

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

PIATTAFORMA SERVICENOW PER LE ATTIVITÀ DI DIGITAL SERVICE MANAGEMENT DI INAIL

CLASSIFICAZIONE CONSIP: PUBLIC



INDICE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | PREMESSA | 3 |
| 2 | PERIMETRO DELLA FORNITURA | 4 |
| 3 | COMPONENTI DELLA FORNITURA | 5 |
| 3.1 | SOTTOSCRIZIONI | 5 |
| 3.2 | SERVIZI PROFESSIONALI | 6 |
| 4 | MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA..... | 7 |
| 4.1 | RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE..... | 7 |
| 4.2 | REQUISITI DI QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI E DELLE INFRASTRUTTURE CLOUD | 7 |
| 4.3 | ORDINATIVI E ATTIVAZIONE DELLE SOTTOSCRIZIONI | 8 |
| 4.4 | LIVELLI DI SERVIZIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SUPPORTO E DEI SERVIZI PROFESSIONALI | 8 |
| 5 | VERIFICA DI CONFORMITÀ | 10 |
| 6 | EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD..... | 11 |



1 PREMESSA

La DCOD (Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale di INAIL) ha adottato un modello di funzionamento Service Oriented basato sulle best practice ITIL, che integra tipici processi operativi (Gestione Incidenti, Gestione Richieste, Gestione dei Problemi, Gestione dei Cambiamenti) con processi di IT Governance, finalizzati a una corretta e continua gestione integrata della Domanda, del Portafoglio Progetti e dei Progetti IT e con processi di gestione della relazione con Utenti Esterni (Customer Service Management).

La soluzione del Digital Service Management ha consentito alla DCOD di ampliare la copertura funzionale preesistente e dotarsi di caratteristiche tecnologiche tali da semplificare la gestione operativa ed evolutiva della soluzione.

Il servizio è attualmente reso attraverso una piattaforma unica, nativamente integrata, è erogato in modalità cloud e si è dimostrato capace di assicurare i massimi benefici in termini di flessibilità d'uso e, al tempo stesso, di sicurezza informatica, con una base dati unica, nella quale tutte le funzionalità sono integrate "by design" e poggiano su una componente architetturale trasversale.

La soluzione adottata è **ServiceNow**.

La suddetta piattaforma consente di:

- integrare con estrema versatilità e immediatezza le ulteriori componenti di Service Management nelle disponibilità dell'Istituto;
- garantire l'immediata operatività del servizio, man mano che venga fatta formale richiesta dall'Istituto di attivazione delle specifiche funzionalità;
- assecondare i programmi di sviluppo dei servizi programmati dall'Istituto;
- rispondere in maniera flessibile alla gestione integrata dei processi.



2 PERIMETRO DELLA FORNITURA

La presente iniziativa riguarda la fornitura di **Sottoscrizioni ServiceNow** e relativi servizi professionali.

La fornitura delle sottoscrizioni è suddivisa in un perimetro base (obbligatorio) e un perimetro opzionale, secondo quanto indicato nei successivi paragrafi e nel contratto.

Il contratto avrà efficacia dalla Data della stipula, per una durata pari a **36 mesi** decorrenti dalla Data di accettazione della fornitura.



3 COMPONENTI DELLA FORNITURA

3.1 SOTTOSCRIZIONI

Si richiede la fornitura di Sottoscrizioni ServiceNow, in cloud, suddivisa in un perimetro base e un perimetro opzionale, come indicato nelle seguenti tabelle:

| PERIMETRO BASE (Sottoscrizioni ServiceNow) | | | |
|---|--|----------------|----------|
| Sottoscrizioni richieste in modalità ELA – unlimited equivalent | | | |
| Codice prodotto | Nome prodotto | Metrica | Quantità |
| PROD15171 | ServiceNow® Customer Service Management Enterprise With App Engine 1000 | user | 12.500 |
| PROD16744 | Professional–SIR v2 | user | 12.500 |
| PROD12492 | ServiceNow® Agile Team | unit | 1 |
| PROD11655 | ServiceNow® Grandfathered Custom Tables | table | 128 |
| PROD15338 | ServiceNow® AI Search Starter | documents | 1 |
| PROD11415 | ServiceNow® IntegrationHub Starter | transaction | 1 |
| PROD18383 | ServiceNow® Document Intelligence Starter - 5K Document Intelligence Pages | pages | 1 |
| Sottoscrizioni richieste in quantità fixed | | | |
| Codice prodotto | Nome prodotto | Metrica | Quantità |
| PROD16953 | Strategic Portfolio Management professionale | user | 170 |
| PROD12824 | Professional – VR | device | 16.000 |
| PROD00067 | ServiceNow® Included Non-Production Instance | dedicated env. | 2 |
| PROD08996 | ServiceNow® Dedicated Environment - Europe Data Center | dedicated env. | 1 |
| PROD03429 | ServiceNow® Full Disk Encryption | dedicated env. | 1 |
| PROD16944 | Application Portfolio Management v2 | user | 7 |
| PROD19394 | ServiceNow® IntegrationHub Professional | transaction | 1 |

| PERIMETRO OPZIONALE (Sottoscrizioni ServiceNow) | | | |
|---|---|--------------------|----------|
| Codice prodotto | Nome prodotto | Metrica | Quantità |
| PROD13434 | ServiceNow® IT Operations Management Health | subscription units | 4.500 |
| PROD20289 | ServiceNow® Source-to-Pay Operations | fulfiller user | 4 |
| PROD15000 | ServiceNow® ITOM Discovery | subscription units | 8.400 |
| PROD15033 | ServiceNow® ITOM Software Asset Management | | |
| PROD16047 | ServiceNow® ITOM Hardware Asset Management | | |
| PROD14997 | ServiceNow® ITOM Visibility (estende Discovery) | subscription units | 8.400 |
| PROD20760 | ServiceNow® HR Service Delivery Professional | hr user | 9.000 |
| PROD12490 | ServiceNow® IRM Professional | irm operator | 36 |
| PROD18126 | ServiceNow® IRM Lite Operator | irm operator | 60 |



Per tutte le sottoscrizioni oggetto della presente iniziativa, sia del perimetro base sia del perimetro opzionale, sono da ritenersi compresi i seguenti servizi:

- servizio di assistenza e supporto ai clienti su base 24x7x365 con riferimento alle tipologie di servizi attivati dall'Istituto, in caso di indisponibilità o problematiche tecniche sulla piattaforma;
- servizio di addestramento agli utenti sui servizi attivati da parte dell'Istituto per quanto riguarda gli aspetti di amministrazione e configurazione degli stessi.

3.2 SERVIZI PROFESSIONALI

La presente acquisizione include anche la fornitura di servizi professionali, come indicato nella seguente tabella:

| SERVIZI PROFESSIONALI | | | | | |
|---------------------------|------------------|------------|--------|-------------|---------------------------|
| Servizio | Codice | Fornitore | Effort | GG/PP annui | Modalità di remunerazione |
| Advisory Service | PROD00564 | casa madre | n.a. | n.a. | a canone |
| Solution Architect | n.a. | partner | 1 FTE | 220 | a consumo |

Il Servizio di “**Advisory Services**” eroga un supporto alla pianificazione, al disegno e all’analisi della delivery di iniziative di business con la piattaforma ServiceNow. In particolare, un esperto ServiceNow affiancherà l’Istituto nella gestione della iniziativa in ogni fase di Planning, Architectural design & Delivery.

Il profilo professionale del “**Solution Architect**” eroga un supporto specialistico, guidando e fornendo consulenza su soluzioni complesse sulla piattaforma ServiceNow. Aiuta a definire l’approccio corretto e a mantenere il progetto allineato alle buone pratiche di ServiceNow. Il profilo dovrà essere di tipo “**senior**” con consolidata esperienza di Technical Consulting, esperienza nella gestione delle analisi dei requisiti, progettazione e review della soluzione ServiceNow con qualificazione **Certified System Administrator, Certified Application Specialist CSM/ITSM, Certified Application Developer**. Inoltre, il profilo dovrà garantire esperienze consolidate nei moduli di Service Management, IT Business Management, Customer Service Management, IT Operation management, etc.

I curricula vitae delle figure professionali da impiegare e le relative certificazioni atti a comprovare il possesso dei requisiti richiesti dovranno essere resi disponibili dal Fornitore a richiesta della Committente. In caso di mancata comprova la Committente potrà richiedere la sostituzione delle risorse.



4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

4.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore comunicherà alla Committente in fase di stipula il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assumerà il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché INAIL, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante l'erogazione delle prestazioni contrattuali.

Il Fornitore dovrà comunicare, relativamente al Responsabile della Fornitura:

- un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- recapiti telefonici, incluso telefono cellulare, e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla INAIL eventuali modifiche e/o anomalie.

Il Responsabile della Fornitura dovrà essere reperibile dalle 08:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

INAIL provvederà a comunicare un proprio indirizzo PEC, un numero di telefono e un indirizzo di e-mail al Responsabile della Fornitura.

4.2 REQUISITI DI QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI E DELLE INFRASTRUTTURE CLOUD

I servizi cloud oggetto della presente iniziativa dovranno essere erogati nel rispetto dei requisiti descritti dall'ACN, in tema di qualificazione dei servizi e delle infrastrutture cloud. Si applica pertanto quanto previsto dal decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023 e dalla precedente determina n. 307 del 18 gennaio 2022 e dal decreto direttoriale n. 20610 del 28 luglio 2023 (e i relativi atti ivi richiamati).

La qualificazione del CSP è condizione essenziale ai fini della stipula del contratto e dovrà essere mantenuta per tutta la durata contrattuale.

Di conseguenza, in conformità a quanto previsto dai suddetti decreto direttoriale e determina, nell'ambito del regime transitorio in essere, il livello di qualificazione minimo da possedere per i servizi oggetto della presente acquisizione è il **QC1**; il livello di qualifica nonché lo stato inerente gli altri livelli di qualificazione dei servizi oggetto del contratto sarà dichiarato all'interno dell'Offerta; lo stesso dovrà essere aggiornato da parte del Fornitore, a fronte di eventuali successivi eventi.

INAIL – in corso di contratto – potrà utilizzare lo stesso per servizi da erogarsi per dati rientranti nella classificazione ordinaria, critica e strategica, purché i relativi servizi siano preliminarmente qualificati in accordo con la classificazione del dato.

Resta inteso che troveranno applicazione, ove possibile, le disposizioni eventualmente introdotte a seguito dell'entrata in vigore del regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud.

In caso di revoca della qualificazione o di scadenza della validità della qualificazione ai sensi della normativa vigente, si applica quanto previsto in materia dallo Schema di Contratto.



4.3 ORDINATIVI E ATTIVAZIONE DELLE SOTTOSCRIZIONI

Le Sottoscrizioni rientranti nel perimetro opzionale saranno oggetto di ordinativi di fornitura successivi alla stipula, ferma restando la coincidenza della scadenza di tutte le sottoscrizioni attivate con la scadenza del contratto.

L'eventuale attivazione della componente opzionale relativa al codice prodotto "PROD13434 – ServiceNow® IT Operations Management Health" avverrà in un'unica soluzione.

Il Responsabile della fornitura, entro 10 (dieci) giorni lavorativi da ciascun ordinativo, dovrà sottoporre al Direttore dell'esecuzione un "**Piano Operativo**", contenente le specifiche modalità di attivazione.

Al termine delle suddette attività per rendere disponibili le sottoscrizioni richieste, il Responsabile della fornitura dovrà redigere un apposito "**Rapporto di rilascio**"; tale documento riporterà le seguenti informazioni:

- la data di effettiva disponibilità ed attivazione delle sottoscrizioni;
- l'articolazione delle prove proposte per la Verifica di conformità.

Per tutta la durata del contratto, INAIL avrà facoltà di:

- sostituire un prodotto originariamente acquisito con altro prodotto presente nel perimetro base o nel perimetro opzionale;
- procedere ad "aggiornamento tecnologico", sostituendo un prodotto obsoleto con un analogo prodotto che, per esplicita dichiarazione della casa madre, sia riconducibile alla medesima area di interesse e soddisfi la medesima funzionalità.

Tali variazioni dovranno avvenire, con cadenza annuale, a parità di prezzo e lasciando invariato l'importo economico complessivo della fornitura.

4.4 LIVELLI DI SERVIZIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SUPPORTO E DEI SERVIZI PROFESSIONALI

È richiesto il rispetto dei livelli di servizio riportati nella seguente tabella:

| N° | Indicatore di Qualità | Elemento di valutazione | Metrica | Formula | Valore di soglia | Rilevazione |
|----|--|-------------------------|--|---|-------------------------|--------------------------------------|
| 1 | Disponibilità dei servizi applicativi in cloud | Utilizzabilità | Tempo di disponibilità effettiva dei servizi applicativi in cloud | $X = m/n * 100$ Dove: m = somma dei tempi di disponibilità effettiva dei servizi n = somma dei tempi di disponibilità prevista dei servizi | >99,8% | Trimestrale |
| 2 | Scostamento dei tempi di attivazione sottoscrizioni rispetto al piano operativo | Puntualità | Differenza della data di attivazione dei servizi rispetto al piano (espressa in giorni lavorativi) | $X = (r-s)$ r = data effettiva di messa in opera dei servizi s = data prevista di messa in opera dei servizi | 0 | Richiesta attivazione sottoscrizioni |
| 3 | Tempo di ripristino dei servizi in caso di malfunzionamenti bloccanti per l'operatività | Utilizzabilità | Tempo, espresso in ore, di ripristino dei servizi | $x = f - i$ i = Inizio - data, ora, minuti della comunicazione al Fornitore f = fine - data, ora e minuti ripristino | 3 ore nel 100% dei casi | Trimestrale |



| | | | | dei servizi | | |
|---|--|------------|--|---|---|-------------------|
| 4 | Scostamento dei tempi per la disponibilità delle risorse del Servizio Professionale a consumo | Puntualità | Tempo intercorso per la messa a disposizione delle risorse rispetto alla richiesta (espresso in giorni lavorativi) | $X = (r-s)$ r = data di messa a disposizione delle risorse s = data richiesta delle risorse (data del ticket o della conferma via mail) | 3 | Richiesta risorse |

Il **servizio di supporto** comprende tutti gli oneri necessari per mantenere e/o riportare tutti i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte a elevarne il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento e aumentarne la sicurezza.

Il supporto comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti;
- tempestiva messa a disposizione delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- disponibilità di ogni nuovo update dei prodotti; per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti.

Gli interventi riguardanti l'aggiornamento della componente tecnologica della soluzione offerta devono avvenire senza fermi di servizio e garantendo la compatibilità delle implementazioni precedentemente realizzate.

INAIL comunicherà i malfunzionamenti mediante strumento telematico all'indirizzo web comunicato dal Fornitore o tramite comunicazione telefonica, confermata via posta elettronica, ai recapiti comunicati dal Fornitore.

Per ogni intervento di supporto dovrà essere redatta da un incaricato della Committente e da un incaricato del Fornitore una apposita "Nota di ripristino", in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate

INAIL attiverà i **servizi professionali "a consumo"**, indicando i relativi impieghi presunti della figura professionale, mediante apposita comunicazione al Fornitore mediante strumento telematico all'indirizzo web comunicato dal Fornitore o tramite comunicazione telefonica, confermata via posta elettronica, ai recapiti comunicati dal Fornitore.

Le risorse, nell'ambito di tal **servizi professionali "a consumo"**, dovranno essere messe a disposizione entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto. Si precisa che il termine utile, per l'erogazione del servizio, decorre dall'orario del ticket o dalla conferma via mail.

I servizi verranno svolti presso la sede di INAIL – Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale in Via Santuario Regina degli Apostoli n. 33 – 00145 Roma, oppure in modalità "da remoto", dal lunedì al venerdì (esclusi il sabato, la domenica ed i festivi), dalle 8:00 alle 20:00.

Le attività svolte in relazione ai servizi professionali "a canone" e quelle svolte a fronte di richieste di servizi professionali "a consumo" saranno certificate mediante appositi **"Consuntivi attività"**, su base trimestrale, che dovranno essere approvati della Committente. Resta fermo il successivo esito della verifica di conformità.



5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

INAIL procederà alla verifica di conformità della fornitura, ai sensi dell'art.116, del D.Lgs. n. 36/2023, nel rispetto delle previsioni contrattuali:

- a) con riferimento alla **fornitura delle Sottoscrizioni**, di cui al paragrafo 3.1, entro il termine di 30 giorni dalla data di disponibilità ed attivazione;
- b) con riferimento **alla corretta erogazione dei servizi** (livelli di disponibilità), di cui al paragrafo 4.4, INAIL con cadenza trimestrale.

Nel caso di esito positivo la data del “Verbale di Verifica di Conformità”, di cui alla lettera a), verrà considerata quale “**Data di Accettazione della Fornitura**”, relativamente alle Sottoscrizioni, anche per quanto riguarda Ordinatori di Fornitura successivi, ovvero “**Data di accettazione del Servizio**”, con riferimento ai Servizi Professionali.



6 EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD

Il Fornitore si obbliga a fornire supporto a INAIL nell'attività di Exit Strategy che avverrà entro **30 (trenta) giorni** dalla scadenza naturale del contratto.

Se effettuata prima della scadenza naturale del contratto, l'Exit Strategy dovrà essere comunicata al Fornitore con **30 (trenta) giorni** di preavviso (cd. Grace Period), e consisterà in un supporto all'individuazione dei dati oggetto di migrazione.

Il Fornitore, inoltre si obbliga a fornire tutte le idonee garanzie a dimostrazione della eliminazione dei dati sul cloud al termine della fase di Exit Strategy, nonché la disponibilità a far eseguire verifiche in tal proposito da parte di INAIL o di soggetti terzi da questa designati.

Preliminarmente alla fase di Exit Strategy, il Fornitore si obbliga a esportare i dati in un formato che andrà stabilito in accordo con INAIL e, comunque, idoneo a consentire il ricaricamento dei dati su infrastrutture individuate dalla stessa INAIL.

Al momento della scadenza naturale del contratto, il Fornitore non avrà più titolo per emettere fatture, in quanto deve intendersi attivato il Grace Period, per un periodo massimo di 30 giorni, durante il quale INAIL si riserva di procedere al rinnovo del contratto, anche con altro service provider di cloud, ovvero alla migrazione dei servizi (Exit Strategy) senza alcun onere aggiuntivo.