche se non localizzati presso il sito di Disaster Recovery, saranno remunerati con il canone offerto per la conduzione di sistemi virtuali presso il sito di DR;
- gli apparati di rete/sicurezza virtuali saranno remunerati, in funzione delle relative caratteristiche, con il canone offerto per la conduzione di base di apparati di rete semplici o per la conduzione di base di apparati di rete complessi/sicurezza.

Per quanto riguarda eventuali nuove tipologie di sistemi fisici o virtuali, non previsti in gara e quindi non quotati in offerta economica, che la Committente dovesse affidare in conduzione nel corso del contratto in virtù dell'evoluzione tecnologica, i canoni di conduzione saranno concordati tra la Committente e il Fornitore, se possibile attribuendo alle nuove tipologie di sistemi la classe più vicina tra quelle contrattualmente previste in termini di oneri di conduzione e manutenzione.

In alternativa, qualora non fosse possibile ricondurre le nuove tipologie di sistemi alle classi contrattualmente previste, la Committente e il Fornitore procederanno concordando la definizione di nuove classi, i cui canoni di conduzione saranno dimensionati in funzione degli oneri di conduzione e manutenzione previsti. L'attribuzione delle nuove tipologie di sistemi a classi contrattualmente previste e l'eventuale definizione di nuove classi e dei relativi canoni verranno formalizzate in appositi verbali in occasione dei SAL, approvati dal Responsabile unico delle attività contrattuali e dal Direttore dell'Esecuzione.



La lista di consistenza degli apparati valida per il calcolo del canone mensile sarà prodotta dal Fornitore sulla base degli apparati censiti nel CMDB dell'Istituto al primo giorno del mese. Ogni apparato potrà entrare ed uscire dalla lista di consistenza esclusivamente a seguito di Richiesta di Change approvata sulla piattaforma di Change Management in uso all'Istituto e del conseguente aggiornamento del CMDB. Per le categorie di apparati non censite nel CMDB (p.e. Servizi Cloud, POD di Container), la lista di consistenza verrà predisposta dal Fornitore e sottoposta a verifica ed approvazione del DEC.

Con riferimento al servizio di manutenzione HW, si fa presente che inizierà al termine della garanzia o alla scadenza del contratto di manutenzione ad hoc eventualmente stipulato dall'Istituto e proseguirà fino al termine del contratto o alla eventuale dismissione. Il corrispettivo economico è compreso nel canone riconosciuto per il servizio di conduzione ICT in modalità "all inclusive".

### **7.3.3 Remunerazione dei servizi di conduzione impianti**

La conduzione degli impianti sarà remunerata attraverso un canone trimestrale posticipato fisso.

## **7.4 Modalità progettuale**

Le attività da eseguire in modalità progettuale sono scomposte in interventi, di responsabilità del Fornitore, cui è attribuita una dimensione e un tempo di esecuzione, suddivisi in una o più fasi, delimitate da milestone, in funzione del ciclo di realizzazione.

Gli interventi di supporto specialistico (Lotto1 e Lotto 2 saranno remunerati in giorni/persona (GP), in modalità progettuale a corpo, vale a dire che il corrispettivo sarà calcolato sulla base dei GP pianificati per figura professionale e non in base ai GP effettivamente consumati, sulla base del Piano di lavoro approvato dall'Amministrazione.

Gli interventi effettuati nell'ambito del servizio di **manutenzione straordinaria degli impianti**, ivi comprese le attività di mantenimento edile accessorie, saranno remunerati extra-canone in modalità progettuale a corpo, sulla base dei prezziari ufficiali di riferimento.

In funzione delle caratteristiche dell'intervento, saranno concordate le fasi ed i prodotti delle attività e i criteri di fine fase, nonché eventuali indicatori di qualità specifici, ulteriori rispetto a quelli definiti contrattualmente. Tali informazioni saranno tracciate nel sistema di PPM, dove dovranno essere indicati i prodotti soggetti a collaudo/verifica e/o accettazione.

Sulla base di quanto definito nel **Piano di Lavoro** presentato, l'Istituto procederà all'approvazione dell'intervento e alla sua successiva attivazione. L'intervento si conclude con l'accettazione da parte dell'Istituto, all'esito positivo della verifica di conformità.



Nel seguito sono riportati i cicli di realizzazione prevalentemente adottati, indicando gli eventi (milestone) che marcano l'inizio e la conclusione delle varie fasi.

#### Ciclo completo

Attore	Milestone	Fasi	Documento
INAIL	Attivazione		Scheda intervento
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della qualità di progetto ( <i>eventuale</i> ) Prodotti oggetto di consegna ( <i>eventuale</i> )
Fornitore	Consegna		
INAIL	Autorizzazione		Approvazione del Piano di lavoro Approvazione prodotti ( <i>eventuale</i> )
Fornitore		Analisi	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di intervento
Fornitore	Consegna		
INAIL	Approvazione		Prodotti oggetto di approvazione in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro
Fornitore		Disegno	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro
Fornitore	Consegna		
Fornitore		Realizzazione	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di intervento
Fornitore	Consegna		
INAIL		Collaudo/ Verifica	Prodotti oggetto di collaudo/verifica in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di intervento
INAIL	Accettazione		

#### Ciclo standard

Attore	Milestone	Fasi	Documento
INAIL	Attivazione		Scheda intervento
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della qualità di progetto ( <i>eventuale</i> ) Prodotti oggetto di consegna ( <i>eventuale</i> )
Fornitore	Consegna		
INAIL	Autorizzazione		Approvazione del Piano di lavoro Approvazione prodotti ( <i>eventuale</i> )

Preinformativa per l'affidamento dei servizi di conduzione, manutenzione e supporto specialistico per la gestione e l'evoluzione dell'infrastruttura ICT di INAIL

Condizioni di fornitura

Classificazione del documento: Consip Public



Attore	Milestone	Fasi	Documento
Fornitore		Realizzazione	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di intervento
Fornitore	Consegna		
INAIL		Collaudo/ Verifica	Prodotti oggetto di collaudo/verifica in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di intervento
INAIL	Accettazione		

#### Ciclo a fase unica

È costituito da un'unica fase, di responsabilità del Fornitore, che si conclude con l'accettazione da parte di INAIL dei prodotti realizzati e/o della documentazione redatta.

#### 7.5 Modalità continuativa a consumo

I servizi di supporto specialistico al Security Operation Center (Lotto1) saranno erogati in modalità continuativa a consumo e saranno remunerati a tempo e spesa. Per il calcolo dei corrispettivi contrattuali saranno quindi considerate le quantità di figure professionali effettivamente utilizzate nel trimestre di riferimento.

#### 7.6 Gestione della fornitura

La gestione della fornitura dovrà essere caratterizzata da una continua attività di pianificazione, consuntivazione e controllo.

All'inizio della fornitura, INAIL illustrerà le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione sia applicabile).

Sarà cura del Fornitore predisporre e aggiornare tempestivamente i propri piani di lavoro, in funzione delle variazioni intervenute, in modo da riflettere il reale stato delle attività, a preventivo e a consuntivo. INAIL si riserva di accedere in ogni momento a tali piani di lavoro o a richiederne opportuna documentazione, al fine di condividere in tempo reale con il Fornitore lo stato delle attività della fornitura. A tal proposito, il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) relativamente ai piani di lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento e, in caso di eventuali criticità/ritardi, i razionali dello scostamento e le azioni di recupero intraprese.



### **7.6.1 Pianificazione**

La pianificazione delle attività è predisposta dal Fornitore e concordata con INAIL, nei seguenti momenti:

- a valle della stipula, per la presa in carico dei servizi nonché per la pianificazione delle attività a carattere realizzativo connesse alle eventuali soluzioni migliorative offerte;
- all'inizio della fornitura o all'attivazione delle attività di tipo continuativo, sia remunerate in GP che a canone;
- all'attivazione degli interventi di tipo progettuale;
- ad evento, nel corso dell'erogazione dei servizi.

A valle della stipula, INAIL si riserva di richiedere la stesura di un unico piano di lavoro, comprensivo di tutte le attività iniziali (Piano di subentro), ovvero di richiedere la stesura di singoli Piani specifici.

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

Sarà cura del Fornitore proporre e concordare con INAIL ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo piano di lavoro. Tale ripianificazione deve essere formalizzata in modo analogo a quanto previsto per il piano di lavoro iniziale.

Tutta la documentazione di pianificazione deve essere sottoposta all'approvazione di INAIL. Tali documenti e le eventuali successive modifiche, formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato da INAIL, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna e/o scadenze in essi contenute.

### **7.6.2 Consuntivazione**

La consuntivazione delle attività è predisposta periodicamente attraverso la documentazione di rendicontazione, sia in termini di volumi che di andamento dei servizi e delle attività. Le eventuali osservazioni di INAIL sui contenuti di tali documenti saranno espresse in forma di verbale, e-mail o altra comunicazione scritta, nonché attraverso lettere di rilievo.

### **7.6.3 Controllo**

È richiesto che il Fornitore operi un controllo costante delle condizioni e dei processi di erogazione dei servizi, supportando INAIL nel governo e nell'evoluzione dei servizi stessi.

Inoltre il Fornitore, anche sulla base delle procedure concordate con INAIL, dovrà garantire un'adeguata interazione con i fornitori terzi.

Il Fornitore, infine, dovrà fornire a INAIL tutti gli elementi utili per il costante miglioramento dei servizi, nonché comunicare tempestivamente eventuali elementi di criticità e/o situazioni fuori linea.



#### **7.6.4 Gestione degli Interventi**

##### **7.6.4.1 Attivazione degli interventi**

La richiesta di attivazione degli interventi viene formalizzata attraverso l'invio al Fornitore di una Scheda intervento, in genere corredata dalle seguenti informazioni utili per la produzione del Piano di Lavoro:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- tipologia e descrizione dell'intervento;
- ciclo previsto;
- eventuali date vincolo (ad esempio, richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc..

Sulla base di quanto definito nel Piano di Lavoro presentato, INAIL procederà all'eventuale approvazione dell'intervento.

##### **7.6.4.2 Valutazione delle dimensioni degli interventi**

La valutazione delle dimensioni dei singoli interventi deve essere riportata nel Piano di Lavoro. Il dimensionamento di ciascun intervento è effettuato in giorni persona per ciascuna figura professionale prevista e costituisce un riferimento fisso ai fini del calcolo dei corrispettivi.

Nel caso in cui, durante l'esecuzione dell'intervento, vengano richieste da INAIL modifiche rispetto ai requisiti inizialmente concordati, il Fornitore può proporre una variazione della stima dell'effort progettuale, da sottoporre all'approvazione di INAIL.

#### **7.7 Attività di inizio e fine fornitura**

##### **7.7.1 Affiancamento di inizio fornitura**

A partire dalla data di stipula, per tutti i servizi oggetto della fornitura, il Fornitore può richiedere il supporto di INAIL ovvero di terzi da essa designati (es. il Fornitore uscente) al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti, al completamento di eventuali attività in corso, alla pianificazione di dettaglio e alla preparazione della fase di start up della fornitura o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza.

L'affiancamento di inizio fornitura avrà una durata massima pari a 45 giorni solari e si concluderà alla data di inizio delle attività.

L'attività può consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, affiancamento nel completamento di eventuali attività in corso, affiancamento nell'operatività quotidiana del fornitore uscente, esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, basi dati informative, documentazione relativa agli strumenti di gestione, procedure operative, documentazione di progetto, ecc..).



Qualora la documentazione disponibile risultasse non aggiornata e/o incompleta, le carenze riscontrate dovranno essere documentate in modo dettagliato in un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne. Tale verbale dovrà essere sottoscritto da entrambi i fornitori, l'uscente e il subentrante, e consegnato a INAIL.

Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continua ad essere in capo al fornitore uscente. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento sono concordate con INAIL, anche sulla base di eventuali proposte contenute nell'Offerta tecnica.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, della durata massima di 45 giorni, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo.

Entro il termine massimo di 3 mesi solari successivi alla data di inizio delle attività, il Fornitore deve:

- completare eventuali attività non concluse dal fornitore uscente, salvo diversa indicazione di INAIL
- completare/aggiornare la documentazione risultata non aggiornata/incompleta all'esito delle attività di affiancamento di inizio fornitura
- predisporre ed attivare le eventuali soluzioni migliorative offerte

in coerenza con la pianificazione indicata nel **Piano di subentro** approvato da INAIL.

Al Fornitore è fatto obbligo di pianificare le proprie attività tenendo conto di tale vincolo temporale.

#### **7.7.2 Trasferimento del know-how**

Negli ultimi due mesi solari di validità del contratto o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà garantire al personale di INAIL, o a terzi da INAIL designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere quanto più efficace possibile la prosecuzione delle attività. Pertanto, il Fornitore si impegna:

- a trasferire il know-how necessario, nonché l'eventuale supporto operativo, alla presa in carico ed all'acquisizione delle eventuali soluzioni migliorative offerte di cui INAIL intenda acquisire la proprietà, nell'ultima configurazione implementata, comprensive delle relative licenze di utilizzo;
- a trasferire il know-how necessario, nonché l'eventuale supporto operativo, alla presa in carico da parte di terzi degli strumenti resi disponibili dall'Amministrazione, nell'ultima configurazione implementata;
- a facilitare la presa in carico da parte del fornitore subentrante, anche attraverso la disponibilità ad eseguire attività operative sulle apparecchiature gestite, necessarie alla predisposizione ed attivazione di eventuali strumenti da rendere disponibili nell'ambito della fornitura da parte del medesimo.





Al termine delle attività contrattuali, la documentazione prodotta/modificata nell'ambito della fornitura sarà consegnata a INAIL secondo le modalità che saranno concordate.

Il trasferimento del know how sarà organizzato secondo le modalità concordate con INAIL.

Le attività di trasferimento del know-how si intendono comprese nel corrispettivo dei servizi, fatta salva la facoltà per INAIL di richiedere al Fornitore di integrare i team impegnati nell'erogazione dei servizi, riconoscendo al Fornitore stesso un effort aggiuntivo.

## **7.8 Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi**

### **7.8.1 Profili professionali**

Il Fornitore dovrà garantire che tutte le risorse professionali che saranno impiegate nell'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, compresa la fase di presa in carico ed anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi riportati nell'Appendice 2. Si ribadisce che il Fornitore avrà l'obbligo di erogare i servizi previsti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi e/o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

Per i Referenti della fornitura, i Referenti operativi e gli eventuali Referenti aggiuntivi offerti, il Fornitore, secondo le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottoporrà a INAIL per la valutazione i CV del personale da impiegare nella fornitura, redatti sulla base del template di CV contenuto nella succitata Appendice. Limitatamente agli obiettivi progettuali, è richiesta esclusivamente la presentazione del CV del referente per il progetto. INAIL si riserva di richiedere la presentazione dei CV anche per il resto del personale impiegato nella fornitura, al fine di verificarne la rispondenza ai profili professionali richiesti nonché a quanto eventualmente indicato in Offerta.

Per l'accettazione del personale proposto, INAIL si riserva la possibilità di procedere a colloqui di approfondimento per verificare le competenze elencate nel CV.

Per il personale ritenuto inadeguato, sia esso impiegato nei servizi presso le sedi dell'Istituto che presso le sedi del Fornitore, qualunque sia il ruolo ed il servizio, INAIL potrà procedere alla richiesta di sostituzione, che avverrà seguendo modalità e tempi previsti dal contratto.

### **7.8.2 Referenti della fornitura**

Il **Responsabile della Fornitura** è responsabile dell'intera struttura organizzativa proposta e deve avere una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'intera fornitura, delle attività e dei progetti in corso. Il Responsabile della fornitura, al fine di garantire la qualità complessiva dei servizi erogati, opera



quale interfaccia amministrativa unica verso INAIL e detiene poteri di delega all'interno dell'organizzazione del Fornitore tali da risolvere le potenziali criticità durante la durata del contratto.

Il **Responsabile dei Servizi** ha la visibilità completa delle attività afferenti i servizi ed opera quale interfaccia unica nei confronti di INAIL dal punto di vista tecnico, ricoprendo il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione operativa del Fornitore e nei confronti di INAIL. È responsabile della pianificazione delle attività e del rispetto delle scadenze, gestisce gli stati avanzamento lavori, riferisce a INAIL sullo stato dell'arte, sulle attività operative, sulla corretta esecuzione delle attività e sul rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti.

Si richiede che la figura identificata per il ruolo di Responsabile dei servizi possenga la certificazione ITIL Expert.

Il **Responsabile della Qualità** svolge il ruolo di Quality Assurance nei confronti di INAIL. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano tra i suoi compiti: la definizione ed eventuale modifica del/dei Piano/i della Qualità e di eventuale documentazione correlata per l'approvazione di INAIL, la predisposizione degli standard della fornitura ed il loro aggiornamento, l'attuazione delle verifiche e validazioni previste dal/i Piano/i di Qualità approvati, la definizione di piani di intervento atti ad eliminare le cause di anomalie e/o non conformità.

Il **Responsabile per la Sicurezza (Lotto 1)** ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione del Fornitore e nei confronti di INAIL per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti la sicurezza, con particolare riferimento a criticità e decisioni nell'ambito della gestione di incidenti. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra i suoi compiti:

- la definizione del Piano della Sicurezza e le sue eventuali modifiche per l'approvazione da parte di INAIL, nonché la sua attuazione
- il coordinamento delle attività inerenti la sicurezza all'interno di ogni team
- la gestione ed il governo di eventuali incidenti di sicurezza, in fasatura con le strutture tecniche di INAIL ovvero, sulla base di quanto concordato con la INAIL, con eventuali fornitori terzi.

Il ruolo di Responsabile per la sicurezza è ricoperto dal responsabile di progetto del Servizio di supporto specialistico al Security Operation Center (SOC).

### **7.8.3 Referenti operativi**

Nell'ambito dei servizi remunerati a canone del Lotto1, è richiesto che il Fornitore nomini, senza alcun onere aggiuntivo per INAIL, un referente con ruolo di **Manager di Processo** per ciascun processo definito alla data di inizio attività.



Tale obbligo deve essere rispettato dal Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo per INAIL, anche per i processi definiti successivamente, salvo diversa indicazione di INAIL.

Il Manager di processo, oltre alle eventuali responsabilità operative connesse all'erogazione dei servizi, effettua le attività di competenza definite nell'ambito del processo stesso, si relaziona con il Manager di processo di INAIL e supporta il processo di miglioramento continuo.

Per le figure di Manager di processo si richiede che:

- il ruolo di Incident Manager e di Problem Manager sia rivestito da risorse diverse
- le risorse che rivestono il ruolo di Manager di processo posseggano almeno una tra le certificazioni previste nel percorso di certificazione ITIL Expert nell'ambito di riferimento.

Inoltre, è richiesto che il Fornitore individui, per ciascun Team impegnato nell'erogazione dei servizi di entrambi i Lotti, un Team leader che, oltre alle eventuali responsabilità operative connesse all'erogazione dei servizi, si relazioni con il referente INAIL per le tematiche di competenza, verifichi l'aderenza delle procedure e ne segnali la necessità di aggiornamento, effettui il coordinamento delle attività del proprio team e identifichi eventuali criticità connesse all'erogazione dei servizi.

Ciascuna risorsa che riveste il ruolo di Team leader deve possedere almeno la certificazione ITIL Foundation.

## **7.9 Prodotti della fornitura**

Di seguito sono indicati i prodotti, ossia gli output delle attività, che dovranno essere realizzati, oltre a quanto già indicato nella descrizione delle singole attività.

In assenza di standard forniti da INAIL, il Fornitore è tenuto a proporre nel **Piano della Qualità Generale** un modello di documento da sottoporre all'approvazione di INAIL.

In relazione alla prima consegna del Piano della Qualità Generale, INAIL si riserva di indicare un sottoinsieme di documenti di cui il Fornitore dovrà produrre il relativo standard, da sottoporre all'approvazione di INAIL contestualmente al Piano della Qualità Generale.

I successivi standard documentali saranno prodotti e consegnati per l'approvazione in corso d'opera, in base alle indicazioni di INAIL.

Il contenuto minimo di alcuni dei prodotti è indicato nell'Appendice 5.

Si precisa che, in funzione delle caratteristiche dei singoli interventi, potranno essere richiesti ulteriori prodotti.

### **7.9.1 Modalità di consegna dei prodotti**

Il Fornitore deve effettuare la consegna dei prodotti secondo le modalità di seguito descritte. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.



#### 7.9.1.1 CONSEGNA DI DOCUMENTAZIONE

La documentazione, che può essere anticipata per posta elettronica, deve essere consegnata in formato nativo firmata digitalmente (.doc, .xls, .ppt, .mpp, ecc...), salvo diverso accordo con INAIL.

La consegna è effettuata sul Sistema Documentale dell'Istituto, ovvero su altro sistema indicato di INAIL, e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna descrittiva dei prodotti consegnati.

In via eccezionale, la consegna potrà avvenire tramite posta elettronica, agli indirizzi indicati da INAIL.

INAIL si riserva la possibilità di definire diverse modalità di consegna della documentazione.

La documentazione prodotta dovrà rispettare gli standard di nomenclatura in uso presso la DCOD.

La consegna di un documento è ritenuta valida solo se lo stesso rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati.

#### 7.9.1.2 CONSEGNA DI PRODOTTI SW

Il Fornitore è tenuto alla consegna del software eventualmente sviluppato nell'ambito della fornitura, secondo le modalità sopra definite.

INAIL si riserva di richiedere la contestuale consegna di una copia del software su supporto magnetico/ottico ovvero accedendo ad apposite applicazioni messe a disposizione via web.

Il Fornitore deve sempre accompagnare la consegna di oggetti software con un documento completo delle informazioni necessarie alla gestione della configurazione.

#### 7.9.2 *Vincoli temporali sulle consegne*

Di seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati i deliverable della fornitura.

In via generale, sono indicati i vincoli temporali sui termini di consegna di alcuni documenti, fermo restando che le date di consegna dei prodotti saranno riportate, insieme a ulteriori o diverse scadenze, nel Piano di Lavoro relativo al singolo intervento.

Per tutti i prodotti, la presenza di anomalie/non conformità rilevate da INAIL e per le quali è richiesta la revisione da parte del Fornitore comporta la riconsegna del prodotto corretto entro massimo 5 giorni lavorativi, fatto salvo diverso termine fissato da INAIL stessa. Fa eccezione il Piano della Qualità Generale, per cui è fissato un termine di 10 giorni lavorativi.

INAIL si riserva di richiedere in qualsiasi momento la produzione di reportistica e/o documentazione ad hoc. Il Fornitore è tenuto a consegnare tale reportistica e/o documentazione ad hoc al massimo entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta, ovvero nel diverso tempo concordato con INAIL, ed eventualmente a riconsegnarla corretta entro il giorno lavorativo successivo.



#### 7.9.2.1 DALLA DATA DI STIPULA DEL CONTRATTO

Il Piano della Qualità Generale deve essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula, mentre gli **eventuali Piani della Qualità di progetto** devono essere consegnati in fase di Definizione ovvero, in caso di ciclo a fase unica, entro 5 giorni lavorativi dall'approvazione del Piano di lavoro.

Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del Piano della Qualità definitivo per l'approvazione entro 10 giorni lavorativi dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari a INAIL per la valutazione.

Il **Piano della Sicurezza** deve essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla stipula. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del Piano della Sicurezza definitivo per l'approvazione entro 15 giorni lavorativi dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari a INAIL per la valutazione.

Il **Piano di Subentro** deve essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto. Tale piano deve prevedere, tra l'altro, la tempificazione relativa alla produzione della documentazione prevista per la presa in carico dei servizi nonché della documentazione relativa alle attività a carattere realizzativo, quali ad esempio quelle relative alle eventuali soluzioni migliorative offerte. In ogni caso, tale documentazione deve essere consegnata al massimo entro 15 giorni lavorativi dalla data di stipula.

INAIL si riserva di effettuare la verifica di conformità di quanto realizzato ai requisiti espressi ovvero alle proposte migliorative indicate in Offerta.

#### 7.9.2.2 PERIODICAMENTE NEL CORSO DELLA FORNITURA

Entro 10 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore deve consegnare i seguenti prodotti:

- Consuntivo attività – con cadenza trimestrale,
- Rendicontazione Indicatori di qualità – con cadenza mensile/trimestrale, fatta eccezione per il Rapporto Indicatori di qualità di intervento, la cui tempificazione sarà quella indicata dal Piano di lavoro.

ferma restando la possibilità per INAIL di richiedere elaborazioni con periodicità diverse da quelle indicate o elaborazioni ad evento.

#### 7.9.2.3 NEL CORSO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Come già indicato, la tempificazione della consegna dei prodotti di fase è riportata nel **Piano di Lavoro**, che deve essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di INAIL ovvero entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'attività da svolgere.



Ogni scostamento rispetto a tale Piano è comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il Piano di Lavoro aggiornato è riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale. I prodotti devono essere consegnati entro il termine della fase a cui appartengono, fatta salva diversa indicazione di INAIL.

#### **7.9.2.4 AL TERMINE DELLA FORNITURA**

Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di INAIL il Fornitore, congiuntamente al fornitore subentrante al presente appalto, deve redigere il Piano di trasferimento del know-how, insieme ad eventuali check list da sottoporre all'approvazione di INAIL.

#### **7.9.3 Aggiornamento della documentazione**

A prescindere dalla tipologia di intervento, il Fornitore deve garantire l'aggiornamento della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura, al fine di mantenerla costantemente aggiornata.

L'aggiornamento della documentazione può avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

Il Piano della Qualità è aggiornato a livello di intero documento, dando evidenza di come individuare le modifiche apportate.

Il Fornitore si impegna a mantenere costantemente aggiornato il sistema documentale di INAIL, attraverso l'inserimento della documentazione e dei prodotti ad essa correlati.

#### **7.9.4 Formati della documentazione**

La documentazione prodotta nell'ambito della fornitura dovrà utilizzare formati conformi alla normativa sui formati aperti, con particolare riferimento al Repertorio dei formati aperti tenuto da AgID.

#### **7.9.5 Assenza di virus**

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus, codice maligno, spyware, ecc. e privi di componenti software estranee al contenuto dello specifico prodotto.

INAIL potrà verificare l'assenza di virus con le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.



## **8. GOVERNO DELLA FORNITURA**

### **8.1 Modalità di autorizzazione e approvazione dei documenti**

INAIL si riserva 20 giorni dalla consegna per l'approvazione **del Piano della Qualità Generale e/o dei Piani della Qualità di Progetto**.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale, come pure gli eventuali rilievi, saranno formalizzati per iscritto, assegnando il termine per la consegna del Piano modificato.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale non implica l'approvazione dei Piani della Qualità di Progetto, che saranno valutati e approvati singolarmente nell'ambito dei singoli interventi.

L'approvazione dei prodotti della fornitura e/o gli eventuali rilievi saranno formalizzati (anche via email o verbale) entro 10 giorni lavorativi dalla consegna o nel diverso periodo concordato ed indicato nel Piano di Lavoro.

In mancanza di comunicazione entro i predetti termini, i prodotti si intendono approvati, fatta eccezione per la documentazione prodotta all'esito della fase di realizzazione, nel caso di adozione del ciclo completo e/o standard. Inoltre, la tacita approvazione non è mai prevista per i seguenti documenti:

- Piano di lavoro
- Piano della Qualità Generale e di Progetto
- Piano della sicurezza
- Consuntivo attività
- Rendicontazione Indicatori di qualità.

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

Il Fornitore si impegna a modificare e riconsegnare la documentazione oggetto di rilievo e/o mancata approvazione, fino all'approvazione da parte di INAIL, senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica ed approvazione comporterà l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

INAIL, in caso di reiterata consegna di documentazione non conforme, in termini di aderenza agli standard e/o ai contenuti attesi, si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" tale documentazione.



## **8.2 Monitoraggio delle attività contrattuali**

INAIL si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/93, secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001, anche qualora non ricorrano gli obblighi di cui alla citata circolare.

La funzione di monitoraggio sarà svolta da INAIL o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a fornire a INAIL tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

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

Il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere oggetto di verifiche anche ispettive effettuate da INAIL tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2011.

INAIL si riserva di effettuare controlli sulla qualità di quanto prodotto. Si riserva, inoltre, di verificare lo stato di avanzamento e la modalità di esecuzione delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore dovrà essere disponibile ad incontri/visite di INAIL o di personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento delle attività, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali previsto contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

## **8.3 Rilievi**

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di INAIL conseguenti il non rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato e sue appendici, Offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità di progetto, Piano di Lavoro, ecc..).

Quindi possono essere emessi rilievi, oltre che per i casi contemplati nell'Appendice 3, anche per qualunque altra non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e tutti i suoi allegati, compresa la qualità della documentazione prodotta dal Fornitore nel corso della fornitura.

Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sui aspetti critici della fornitura che, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 3 e determinato nel contratto.

I rilievi saranno formalizzati dal Responsabile del contratto INAIL tramite nota di rilievo. Per richiedere l'annullamento del rilievo, il Fornitore dovrà sottoporre a INAIL un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo.





#### **8.4 Rilevazione della Customer Satisfaction**

La rilevazione della Customer Satisfaction sarà a carico del Fornitore, che potrà avvalersi eventualmente anche di strutture specializzate, e avrà ad oggetto sia l'erogazione dei servizi sia il governo della fornitura, esaminando pertanto anche aspetti di carattere non strettamente operativo.

In relazione all'indicatore relativo al Grado di soddisfazione dei referenti, la rilevazione sarà effettuata sui referenti INAIL e delegati da essi, per un massimo di 20, sulla base di quanto riportato nell'Appendice 3. Il questionario sarà sottoposto all'approvazione di INAIL.

Non si esclude che l'Istituto possa avviare ulteriori rilevazioni rivolte agli utenti finali dei servizi IT.

Si rappresenta che la DCOD, con riferimento alla valutazione delle prestazioni dei Fornitori, per garantire il continuo allineamento con gli obiettivi dell'Organizzazione IT e con gli obiettivi complessivi dell'Ente, ha avviato un processo di verifica sistematica della qualità delle forniture, attraverso la **metodologia IT Vendor Rating**.

Tale metodologia, consente di standardizzare e aggregare la conoscenza sulle prestazioni e sui comportamenti dei Fornitori nella fase di erogazione contrattuale, mediante la valutazione da parte di coloro che, nei rispettivi ruoli, sono impegnati nei rapporti con i Fornitori.

Il modello adottato dalla DCOD prevede che, per ogni fornitura, vengano individuati i livelli di servizio e i parametri soggettivi di interesse (requisiti), da valutare attraverso la specifica vendor scorecard. I requisiti, che rappresentano l'elemento di massima granularità del modello di valutazione, vengono riclassificati per mezzo di un'alberatura multilivello - che è invece invariante rispetto alla fornitura in valutazione - al fine di calcolare un indicatore complessivo, denominato IT Vendor Rating Index (IVRI).

#### **8.5 Modalità di accettazione dei prodotti - Collaudo**

INAIL si riserva di verificare la conformità di tutti i prodotti (intesi come output delle attività a carattere realizzativo) realizzati, personalizzati, configurati e/o evoluti dal Fornitore, sottoponendoli a test e/o collaudo in base al Piano di test prodotto dal Fornitore stesso e approvato da INAIL.

INAIL si riserva inoltre di verificare la conformità di quanto realizzato, oltre sulla base di quanto previsto nel Piano di test, anche di eventuali ulteriori casi di test e di richiedere al Fornitore di tracciare le operazioni di test e collaudo attraverso la produzione di documentazione ad hoc.

L'esito del collaudo è tracciato nella documentazione redatta e sottoscritta da INAIL, utilizzata per la Verifica di conformità.

##### **8.5.1 Modalità di svolgimento**

Il collaudo è effettuato in contraddittorio con il Fornitore ed è svolto da INAIL. INAIL si riserva la facoltà di richiedere la partecipazione di fornitori terzi (es. Fornitore responsabile della Service Control Room, fornitori applicativi, ecc....) alle sessioni di collaudo.



Salvo diversa indicazione di INAIL, il collaudo è effettuato presso le sedi dell'Istituto.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare tutte le attività propedeutiche ed a fornire il supporto necessario per facilitare le operazioni di collaudo, senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

Ogni anomalia riscontrata deve essere censita secondo le modalità concordate con INAIL.

Il Fornitore è tenuto comunque a risolvere tempestivamente ogni anomalia riscontrata nel più breve tempo possibile e comunque entro i tempi definiti da INAIL, senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

#### **8.5.2 Interruzione del collaudo**

Nel caso in cui, nel corso delle operazioni di collaudo, vengano rilevate anomalie che secondo INAIL, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, il collaudo sarà sospeso per riprendere alla data indicata da INAIL stessa.

In caso di più sospensioni sul medesimo intervento, INAIL si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal caso è redatto e sottoscritto da INAIL il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione.

Nel caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione/valutazione dei prodotti, è redatto e sottoscritto da INAIL il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento è utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

#### **8.6 Verifiche di conformità**

Ove previsto contrattualmente, il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi, procede a certificare la corretta esecuzione degli stessi.

Per il dettaglio del processo si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti di PPM adottati dall'Istituto per favorire le attività di verifica dell'Istituto.

Il Fornitore si impegna, come previsto dalle leggi vigenti, a non emettere fattura prima che sia stato rilasciato, a seguito di Verifica di Conformità, il relativo Certificato di Pagamento.



## **9. GESTIONE DELLA QUALITÀ**

### **9.1 Assicurazione Qualità**

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore deve:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001, rispetto alla quale in fase di partecipazione alla gara è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità di progetto approvati e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità di progetto definisce quelle specifiche relative alla singola attività o del singolo intervento o le eventuali deroghe dal Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità di progetto non deve essere prodotto se non esistono specificità dell'intervento o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale.

Le attività di tipo continuativo sono disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità di progetto sono redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 5 e costituiscono il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Per quanto riguarda le eventuali soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di Offerta, il Piano della Qualità Generale o il Piano della Qualità di progetto ne descrive le modalità realizzative nonché le modalità con cui il Fornitore intende garantirne l'adeguatezza durante tutta la fornitura.

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

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva i rilievi notificati da INAIL sul Piano della Qualità, quest'ultima si riserva di effettuare un'apposita segnalazione ad Accredia.

### **9.2 Indicatori di Qualità**

Il profilo di qualità previsto per la fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 3. Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli Indicatori di qualità per l'intera durata contrattuale, attraverso la Rendicontazione Indicatori di qualità.

È richiesto al Fornitore di mettere a disposizione di INAIL uno strumento dove sia possibile monitorare l'andamento degli indicatori durante l'intero periodo di efficacia contrattuale.

Si segnala che agli Indicatori di Qualità sono, di volta in volta, associate azioni contrattuali quali: l'applicazione di penali, il mancato raggiungimento degli Indici di prestazione nonché l'emissione di uno o più rilievi, come meglio specificato nell'Appendice 3 e nel contratto.



### 9.3 Indici di prestazione

Nella fornitura sono fissati specifici Indici di prestazione cui è legata una quota dei corrispettivi maturati. La rendicontazione degli Indici di prestazione è effettuata attraverso la Rendicontazione Indicatori di qualità. Nell'Appendice 3 è riportata la matrice di associazione tra gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell'indice stesso.

Per gli Indici di prestazione, la “% Quota” si intende maturata con il contemporaneo rispetto dei valori di soglia degli Indicatori di qualità ai quali sono correlati. In altri termini, il mancato rispetto del previsto valore di soglia anche di un solo Indicatore di qualità comporta il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione correlato. Ciò ha efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento (trimestre).

Nel caso in cui il Fornitore, in sede di offerta, proponga miglioramenti dei valori di soglia legati agli Indicatori di Qualità cui è legato l'indice di prestazione, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso, i “valori di raggiungimento indice” degli indici di prestazione saranno adeguati al nuovo profilo.

### 9.4 Indicatori di qualità aggiuntivi

Nel caso in cui il Fornitore proponga, in sede di offerta, indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti, tali nuovi indicatori ed i relativi valori, qualora accettati da INAIL, saranno assunti come nuovo profilo della qualità. Tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità generale.

La rendicontazione degli Indicatori di qualità aggiuntivi è effettuata attraverso la Rendicontazione Indicatori di qualità.

Il mancato rispetto del valore di soglia di eventuali Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati da INAIL comporta l'emissione di una lettera di rilievo, a partire dalla fine del periodo transitorio.

### 9.5 Revisione degli Indicatori di Qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun Indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di INAIL. A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'esigenza di riesame può derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli Indicatori di qualità che fossero risultate non efficaci.

INAIL ed il Fornitore, in caso di necessità, concordano eventuali modifiche ai metodi di calcolo definiti per gli Indicatori. Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità generale, da sottoporre all'approvazione di INAIL.



#### **9.6 Strumenti per la misurazione e rendicontazione degli Indicatori di qualità**

Gli Indicatori di qualità generali e di intervento sono rilevati, rendicontati e archiviati con gli Strumenti resi disponibili dal Fornitore, a meno di diverse indicazioni di INAIL nel corso della durata contrattuale.

#### **9.7 Periodo transitorio**

Nei 3 mesi solari successivi alla data di inizio attività non saranno applicate le azioni contrattuali conseguenti il mancato rispetto dei valori di soglia prefissati per gli Indicatori di qualità operativi, nonché le azioni contrattuali conseguenti il mancato rispetto dei valori di soglia proposti per gli eventuali Indicatori di qualità aggiuntivi.

In tale periodo, inoltre, non saranno applicabili gli Indici di prestazione prefissati per i servizi remunerati a canone.

Saranno invece applicabili le azioni contrattuali associate agli Indicatori di qualità generali e di intervento nonché gli Indici di prestazione prefissati per i servizi remunerati in giorni persona.

Maggiori dettagli sull'applicabilità degli Indicatori di qualità sono forniti nell'Appendice 3.

Il Fornitore dovrà essere, comunque, impegnato al raggiungimento del livello di qualità prefissato. Ogni scostamento dalle soglie previste dovrà essere motivato e dettagliato.

### **10. GARANZIA**

Tutti i prodotti realizzati, personalizzati, configurati e/o evoluti dal Fornitore nell'ambito del contratto usufruiranno di un periodo di garanzia pari a tutta la durata contrattuale. Pertanto, laddove applicabile, deve essere garantita la correzione dei difetti:

- degli oggetti software nuovi e/o modificati;
- delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- della documentazione;
- dei prodotti/servizio realizzati.

INAIL si riserva di verificare l'esito degli interventi del Fornitore. Tali interventi sono soggetti agli Indicatori di qualità di cui all'Appendice 3 e alle relative azioni contrattuali.