



ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

PER L'ACQUISIZIONE DELLA MANUTENZIONE DELLA SOLUZIONE SOFTWARE DI ENTERPRISE

ARCHITECTURE E SERVIZI CONNESSI PER INAIL – ID 2373



INDICE

1.	PREMESSA.....	3
1.1	DEFINIZIONI.....	3
1.2	CONTESTO.....	3
2.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI.....	7
2.1	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	7
2.1.1	Servizio di manutenzione.....	8
2.1.2	Servizio di supporto specialistico.....	10
3.	DURATA DEL CONTRATTO.....	13
4.	SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	13
4.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	13
4.2	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	14
4.2.1	Attività di Inizio e Fine Fornitura.....	14
4.2.2	PIANIFICAZIONE.....	15
4.2.3	STATO AVANZAMENTO LAVORI.....	15
4.2.4	CONSUNTIVAZIONE.....	15
4.3	VERIFICA DI CONFORMITA'.....	15
5.	Indicatori di Qualità.....	18
5.1	TPC –Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento.....	18
5.2	TROE – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in Esercizio.....	18
5.3	RSSS – Rilievi sul Servizio di Supporto Specialistico.....	19
5.4	RLFN – Rilievi sulla Fornitura.....	20



1. PREMESSA

Il presente capitolato definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione della Manutenzione della soluzione software di Enterprise Architecture e servizi connessi per INAIL.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi della fornitura. Ciò implica che il mancato rispetto in fase di esecuzione rappresenta un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali.

Nel perimetro della Convenzione stipulata tra INAIL e Consip S.p.A. in data 03/12/2018 e nell'ambito del Piano Annuale Attività per il 2020 approvato, l'Istituto ha affidato a Consip S.p.A. l'iniziativa in oggetto, relativa **all'acquisizione dei Servizi di manutenzione della soluzione Enterprise Architecture Erwin e dei servizi professionali connessi.**

Questo documento ha lo scopo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi alla fornitura dei suddetti servizi per INAIL, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

Si precisa inoltre che tutti i termini previsti dal presente contratto sono da intendersi "solari" ove non diversamente stabilito.

1.1 DEFINIZIONI

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

- **Amministrazione o Committente:** L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL), che usufruisce dei servizi descritti nel presente Capitolato tecnico.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare l'appalto;
- **Consip S.p.a.:** la Società che, in qualità di stazione appaltante del presente appalto, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** Il contratto che verrà stipulato tra INAIL e l'Impresa aggiudicataria, recante le clausole che disciplineranno i rapporti giuridici tra le parti (INAIL e Impresa) nell'esecuzione del Servizio.
- Le attività descritte nel presente documento tecnico;
- **Data stipula del contratto:** si intende la data in cui è stipulato il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione;
- **Data di avvio delle attività:** si intende la data di avvio delle attività contrattuali, concordata fra Committente e Impresa;
- **Data di accettazione del servizio:** si intende la data in cui INAIL accetta l'erogazione del servizio in seguito alla verifica di conformità del medesimo;
- **Fornitore o Impresa:** l'operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **Fornitura:** indica il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **Malfunctionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di INAIL e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 CONTESTO

L'esigenza della presente fornitura riguarda la manutenzione degli strumenti a supporto della *Governance Digitale*, che consentano di avere una visione integrata delle diverse informazioni necessarie a rappresentarla. Il modello dell'architettura Enterprise Architecture (EA) ha l'obiettivo di integrare informazioni su diverse viste (servizi,



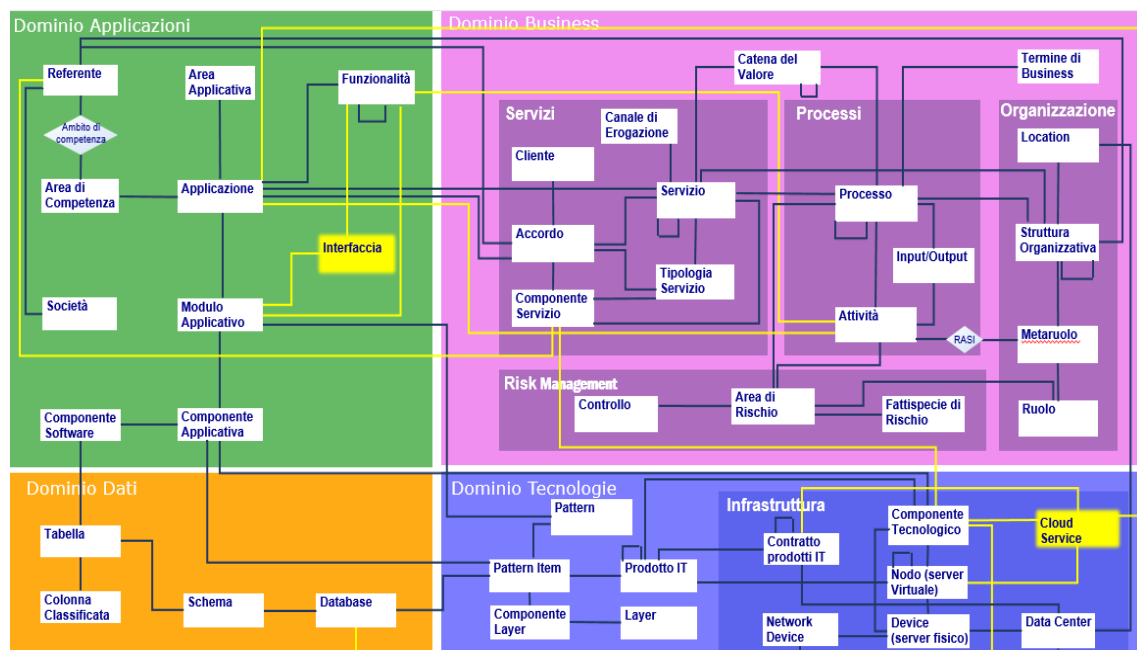
applicazioni, infrastrutture, organizzazione, processi, dati, ecc.), necessarie ad allineare le evoluzioni IT alle esigenze di trasformazione. Le informazioni e le relazioni tra esse, infatti, devono consentire di avere una visione d'insieme del business e dei servizi e, soprattutto, di disporre di una fotografia sempre aggiornata della situazione in cui l'IT opera. Tale vista multidimensionale, consente all'area IT di gestire al meglio la complessità, comprendere l'impatto di un cambiamento ed implementare le soluzioni che meglio rispondano alle esigenze specifiche di INAIL.

La fornitura si riferisce alla necessità di acquisire la manutenzione della soluzione di Enterprise Architecture (EA) in uso presso l'INAIL (Erwin), utilizzata per i seguenti obiettivi:

- gestire una vista architeturale del patrimonio informativo dell'INAIL esaustiva, sintetica e coerente;
- gestire un repository centralizzato nel quale sono contenute le anagrafiche relative a Organizzazione, Processi, Servizi, Rischi, Applicazioni, Tecnologie e Dati;
- supportare la Committente nelle scelte evolutive per le componenti descritte al punto precedente e nell'analisi d'impatto;
- consentire l'integrazione dei sistemi di governance del patrimonio IT, mediante la condivisione delle anagrafiche uniche censite nell'EA.

La definizione delle architetture adottata in Istituto si avvale del framework TOGAF 9.1. il cui modello concettuale rappresentato nella figura che segue prevede 4 domini:

- Applicazioni;
- Business;
- Dati;
- Tecnologie.



Il modello supporta la Direzione Centrale per l'Organizzazione digitale (di seguito anche DCOD):

- nelle scelte evolutive di organizzazione, processo e tecnologiche;
- nell'analisi d'impatto;

e rappresenta l'elemento abilitante per l'integrazione dei sistemi di governance dei servizi IT mediante condivisione delle anagrafiche uniche censite nell'EA.



EA: IT al servizio del Business

L'evoluzione dell'EA INAIL ha permesso di ottenere una piattaforma completa e coerente rispetto alle esigenze di un'organizzazione IT moderna, la quale ha l'obiettivo di governare la gestione e l'evoluzione di processi, servizi, applicazioni, dati e infrastrutture, in logica integrata, nel rispetto degli obiettivi ed esigenze del business e del paradigma security by design. La presente acquisizione nasce dal bisogno di garantire la manutenzione e l'evoluzione della piattaforma in uso, evoluzione necessaria per mantenerla allineata e aggiornata rispetto ai mutamenti organizzativi (processi e servizi), applicativi e infrastrutturali della DCOD.

Rappresenta, pertanto, uno strumento caratterizzante le organizzazioni che intendono indirizzare in modo consapevole le proprie iniziative di trasformazione digitale e ottimizzazione di processi e servizi erogati.

Soluzione Attuale

La soluzione Erwin Enterprise Architecture (di seguito indicata come Erwin EA), nativamente basata su un unico Repository centralizzato, condiviso da tutti gli strumenti della soluzione, consente di modellare qualsiasi elemento sia rilevante per l'organizzazione: Processi, Servizi, Organizzazione, Rischi, Applicazioni, Tecnologie, Dati, ecc. La soluzione Erwin EA propone un meta-modello contenente gli oggetti base dell'analisi (applicazioni, infrastrutture, organizzazione, processi, dati), estensibile a qualsiasi elemento utile per la Committente, con semplici operazioni utente, ampliando in tal modo non solo le classi di oggetti e i loro attributi, ma anche – e soprattutto – le relazioni tra le tipologie di oggetti del modello, la cui semantica può essere differenziata a piacimento, ottenendo una modellazione tagliata su misura.

Lo strumento per gli analisti Erwin EA Desktop, consente nativamente di documentare, visualizzare, analizzare e ottimizzare i processi di business “end-to-end”, le applicazioni e i sistemi informativi, tracciandone molteplici correlazioni. Permette, ad esempio, di tracciare quale organizzazione “usa” una certa applicazione, ma anche se - oltre a usarla - “è owner” della applicazione, assegnando a tale correlazione un significato definito con la Committente in fase di progetto, ad esempio che “tale organizzazione detta i requisiti di quella applicazione”.

I principali sistemi esterni integrati con il nuovo sistema Erwin sono: Rational Team Concert (RTC) per quanto concerne la mappa applicativa, RSA Archer per i rischi associati ai processi e Risk Watch per quelli specifici IT, USU Aspera per la gestione delle licenze dei prodotti, REDS per le strutture dati utilizzate dalle applicazioni interne; CMDB Service Now per la gestione dei dati sulle componenti infrastrutturali, IMPERVA per la classificazione delle informazioni al fine di garantire la riservatezza dei dati, Service Now per la gestione dei costi IT.

In particolare il seguente schema mette in relazione i vari sistemi tenendo conto della situazione pregressa, cioè di quello esistente prima dell'inizio del progetto EA, di quanto è stato realizzato finora e di ciò che è previsto per il 2021.

Dati scambiati	Dominio di riferimento	Sistema esterno	Ambito Temporale	Stato attuale
Mappa applicativa	Applicazioni	Rational Team Concert (RTC)	Già presente	In Produzione
Lista dei Processi aziendali e relative informazioni di dettaglio; Rischi associati ai processi	Business/Processi/Risk Management	RSA ARCHER	Progetto EA - 2020	Realizzato, in corso di passaggio in produzione
Licenze prodotti IT	Tecnologie/Infrastrutture	USU ASPERA	Progetto EA - 2020	Realizzato, in corso di passaggio in produzione

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata per l'acquisizione della Manutenzione della soluzione software di Enterprise Architecture e servizi connessi per INAIL - ID 2373



Strutture dati utilizzate dalle Applicazioni (tabelle)	Dati	REDS (prodotto interno INAIL)	Progetto EA - 2020	Realizzato, in corso di passaggio in produzione
Dati sulla componente infrastrutturale	Tecnologie/Infrastrutture	CMDB – ServiceNow	Progetto EA - 2020	Realizzato, in corso di passaggio in produzione
Classificazione delle informazioni ai fini della riservatezza dei dati	Dati	IMPERVA	Progetto EA - 2020	In corso di realizzazione
Rischi specifici IT	Business/Processi	Risk Watch	Progetto EA - 2021	Proposta per il 2021
Costi IT	Applicazioni	Service Now	Progetto EA - 2021	Proposta per il 2021
Dati sulla strategia: rappresentazione di obiettivi e/o indicatori del governo della strategia dell'INAIL	Business/Strategy	ITBM – Service Now, ITBM e IBM Inphosphere Glossary.	Progetto EA - 2021	Proposta per il 2021
Data dictionary	Tutti	IBM Inphosphere Business Glossary	Progetto EA - 2021	Proposta per il 2021

Il sistema di seguito rappresentato è quanto ad oggi presente nell'ambiente infrastrutturale INAIL, ovviamente soggetto a cambiamenti in base all'evoluzione tecnologica e organizzativa dello stesso.

Ambiente di produzione e ambiente di collaudo hanno le caratteristiche di seguito indicate:

Collaudo:

- Web Server Erwin (su cui operano i Web user), con installati moduli: Evolve
 - ✓ S.O.: Windows Server 2016
 - ✓ RAM: 12 GB
 - ✓ Processore: Intel Xeon CPU E5-2665; 2,40 GHz (2 processors)
 - ✓ Disco: 100 GB
 - ✓ Software: Microsoft IIS 8
- Application Server Erwin (su cui operano configuratori e modellatori), con installati moduli: Communicator4World e Collector
 - ✓ S.O.: Windows Server 2016
 - ✓ RAM: 12 GB
 - ✓ Processore: Intel Xeon CPU E5-2665; 2,40 GHz (2 processors)
 - ✓ Disco: 100 GB
- DB Server Erwin (su cui operano Application server e Web Server), con installato server Exchange
 - ✓ DBMS: Microsoft SQL Server 2016

Esercizio

- Web Server 1 Erwin (su cui operano i Web user), con installati moduli: Evolve
 - ✓ S.O.: Windows Server 2016
 - ✓ RAM: 16 GB
 - ✓ Processore: Intel Xeon CPU E5-2630 v3; 2,40 GHz (2 processors)
 - ✓ Disco: 100 GB
 - ✓ Software: Microsoft IIS 8
- Web Server 2 Erwin (su cui operano i Web user), con installati moduli: Evolve
 - ✓ S.O.: Windows Server 2016
 - ✓ RAM: 16 GB
 - ✓ Processore: Intel Xeon CPU E5-2630 v3; 2,40 GHz (2 processors)
 - ✓ Disco: 100 GB
 - ✓ Software: Microsoft IIS 8

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata per l'acquisizione della Manutenzione della soluzione software di Enterprise Architecture e servizi connessi per INAIL - ID 2373



- Application Server Erwin (su cui operano configuratori e modellatori), con installati moduli: Communicator4Worl e Collector
 - ✓ S.O.: Windows Server 2016
 - ✓ RAM: 16 GB
 - ✓ Processore: Intel Xeon CPU E5-2665; 2,40 GHz (2 processors)
 - ✓ Disco: 200 GB
- DB Server Erwin (su cui operano Application server, Web Server 1 e Web Server 1), con installato server Exchange
 - ✓ DBMS: Microsoft SQL Server 2016.

NOTA 1: i Modellatori si connettono al DB Server tramite Client installati sulle proprie postazioni di lavoro.

NOTA 2: Per le integrazioni con gli altri componenti l'ITSM con cui si scambiano (come Master o come Slave) i dati, è previsto un collegamento tramite un DB intermedio di transito alimentato tramite batch temporizzati, tale DB è fruibile anche tramite servizi SOA sviluppati ad hoc.

Il sistema si compone quindi di un web server su cui sono presenti una prima serie di moduli operativi propri della soluzione Erwin e a cui si collegano sia Amministratori di sistema Erwin che Web users con privilegi e profilazioni diverse.

A scopo informativo si rappresenta che:

- il numero di applicazioni in ambiente di esercizio censite alla data è circa 450;
- il numero di processi censiti in totale è circa 364 (per fine 2021 diventeranno 372);
- i servizi censiti sono circa 366.

La nuova piattaforma EA è coinvolta attualmente in una serie di importanti integrazioni con i sistemi di Configuration Management, Licence e Product Management, Data management, Security e Privacy management, Risk Management, Document Management, Workflow Management. Tutte le informazioni raccolte sono depositate in un Data Base di servizio denominato ITSM Appoggio che fa parte della piattaforma e sul quale le informazioni provenienti dai sistemi indicati sono oggetto di prima elaborazione, per poi confluire nel sistema informativo Erwin.

2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

L'Istituto ha l'esigenza, dunque, di mantenere lo strumento che gestisce il modello di Enterprise Architecture già realizzato e le sue future evoluzioni con l'obiettivo di:

- continuare a fruire di una vista architettuale del patrimonio informativo di INAIL esaustiva, sintetica e coerente;
- mantenere il contenitore di processi, applicazioni, dati, infrastrutture;
- rappresentare il repository centralizzato in ottica di ITSM nella quale sono contenute le anagrafiche relative a Organizzazione, Processi, Servizi, Rischi, Applicazioni, Tecnologie e Dati.

Con la nuova acquisizione INAIL vuole quindi dare copertura alle seguenti esigenze:

- servizio di manutenzione per le licenze del pacchetto di EA installate;
- servizi di supporto specialistico, da erogare a consumo a fronte di richieste puntuali per l'esecuzione di attività progettuali di particolare complessità e criticità.

2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

In particolare, la fornitura è costituita dai seguenti elementi:



- 1) **Manutenzione licenze e rilascio nuove release** che prevede:
 - a. Manutenzione della soluzione Erwin EA base,
 - b. Manutenzione Erwin EA del pacchetto aggiuntivo di licenze di tipo “Amministratore”,
 - c. Manutenzione Erwin EA del pacchetto aggiuntivo di licenze di tipo “Contributore”,
 - d. Manutenzione Erwin Sequence.
- 2) **Supporto specialistico (a consumo)** che prevede:
 - e. Enterprise Architect (45 gg/pp),
 - f. Consulente di prodotto senior (200 gg/pp).

Manutenzione licenze e nuove releases

LICENZE SOFTWARE (NOME LISTINO ERWIN)	ID PRODOTTO	Mesi manutenzione	Quantità
Soluzione di EA Base			
<i>Erwin Evolve Web Platform, Standard Edition - inc 1 Named Modeler</i>	GMR1EASVR03G	36	1
<i>Erwin Evolve Web Platform, Enterprise Edition – inc 1 Named Modeler</i>	GMR1EASVRENT03G	36	1
<i>Erwin Evolve Contributor - Named User - 50 License pack</i>	GMREVLCONNAM50G6	36	1
<i>Erwin Evolve Modeler Concurrent User License</i>	GMR1EASUUSRC03G	36	5
<i>Erwin Evolve Document Generator Named User License</i>	GMR1CWCOMUSR03G	36	5
<i>Erwin DT Workflow Unlimited Process</i>	GMR01CWCOLUW03G	36	2
Licenze SW di tipo “Amministratori”			
<i>Erwin Evolve Modeler Concurrent User License</i>	GMR1EASUUSRC03G	36	2
<i>Erwin Evolve Document Generator Named User License</i>	GMR1CWCOMUSR03G	36	2
Licenze SW di tipo “Contributore”			
<i>Erwin Evolve Contributor - Named User - 100 License pack</i>	GMREVLCONNM100G6	36	1
Licenze SW di tipo “Sequence”			
<i>Erwin Sequence 25 utenti</i>	Disponibile dal 2021	36*	1

*Dato che il contratto decorrerà dal 01/01/2022, verrà corrisposto al fornitore un reinstatement per la riattivazione della manutenzione del modulo Erwin Sequence la cui scadenza è fissata a novembre 2021.

Supporto professionale specialistico (a consumo)

Descrizione	Q.tà (gg/pp)
Enterprise Architect	45
Consulente di prodotto senior	200

Dato che il contratto decorrerà dal 01/01/2022, verrà corrisposto al fornitore un reinstatement economico per la riattivazione della manutenzione del modulo Erwin Sequence la cui scadenza è fissata a novembre 2021.

2.1.1 Servizio di manutenzione

Per Manutenzione delle Licenze si intende il servizio, che l’Impresa deve garantire, di aggiornamento del software in caso di malfunzionamenti e di adeguamenti e comprende le seguenti tipologie di attività:



- correzione dei difetti del software, comprensivo delle eventuali personalizzazioni e import effettuati, rispetto alle caratteristiche tecnico funzionali riscontrabili dalla manualistica consegnata;
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti per aggiornamento del software applicativo, patch rilasciate dal produttore;
- adeguamenti in conseguenza di comportamenti non standard, o imprevisti, dei sistemi e realizzazione dei necessari interventi.

L'Impresa è tenuta inoltre a fornire nel servizio di Manutenzione delle Licenze anche le seguenti attività a contorno:

- analisi della base dati ed esecuzione degli eventuali interventi di manutenzione;
- valutazione delle nuove versioni di prodotto o di database, con analisi di impatto sul sistema e progettazione della eventuale migrazione.

Le attività dovranno essere svolte in collaborazione con il Responsabile di riferimento INAIL.

Il servizio ha la finalità di garantire il perfetto e puntuale funzionamento del software, coerentemente con la documentazione tecnica e manualistica d'uso e coerentemente con le funzionalità operative delle procedure in uso presso INAIL.

INAIL comunicherà all'Impresa le segnalazioni di anomalia oggetto di manutenzione, nonché il livello di severità come concordato tra le parti in fase di avvio.

In particolare il canale per attivare i ticket e monitorare lo stato avanzamento delle richieste dovrà essere l'e-mail, a meno di diverse decisioni dell'amministrazione circa ulteriori strumenti di ticketing implementati.

Di seguito i livelli di severità previsti e le relative anomalie riscontrabili:

- **Severità 1** - il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione dell'attività.
Anomalia Bloccante: errore di programmazione, di schedulazione e di operatività che implichi l'impossibilità di utilizzare compiutamente un programma software impedendo le attività della gestione corrente;
- **Severità 2** – il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità importanti.
Anomalia Grave: errore di programmazione che rende necessari interventi lavorativi onerosi di correzione e/o controllo;
- **Severità 3** – il livello di severità di richieste relative a: (i) caratteristiche e funzionalità e/o (ii) un malfunzionamento che non influisce sulla corretta operatività
Anomalia Lieve: imperfezione che non influisce sulla corretta operatività.

Ricevuta la comunicazione di cui sopra, l'Impresa si obbliga a **prendere in carico** il problema mediante comunicazione del numero di ticket, nei seguenti termini:

- Severità 1 (Anomalia Bloccante) – presa in carico entro 2 ore dalla segnalazione;
- Severità 2 (Anomalia Grave) – presa in carico entro 6 ore dalla segnalazione;
- Severità 3 (Anomalia Lieve) – presa in carico entro 8 ore dalla segnalazione.

I Tempi di risoluzione saranno i seguenti:

- Severità 1 (Anomalia Bloccante): risoluzione entro 16 ore lavorative dalla segnalazione del Malfunzionamento; l'Impresa, entro i termini previsti per la presa in carico della segnalazione, comunicherà i tempi previsti per la soluzione;
- Severità 2 (Anomalia Grave): risoluzione entro 24 ore lavorative dalla segnalazione del Malfunzionamento; l'Impresa, entro i termini previsti per la presa in carico della segnalazione, comunicherà i tempi previsti per la soluzione;



- Severità 3 (Anomalia Lieve): i tempi di presa in carico e risoluzione del Malfunzionamento saranno concordati di volta in volta.

Una volta preso in carico, il problema deve essere risolto attraverso tutte le tecniche possibili (patch, fix temporanea, circumvention, bypass, workaround etc.) nei termini previsti e riportati nel seguito. La consegna della soluzione può avvenire nell'ambiente di collaudo dell'Impresa, permane tuttavia la necessità, al prolungarsi del malfunzionamento, dell'intervento diretto "in presenza" presso le sedi INAIL.

Al fine di ripristinare il corretto funzionamento della soluzione software il Fornitore deve rispettare i termini specificati dall'indicatore TROE - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in Esercizio.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del Malfunzionamento sia necessario un tempo superiore a quello sopra indicato, le Parti concorderanno in contraddittorio il termine per la correzione del Malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine per la correzione stessa. Nell'ipotesi sopra formulata, e comunque nei casi di Malfunzionamento di severità 1 o 2, l'Impresa dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento e mantenere costantemente informato l'Istituto circa l'avanzamento delle azioni intraprese e i risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del Malfunzionamento.

Per ogni intervento di manutenzione effettuato dovrà essere redatta da un incaricato dell'Impresa una apposita **nota di ripristino/intervento**.

La nota stessa verrà controfirmata dal personale della Committente.

Lo scambio di tali comunicazioni potrà avvenire in alternativa anche via posta elettronica.

A fronte di aggiornamenti o di interventi di manutenzione, i prodotti e la relativa documentazione tecnica, se aggiornata, dovranno essere consegnati a INAIL attraverso supporti informatici esenti da virus.

Le attività di manutenzione saranno sottoposte a verifica di conformità trimestrale a partire dalla "Data di Accettazione del Servizio".

Le verifiche constateranno che le prestazioni siano rese nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente capitolato.

L'Impresa dovrà produrre, su base trimestrale, **reportistica sintetica** relativa ai malfunzionamenti, per identificare i relativi livelli di servizio per la presa in carico, il ripristino e la correzione definitiva. I report dovranno riportare tutti i dati temporali necessari alla valutazione degli indicatori di qualità associati alla erogazione della manutenzione (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura etc. etc.) in maniera da consentirne la verifica del rispetto dei valori di soglia previsti per gli SLA.

2.1.2 Servizio di supporto specialistico

Il supporto specialistico è finalizzato a fornire a INAIL un supporto sull'utilizzo dei prodotti oggetto della soluzione di EA e un supporto per l'erogazione di giornate di formazione e addestramento del personale per **un massimo di 245 giorni persona** suddivisi per figura professionale secondo la tabella contenuta nel precedente paragrafo 2.1.

Si sottolinea che il supporto specialistico deve avere accesso ai laboratori e/o al knowledge base di Erwin.

Le risorse assegnate non possono essere sostituite dall'Impresa durante l'esecuzione delle attività; qualora intervenissero eventi non dipendenti dall'Impresa (per esempio dimissioni) che costringono alla sostituzione di una risorsa, l'Impresa dovrà farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa autonoma sul progetto.



Ogni variazione (in ingresso o in uscita) alla composizione dell'elenco del personale impiegato dovrà essere comunicata preventivamente a INAIL, onde consentirle di procedere alla valutazione delle nuove risorse rispetto alle caratteristiche richieste (professionali, contrattuali, ecc.). Eventuali omissioni o ritardi nella comunicazione di tali variazioni saranno soggetti a quanto previsto contrattualmente.

In considerazione della particolare natura dell'incarico affidato e dei vincoli gravanti sul personale addetto all'espletamento dell'incarico, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia, il personale dell'Impresa dovrà essere di gradimento a INAIL. Pertanto l'Impresa si impegna fin d'ora a sostituire il personale che non abbia l'approvazione di INAIL entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta.

A seguito dell'immissione su mercato di nuove release dei prodotti software, l'Impresa dovrà curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse a riguardo, per garantire il pieno svolgimento delle attività di assistenza per l'evoluzione tecnologica e di attuazione dell'eventuale adeguamento delle applicazioni a tali versioni.

I Servizi Professionali richiesti prevedono le seguenti attività:

- Servizi Professionali (personalizzabili su esigenze INAIL) di supporto specialistico di prodotto;
- Servizi Professionali (personalizzabili su esigenze INAIL) per il business design e il training del personale.

Per l'attivazione del servizio, INAIL invierà all'Impresa, con almeno 15 giorni di preavviso, apposita **comunicazione**, tramite posta elettronica o fax, al Responsabile della Fornitura, descrivendo il tipo di intervento richiesto, i relativi impieghi presunti delle figure professionali e la data di inizio attività e la data auspicata per la conclusione dell'attività.

L'erogazione del servizio dovrà iniziare entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di cui sopra, salvo diversa indicazione di INAIL, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della e-mail/fax.

Per ciascun affidamento il numero di GG/PP per figura professionale non può essere superiore alla quantità approvata da Inail.

I servizi professionali saranno svolti prevalentemente presso la sede di INAIL, salvo diversa indicazione, ovvero presso altre sedi se così concordato.

Il servizio specialistico verrà svolto presso la sede di INAIL sita in Roma, Via Santuario Regina degli Apostoli, 33 dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 8:00 alle 18:00.

Ogni intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante un **"Rapporto di Fine Intervento"** redatto dall'Impresa e sottoposto all'approvazione di INAIL.

L'Impresa deve trasmettere mensilmente, entro il 5° giorno del mese successivo, un **"Rapporto di consuntivazione"** riportante in dettaglio le attività svolte, le figure professionali impiegate e i relativi effort. Tale documento dovrà essere approvato ufficialmente da INAIL e allegato alla fattura.

A fronte della consegna del **"Rapporto di consuntivazione"**, INAIL procederà alla verifica del rispetto dei tempi e del conseguimento degli obiettivi. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione del servizio da parte dell'Amministrazione e determinerà la **"Data di accettazione del servizio"** per lo specifico periodo.

Di seguito viene indicato il Profilo Professionale delle figure che dovranno essere messe a disposizione dell'Istituto.



Enterprise Architect

- Laurea specialistica in discipline tecnico/gestionali o cultura equivalente
- Minimo 7 anni di esperienza lavorativa, di cui almeno 5 su tematiche gestionali e docenza;
- Certificazione specifica denominata **erwin Certified Services Professional** sui prodotti della soluzione di **erwin Evolve**;
- Redazione di specifiche di progetto;
- Redazione di piani di formazione;
- Raccolta feedback e verifica apprendimento.

Consulente di prodotto senior

- Laurea specialistica in discipline tecniche o cultura equivalente;
- Minimo 7 anni di esperienza lavorativa, di cui almeno 3 sui prodotti della soluzione di ERWIN EA;
- Formazione specifica sui prodotti della soluzione di ERWIN EA;
- Certificazione specifica denominata **erwin Certified Services Professional** sui prodotti della soluzione di **erwin Evolve**;
- Redazione di specifiche di progetto;
- Progettazione test integrati e tuning dei Server;
- Gestione procedure di migrazione tra prodotti e soluzioni di ERWIN EA;
- Conoscenza specifica nella installazione, configurazione, personalizzazione dei prodotti della soluzione di ERWIN EA;
- Gestione procedure startup e shutdown dei prodotti della soluzione di ERWIN EA.
- Progettazione ed esecuzione Migrazione di applicazioni;
- Redazione di specifiche di progetto;
- Progettazione test integrati.

La figura Senior, tra le altre attività di maggiore spessore, deve occuparsi sostanzialmente di installazione, configurazione e personalizzazione del prodotto ed anche di attività di tuning dei server in ambiente di laboratorio.

I servizi previsti dovranno essere erogati da un team di lavoro che, per tutta la durata del contratto, dovrà essere composto da figure professionali, di livello professionale omogeneo, in possesso dei requisiti minimi sopra indicati.

L'Impresa è tenuta a presentare entro 10 (dieci) giorni dalla data di stipula del contratto un primo elenco nominativo delle risorse che saranno impegnate nei servizi di Supporto specialistico da rendere immediatamente operative, che riporti per ogni componente:

- la figura professionale a cui appartengono;
- il curriculum vitae.

Le stesse informazioni, senza il CV, dovranno essere fornite per tutte le altre risorse, impegnate nei servizi.

Tale elenco, utile ai fini dell'accreditamento ai sistemi della Committente, dovrà essere integrato, in corso di esecuzione della fornitura, per l'inserimento di ulteriori risorse o per variazioni nella composizione del team. La Committente si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento la verifica dei requisiti tecnici delle risorse.



Il Fornitore, entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, dovrà presentare ad INAIL, per la dovuta approvazione, i CV delle risorse proposte per ciascuna figura professionale/ruolo, con evidenza del possesso delle competenze di cui alla precedente tabella e dell'esperienza maturata in progetti analoghi, nonché il possesso e il mantenimento delle certificazioni richieste da almeno 2 anni. Qualora i CV e/o la relativa documentazione presentata non dovessero essere ritenuti idonei da INAIL, il Fornitore, a pena di risoluzione del contratto, dovrà entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione di non idoneità, presentare nuovi CV e relativa documentazione rispondenti a quanto sopra richiesto.

3. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto avrà termine allo spirare di 36 (trentasei) mesi, decorrenti dalla "Data di accettazione del Servizio". La Committente si riserva la facoltà di prorogare ex art. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016 la durata del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

4. SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Prima della stipula del contratto, l'Impresa dovrà comunicare formalmente al responsabile INAIL (nella persona del Direttore dell'Esecuzione) il nominativo e i recapiti del proprio rappresentante, il Responsabile della Fornitura, designato quale responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

4.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il Responsabile della Fornitura sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico di INAIL per l'organizzazione ed il coordinamento della consegna delle licenze e delle risorse che saranno impegnate nelle attività contrattuali.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna delle licenze e della documentazione prevista.

Il Responsabile della Fornitura garantisce la gestione operativa del contratto dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile INAIL. Tale risorsa svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile INAIL, sarà coinvolta nelle attività richieste dall'affidamento ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dal personale dell'Impresa;
- il rispetto degli standard forniti da INAIL;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo di progetto con particolare riferimento alla rilevazione dei rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- il coordinamento delle attività nelle fasi di avvio lavori (con integrazione strumento EA precedente, manutenzione, rilascio finale, correlativa attività di consegna al nuovo fornitore).

Allo scopo, il Responsabile della Fornitura dell'Impresa dovrà assicurare le seguenti attività:

- verifica preventiva, da effettuarsi con il responsabile INAIL, dell'aderenza agli standard forniti da INAIL stessa;



- partecipazione a riunioni di check ed avanzamento per la valutazione dello stato delle attività del progetto, la valutazione dei potenziali rischi, la formulazione di proposte di soluzioni, l'esame dei risultati;
- verifica del rispetto delle modalità operative definite da INAIL, per fornire assistenza e gestire i problemi anche nel periodo di garanzia.

L'Istituto si riserva il diritto di richiedere, secondo quanto previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del Responsabile della Fornitura nominato dall'Impresa. La sostituzione, richiesta per e-mail, dal responsabile dell'Istituto, delle attività deve avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.

4.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE

4.2.1 Attività di Inizio e Fine Fornitura

Entro cinque (5) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa consegnerà a INAIL, ai fini della sua approvazione, il Piano Operativo contenente:

- le attività inerenti la fornitura della manutenzione e degli aggiornamenti degli archivi. Per archivi si intende il DB di disaccoppiamento usato e degli archivi dei dati presenti in Modeler perché era previsto sia un passaggio da un sistema EA ad un altro, in particolare da Casewise alla sua evoluzione Erwin, questo con verifica di corretto funzionamento sia funzionale che di accesso ai medesimi dati, e sia garantito per il prosieguo l'aggiornamento di patch migliorative del prodotto;
- le attività inerenti il servizio di supporto professionale specialistico.

Tale Piano Operativo dovrà essere approvato da INAIL entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso.

Contestualmente all'approvazione del Piano Operativo, l'Istituto redige apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto definendo la "Data di avvio servizi" che è però subordinata alla "Data di accettazione del servizio", di cui al successivo paragrafo 4.3, determinata dal buon esito della Verifica di conformità.

Il Piano Operativo dovrà successivamente all'inizio della fornitura essere inviato ogni mese o alla cadenza che l'Istituto riterrà opportuna in fase di avvio contrattuale comunicando inoltre le risorse impiegate nello stesso con i relativi compiti ed eventuali sostituzioni di personale, nel rispetto dei termini contrattualmente previsti.

L'Impresa dovrà impegnarsi a utilizzare gli strumenti adottati da INAIL per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte, ove applicabile, nonché adeguarsi alle modalità di gestione della fattura elettronica adottate dall'Istituto in recepimento delle vigenti normative.

Negli ultimi due mesi solari di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, il Fornitore, su richiesta di INAIL, deve fornire a personale di INAIL, o a terzi designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Pertanto, il Fornitore si impegna:

- a trasferire il know-how necessario, nonché l'eventuale supporto operativo, alla presa in carico dell'ultima configurazione implementata,
- a facilitare la presa in carico da parte del Fornitore subentrante.

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



4.2.2 PIANIFICAZIONE

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

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

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

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

4.2.3 STATO AVANZAMENTO LAVORI

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

4.2.4 CONSUNTIVAZIONE

Per le attività previste nel presente capitolato, l'Impresa dovrà consuntivare trimestralmente le attività svolte entro cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento. Per quanto specificamente attiene al Servizio di Supporto Specialistico, l'Impresa dovrà riepilogare il numero di giorni/persona effettivamente erogati che devono essere in misura non superiore al numero massimo di giorni validato dalla Committente attraverso l'approvazione dei singoli interventi progettuali.

Il Fornitore è tenuto a predisporre un Piano dell'intervento che dovrà contenere tutte le informazioni di dettaglio della pianificazione. All'avvio della fornitura, l'Istituto comunicherà al Fornitore le modalità operative per la predisposizione, la condivisione, l'aggiornamento del piano e le modalità di consuntivazione. In particolare sarà comunicato se tali attività dovranno essere realizzate direttamente mediante l'utilizzo dello strumento di PPM utilizzato da INAIL oppure tramite la predisposizione del documento di Piano operativo conforme a quanto precedentemente descritto.

4.3 VERIFICA DI CONFORMITA'

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

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni consuntivate dalla società attraverso le modalità operative, previste in Istituto e comunicate al fornitore in fase di avvio della fornitura, risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

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



Successivamente alla stipula, il Fornitore dovrà provvedere a attivare, presso le sedi della Committente, il servizio di manutenzione delle licenze di cui al precedente paragrafo 2.1, punto 1, secondo le modalità ed i tempi di cui al Piano operativo.

Ultimate le operazioni di attivazione, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente, entro 5 giorni dalla stipula, un "Rapporto di attivazione del servizio" recante le seguenti indicazioni: versione dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software in manutenzione alle specifiche di cui al presente Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

La verifica di conformità relativa al servizio di manutenzione sarà effettuata la prima volta entro 10 giorni dalla data di stipula del contratto e poi ripetuta trimestralmente a partire dalla "Data di Accettazione del Servizio" entro 5 giorni dalla scadenza del mese di riferimento.

A tal fine, contestualmente al "Rapporto di attivazione del servizio", l'Impresa dovrà, altresì, consegnare un "Piano di verifica", contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

La verifica di conformità relativa al servizio di supporto specialistico a consumo sarà avviata ogni volta che sarà stata conclusa un'attività di consulenza.

In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, Committente rilascerà il certificato di verifica di conformità qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali nel rispetto di quanto previsto al precedente comma e all'art. 102, d.lgs. n. 50/2016.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, per entrambe le tipologie di servizio (manutenzione e supporto specialistico) la data del verbale verrà considerata quale "**Data di Accettazione del Servizio**" con riferimento ai servizi di cui al paragrafo 2.1, da parte della Committente.

Conclusa positivamente la verifica di conformità, e comunque entro un termine non superiore a sette giorni dalla conclusione della stessa, l'Amministrazione Contraente rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.

A tal proposito, l'Istituto attualmente dispone di una molteplicità di strumenti a supporto delle attività operative e ha recentemente intrapreso un percorso di razionalizzazione volto ad individuare un panel di strumenti completo ed esaustivo rispetto alle proprie esigenze da proporre ai fornitori nell'ambito dei diversi contratti e avvalendosi di un software ad hoc pianifica e consuntiva le attività svolte e la documentazione amministrativa e tecnica afferente la fornitura. Tale strumento dovrà essere utilizzato dal Fornitore anche per ottenere dall'INAIL il rilascio della regolare esecuzione sulle forniture prima di emettere la relativa fattura.

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

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



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



5. Indicatori di Qualità

5.1 TPC – Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento

Per “presa in carico” si intende il riscontro del Fornitore a fronte della segnalazione di un Malfunzionamento.

La misurazione decorre dalla data/ora della segnalazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti, dipendenti dalla severità attribuita alla segnalazione stessa, prese in carico dal Fornitore entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Posta Elettronica o strumento alternativo da concordare con il fornitore
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (Data_assegnaz)Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della segnalazione (Data_presaincarico)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento		
Formule	$TPC_Sev1 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$ $TPC_Sev2 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$ $TPC_Sev3 = Data_presaincarico - Data_assegnaz$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia		Severità 1	Severità 2
	TPC	≤ 2 ore lavorative	≤ 4 ore lavorative
			Severità 3
			≤ 8 ore lavorative
Eccezioni	Nessuna		

5.2 TROE – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in Esercizio

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino della soluzione in esercizio eseguito durante l’erogazione della Fornitura.



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software in esercizio a seguito di un malfunzionamento		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Posta Elettronica o strumento alternativo da concordare con il fornitore
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore <i>[fase attivazione] (inizio)</i>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione <i>[fase esecuzione] (termine)</i>• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u>(TRO)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROI = \text{termine} - \text{inizio} - TRO \text{ (ore, minuti)}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia		Severità 1	Severità 2
	TROI	≤ 16 ore lavorative	≤ 24 ore lavorative
Eccezioni	Nessuna		

5.3 RSSS – Rilievi sul Servizio di Supporto Specialistico

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati:

- Il mancato rispetto della data di consegna di un prodotto del servizio di Supporto Specialistico;
- la mancata approvazione di un prodotto del servizio di Supporto Specialistico.



Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Posta Elettronica o strumento alternativo da concordare con il fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul Servizio di Supporto Specialistico (<i>Nrilievi_Cons</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul Servizio di Supporto Specialistico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSSS = Nrilievi_SuppSpec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSS \leq 2$		
Eccezioni	Nessuna		

5.4 RLFN – Rilievi sulla Fornitura

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi:

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla qualità, sulla documentazione prodotta, ecc.);
- rilievi afferenti i servizi oggetto della Fornitura (quali ad esempio: installazione di nuove release, patch, supporto open source, formazione, etc.);
- rilievi per inadempimenti afferenti alle obbligazioni contrattuali non eseguiti nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o definiti nel Piano Operativo;
- rilievi per mancata o inadeguata sostituzione di specialisti addetti alla esecuzione del servizio.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti sulla fornitura		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Posta Elettronica o strumento alternativo da concordare con il fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale



Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$
Eccezioni	In questo indicatore non sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione dell'indicatore RSSS