

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**GARA A PROCEDURA APERTA, AI SENSI DEL D. LGS. 36/2023, PER
L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MONITORAGGIO PER LA SERVICE
CONTROL ROOM DI INAIL – ID 2765**

CAPITOLATO TECNICO

Sommario

1	PREMESSA.....	4
2	CONTESTO.....	5
2.1	Contesto organizzativo	5
2.2	Contesto tecnologico	6
2.2.1	Monitoraggio per componente	7
2.2.2	Monitoraggio per servizio	8
2.2.3	Architettura della soluzione di monitoraggio	9
2.3	Elementi caratteristici dell'ambiente elaborativo	9
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	13
3.1	Oggetto	13
3.2	Durata	13
3.3	Luogo di esecuzione dei servizi	13
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	14
4.1	Servizi standard di Service Control Room	14
4.1.1	Servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni	14
4.1.2	Servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni.....	15
4.1.3	Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione.....	15
4.1.4	Servizio di gestione delle attività di SCR.....	16
4.2	Servizi di Supporto Specialistico.....	17
4.2.1	Supporto al governo delle operazioni.....	17
4.2.2	Servizio di supporto in ambito di reporting e service level management.....	18
4.2.3	Servizio di supporto alla progettazione in ambito di monitoraggio.....	18
5	RISORSE IMPIEGATE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	19
5.1	Profili professionali.....	19
5.2	Referenti della fornitura.....	19
6	DIMENSIONAMENTO, MODALITA' DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE DELLA FORNITURA	21
6.1	Servizi standard di Service Control Room	21
6.1.1	Baseline di riferimento e incrementi massimi annuali	22
6.1.2	Definizione dei canoni trimestrali e dei conguagli annuali	23

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento dei servizi di monitoraggio per la Service Control Room di INAIL

– ID 2765

Capitolato tecnico

2 di 37

6.1.3	Verifiche di conformità e fatturazione.....	25
6.2	Servizi di Supporto Specialistico.....	26
7	AFFIANCAMENTO INIZIALE	28
8	TRASFERIMENTO DEL KNOW-HOW AL TERMINE DELLA FORNITURA	29
9	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	30
9.1	Pianificazione	30
9.1.1	Piano di subentro	30
9.1.2	Piano di lavoro generale.....	31
9.1.3	Piani di lavoro degli interventi di tipo progettuale.....	32
9.1.4	Consuntivazione	33
10	GESTIONE DELLA QUALITA'	34
10.1	Assicurazione della qualità	34
10.2	Indicatori di Qualità e rilievi	36
10.3	Monitoraggio delle attività contrattuali	36

1 PREMESSA

Il presente documento esprime il fabbisogno relativo ai servizi di gestione e monitoraggio di Service Control Room dell'INAIL (di seguito anche Istituto e/o Committente).

I requisiti dell'acquisizione sono espressi dalla Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (di seguito anche DCOD), funzione responsabile del sistema informatico e di telecomunicazione dell'INAIL, del governo unitario del percorso di analisi e innovazione organizzativa, della progettazione del modello del servizio digitale dell'Istituto e dell'evoluzione degli strumenti tecnologici per la reingegnerizzazione dei processi produttivi.

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di definire i requisiti minimi relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio. Tali requisiti si completano con i seguenti allegati:

- Appendice 1: Descrizione dei profili professionali;
- Appendice 2: Indicatori di qualità della fornitura.

2 CONTESTO

2.1 Contesto organizzativo

La DCOD, negli ultimi anni, ha intrapreso un complesso percorso di trasformazione per adeguare il proprio modello operativo al raggiungimento di importanti obiettivi, tra i quali:

- incremento delle capacità di risposta ed indirizzo alle esigenze del Business;
- incremento delle capacità di governo sulle attività progettuali.

Uno degli interventi strategici di tale percorso è rappresentato dalla creazione di una Service Control Room (di seguito anche SCR), in grado di integrare la gestione reattiva degli incidenti con un modello operativo orientato alla gestione proattiva e predittiva degli eventi impattanti sulla disponibilità e sulla performance dei servizi erogati. A tal fine, la struttura organizzativa della DCOD ha costituito un'area, con un team di risorse dedicato alle attività di Service Control Room, focalizzate sulla gestione proattiva degli incidenti con l'obiettivo di monitorare i servizi erogati in ottica "end to end", integrando in un'unica vista di servizio tutte le componenti (infrastrutturali e non) interne ed esterne (componenti IAAS, PAAS e SAAS) che concorrono all'erogazione degli stessi.

In termini organizzativi, attualmente la soluzione di Service Control Room prevede:

- team di operatori che operano in modalità H24 7/7 e che sono dedicati al monitoraggio dello stato di salute dei servizi/applicazioni, all'apertura dei ticket, agli interventi di primo livello con eventuale indirizzamento dei relativi ticket verso i gruppi operativi applicativi e/o infrastrutturali che prendono in carico la gestione della risoluzione dell'anomalia potenziale o reale rilevata;
- team di sistemisti che operano in orario standard da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 18:00 e che sono dedicati all'implementazione e alla manutenzione di nuovi modelli di servizio sugli strumenti di monitoraggio.

Oltre ad operatori e sistemisti, la Service Control Room utilizza inoltre risorse professionali che forniscono servizi di Supporto Specialistico finalizzati alle seguenti attività:

- supporto alla gestione ed indirizzo inter-organizzativo di Major Incident e Problem;
- supporto alla predisposizione di reportistica operativa sull'andamento dei servizi IT e di Business;
- configurazione e mantenimento di una soluzione di SLA management a supporto del calcolo dei KPI tecnologici;
- supporto continuativo nella definizione e nella revisione delle procedure e/o istruzioni operative a supporto dell'operatività della Service Control Room.

2.2 Contesto tecnologico

Le soluzioni tecnologiche che saranno messe a disposizione dalla Committente per l'esecuzione delle prestazioni della Service Control Room sono le seguenti:

- **ServiceNow ITOM:** soluzione di Service Monitoring che, integrata nativamente con il modulo del CMDB per la propagazione degli eventi e con il modulo di ITSM per la gestione delle segnalazioni, consente la modellazione del servizio e la gestione e la correlazione automatica degli eventi attraverso una vista unica e centralizzata sullo stato di salute dei servizi digitali;
- **Dynatrace Platform Subscription:** soluzione per il monitoraggio in ottica end to end dei servizi di business che la Committente eroga nei confronti dei propri utenti finali. La soluzione è resa in modalità cloud, attraverso l'attivazione di specifiche sottoscrizioni, permettendo sia il monitoraggio per componente tecnologica sia il monitoraggio per servizio;
- **Nagios XI:** soluzione verticale di IT Monitoring che consente il monitoraggio infrastrutturale delle componenti database e del servizio di rete;
- **Pentaho Enterprise Edition:** soluzione integrata utilizzata in ambito SLA Management per la misurazione e verifica dei livelli di servizio sui contratti oggetto di monitoraggio.

La seguente figura riporta i principali elementi tecnologici che costituiscono la soluzione di monitoraggio della Committente.

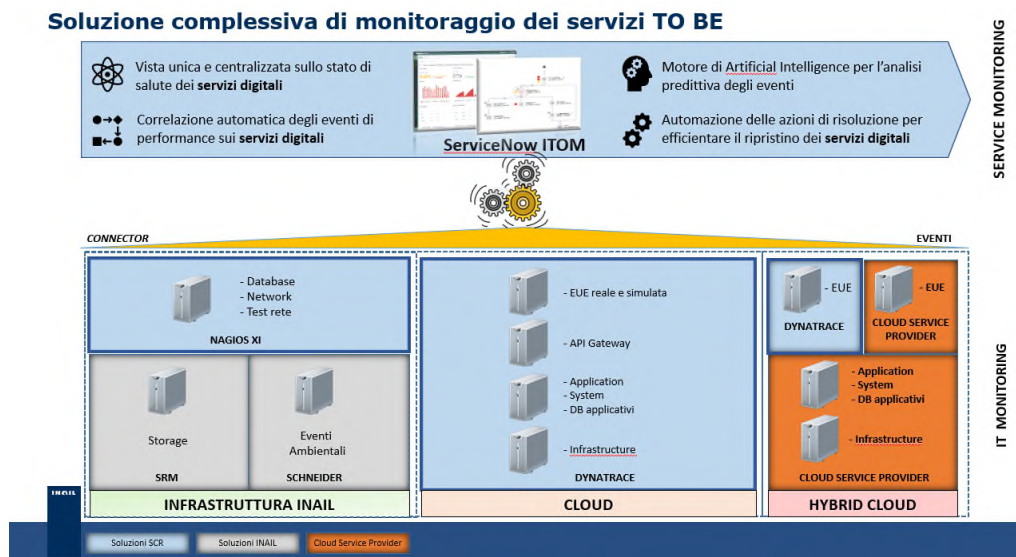


Figure 1: Principali elementi tecnologici costituenti la soluzione di monitoraggio della Committente

La soluzione di monitoraggio garantisce il monitoraggio in ottica End to End dei servizi che la Committente eroga nei confronti dei propri utenti finali.

La soluzione di monitoraggio prevede, infatti:

1. **monitoraggio “per componente”** effettuato grazie ai tool di monitoraggio verticali. Tale monitoraggio permette di avere una visione strutturata ed integrata dei diversi layer che compongono l’infrastruttura gestita dalla Committente.
2. **monitoraggio “per servizio”** che partendo dalle informazioni del monitoraggio per componente, crea una vista end-to-end dello stesso al fine di determinarne lo stato di salute near real time.

L’obiettivo finale è quello di abilitare un monitoraggio continuativo per consentire interventi tempestivi al verificarsi di malfunzionamenti sui servizi e, allo stesso tempo, interventi preventivi potendo contare su una serie di dati storici e conoscenze acquisite dalle attività di monitoraggio dei gruppi di conduzione tecnica.

2.2.1 Monitoraggio per componente

Di seguito si riporta l’elenco delle principali metriche/eventi che il monitoraggio per componente garantisce:

- *monitoraggio infrastrutturale* - Rilevazione delle performance infrastrutturali dei sistemi (es : CPU, RAM, Spazio disco);
- *monitoraggio applicativo* - Rilevazione delle performance applicative degli application server (es: tempi medi di risposta, stalli/errori);
- *monitoraggio End to End* - Rilevazione delle performance e della disponibilità del servizio percepito dall’utente finale (es: tempi medi di risposta, errori http/https, errori altri protocolli, differenziazione per canale Web o Mobile, Browser di riferimento su traffico reale, e stesse metriche su scenari di navigazione simulate);
- *monitoraggio della rete fisica e virtuale* - Rilevazione delle performance infrastrutturali dei sistemi di rete e controllo della raggiungibilità e connettività di rete;
- *monitoraggio dello Storage* - Rilevazione delle performance e della disponibilità degli apparati di storage;
- *monitoraggio del Database* - Rilevazione delle performance e della disponibilità dei database SQL, Oracle, DB2 LUW (es: tempo di processamento query, errori di processamento, code);
- *monitoraggio dei Containers* - Rilevazione delle performance e della disponibilità dei micro-servizi;
- *monitoraggio degli API Gateway* – Rilevazione performance applicative e della disponibilità degli API Gateway;
- *monitoraggio componente del Cloud pubblico, privato e Ibrido* (IAAS, PAAS e SAAS);
- *monitoraggio delle metriche di Business* rilevanti per i servizi/applicazioni a completamento del monitoraggio prettamente tecnologico;
- *monitoraggio di metriche di natura ambientale* (es: alimentazione elettrica, temperatura sala).

2.2.2 Monitoraggio per servizio

La soluzione di monitoraggio della Committente consente, inoltre, la correlazione delle diverse tipologie di monitoraggio per componente in un aggregatore di eventi, al fine di raccogliere tutte le informazioni provenienti dai diversi tool e integrarle in un'ottica di servizio creando una vista end to end dei servizi della Committente erogati verso gli utenti.

L'obiettivo finale è quello di garantire un monitoraggio continuativo per consentire interventi tempestivi al verificarsi di malfunzionamenti sui servizi e, allo stesso tempo, interventi preventivi potendo contare su una serie di dati storici e conoscenze acquisite dalle attività di monitoraggio dei gruppi di conduzione tecnica.

Di seguito si riportano le principali macro-funzionalità che la soluzione di monitoraggio garantisce:

- *modellazione dei servizi*, integrando in un'unica vista i componenti tecnologici che lo compongono, con possibilità di navigazione dei modelli inseriti;
- *attribuzione di pesi specifici e di specifiche regole di correlazione* degli eventi in funzione delle specifiche componenti del servizio;
- *funzionalità di creazione di baseline* su soglie dinamiche sulla base dei dati di monitoraggio acquisiti sulle componenti del servizio;
- *storizzazione dei dati di monitoraggio* e possibilità di esportazione degli stessi verso soluzioni esterne utilizzando strumenti tipici di integrazione dati;
- *gestione degli eventi*:
 - console integrata con stato di disponibilità, performance, qualità e rischio dei servizi monitorati raggiungibile anche da canale web e da mobile;
 - differenziazione degli allarmi per soglie di criticità in funzione delle regole di correlazione definite;
 - possibilità di personalizzare le liste evento finalizzate a creare viste differenti tra gli operatori;
 - possibilità di drill down degli eventi rilevati finalizzato ad individuare l'effettiva componente del modello di servizio che ha generato l'evento;
 - funzionalità di presa in carico degli eventi da parte degli operatori e di chiusura degli stessi (sia manuale che automatica qualora le condizioni di anomalia rilevate dovessero rientrare);
- *integrazione automatica con sistema di Trouble Ticketing* adottato dalla DCOD Inail (ServiceNow);
- *integrazione con il CMDB della DCOD* (ServiceNow) per acquisire i modelli di servizio;
- *integrazione con soluzioni di "orchestrazione di interventi"* di primo livello adottate dalla Committente (IT remediation);
- *funzionalità di predictive analysis* sulla base dei log e dei dati di monitoraggio acquisiti e gestiti (o altre fonti utili allo scopo) con l'obiettivo di prevedere potenziali malfunzionamenti sui servizi monitorati;
- *reportistica aggregata e di dettaglio* sulle varie componenti oggetto di monitoraggio;

- *integrazione con i software* preposti all'esecuzione del monitoraggio ambientale;

2.2.3 Architettura della soluzione di monitoraggio

La seguente tabella indica le modalità di erogazione degli strumenti di monitoraggio messe a disposizione dalla Committente.

Soluzione di monitoraggio	Modalità erogazione
ServiceNow ITOM	Cloud SaaS
Dynatrace	Cloud SaaS (in modalità DPS)
Nagios XI	On Premise (Nutanix)
Pentaho	On Premise (Nutanix)

Tabella 1: Modalità di erogazione della soluzione di monitoraggio della Committente

Le soluzioni On Premise sono ospitate sull'infrastruttura iperconvergente Nutanix/Vmware della Committente, così declinata:

Nutanix

- 8 nodi NX-8035-G7 (4 nodi allocati nel Data Center, situato in DCOD di Santuario, 4 nodi allocati nel Data Center di Acilia);

Vmware

- 16 licenze VMware vsphere 7 enterprise plus for 1 processor;
- 1 licenza VMware Vcenter Server 7 Standard for Vsphere 7;
- 1 licenza VMware Vsphere 7 Enterprise Plus Acceleration;

Apparati di rete

- 4 nodi Extreme x620 (2 nodi allocati nel Data Center, situato in DCOD di Santuario, 2 nodi allocati nel Data Center di Acilia).

Per entrambi i siti di cui al paragrafo 3.3, l'architettura prevede un cluster Nutanix con quattro nodi allocati su due differenti block. Per ottimizzare la configurazione del cluster, ogni nodo è collegato ad una coppia di switch dedicati per essere connessi ai centri stella dei rispettivi CED mantenendo così la stessa banda di rete.

2.3 Elementi caratteristici dell'ambiente elaborativo

Di seguito sono riportati alcuni elementi caratteristici dell'ambiente elaborativo nel cui contesto devono essere erogati i servizi oggetto della fornitura. Tali elementi sono riferiti ad una stima effettuata al momento della stesura del presente Capitolato tecnico e si intendono pertanto non vincolanti, potendo le diverse caratteristiche variare in funzione delle evoluzioni tecnologiche e funzionali dell'ambiente gestito. Eventuali variazioni di tale ambiente rispetto a quanto sotto riportato devono, comunque, essere gestite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Alla data di stesura del presente Capitolato tecnico si prevedono le seguenti dimensioni di massima:

- Infrastruttura IT monitorata (ambiente di Certificazione e di Produzione) distribuita tra il sito principale, il sito di Business Continuity, distante circa 30 km dal sito principale e i 2 siti di Disaster Recovery, distanti circa 600 km dal sito principale (il primo per il backup della componente dati utilizzata per l'erogazione dei servizi interni dell'istituto e il secondo per la componente dati e computazionale utilizzati per l'erogazione del servizio di hosting evoluto nei confronti di altre PPAA):
 - Server Fisici: 552;
 - Server Virtuali: 4247;
 - il parco applicativo INAIL è composto da architetture o a tre livelli (FE – Apache/IIS; BE – JBOSS/Weblogic/Tomcat/WebMethods – DB (Oracle, SQL Server, DB2, DB2 LUW) o a microservizi su piattaforma OpenShift. Il numero medio di transazioni utente mensili è di circa 300.000.000. Il numero di utenti interni all'Istituto che utilizzano i servizi/applicazioni è pari a circa 9.000. Il numero di utenti esterni all'Istituto che utilizzano i servizi istituzionali dell'Istituto è nell'ordine di alcuni milioni visto che tali servizi sono rivolti sia ad aziende sia a persone individuali;
- Apparecchi di rete centrali (include switch, reverse proxy e firewall):
 - 4DWDM Cisco ONS-15454-M6;
 - 8 Cisco Nexus N7K-C7009;
 - 10 Cisco N5K-C5672UP
 - 44 Cisco Nexus N2K-B22HP-P;
 - 16 Cisco WS-C2960-24TC-L
 - 7 Cisco Catalyst WS-C3560E;
 - 3 Cisco Catalyst WS-C4510R;
 - 2 Cisco WS-C6513;
 - 2 Cisco WS-C4510R.
- Numero di servizi/applicazioni attualmente in monitoraggio: 500. Ai fini del conteggio del numero di servizi/applicazioni sotto monitoraggio si deve fare riferimento al catalogo dei servizi e alla relativa mappa applicativa ufficiale dell'istituto, censita sui propri sistemi, che sarà fornita al Fornitore dopo la stipula del Contratto. Il concetto di servizio è orientato al business ed è tipicamente composto da n applicazioni.
- Numero di eventi annualmente gestiti sulla totalità dei servizi/applicazioni, di cui al punto precedente: 600.000;
- Numero di servizi/applicazioni monitorate in ottica end user reale: 106;

- Numero di scenari utente simulati per ogni servizio/applicazione: 93 Per scenario utente simulato bisogna intendere un monitoraggio sintetico eseguito da una o più locations sia interne che esterne. Le transazioni utente simulate sono mediamente composte da 7 passi;
- Numero di incidenti (ticket) gestiti dalla Service Control Room (Major Incident e non) nei seguenti periodi:
 - dal 01/01/2021 al 31/12/2021: 4685, di cui in priorità alta 326;
 - dal 01/01/2022 al 31/12/2022: 4975, di cui in priorità alta 294;
 - dal 01/01/2023 al 31/12/2023: 5474, di cui in priorità alta 469;
- Numero di servizi/applicazioni che si ipotizza di dover gestire (configurazione monitoraggio, monitoraggio e gestione di eventi) a regime: 230;
- Servizi Cloud oggetto di monitoraggio della Service Control Room, a titolo esemplificativo non esaustivo:
 - PaaS/ SaaS Microsoft (Dynamics, Azure, ecc.);
 - SaaS Adobe;
 - PaaS /SaaS Oracle (Exadata, Oracle Fusion Cloud, ecc.);
 - PaaS IBM.

Ai fini del dimensionamento del servizio di monitoraggio nel suo complesso, i servizi/applicazioni monitorate sono state classificate in funzione dei seguenti parametri:

- **Numerosità e articolazione** (numero di integrazioni da e verso altri servizi/applicazioni) delle componenti delle catene tecnologiche dei servizi/applicazioni: più è alto il numero delle componenti infrastrutturali/applicative e più articolate sono le integrazioni fra tali componenti, maggiore è la complessità;
- **Maturità tecnologica e gestionale** delle componenti delle catene tecnologiche dei servizi/applicazioni: eventuali servizi/applicazioni, seppure con catena tecnologica semplice e limitato numero di integrazioni, ma basate su nuove tecnologie o su specifici componenti innovativi e poco conosciuti, sono considerati ad alta complessità (ad esempio: passaggio da soluzioni on Premise a soluzioni PaaS esterni per alcuni specifici servizi consolidati);
- **Criticità dei servizi/applicazioni** in termini di impatto verso il business: numerosità utenti e transazioni di business gestite.

Sulla base della conoscenza ed esperienza del contesto sono state definite tre classi di servizi/applicazioni, con le seguenti ripartizioni:

- **Complessità Alta:** 15% del totale dei servizi/applicazioni gestiti;
- **Complessità Media:** 25% del totale dei servizi/applicazioni gestiti;
- **Complessità Bassa:** 60% del totale dei servizi/applicazioni gestiti.

Si evidenzia che la clusterizzazione delle complessità è stata definita principalmente secondo quanto indicato nelle linee guida della BIA (Business Impact Analysis).

Riguardo, invece, la gestione dei ticket, la priorità di intervento viene assegnata in base alla seguente classificazione:

- **Priorità Alta** se il disservizio è di tipo bloccante;
- **Priorità Media** se il disservizio è non bloccante ma comporta un degrado di una o più funzionalità;
- **Priorità Bassa** se il disservizio è non bloccante e non comporta un degrado di una o più funzionalità.

Tale ripartizione assume particolare rilievo in termini di dimensionamento complessivo dei servizi standard di Service Control Room e di supporto al governo delle operazioni.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

L'acquisizione, oggetto della presente iniziativa, si pone l'obiettivo di soddisfare i seguenti ambiti funzionali di erogazione dei servizi di gestione e monitoraggio:

- a) **Servizi standard di Service Control Room**, articolati in:
 - 1. servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni;
 - 2. servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni;
 - 3. servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione;
 - 4. servizio di gestione delle attività di SCR;
- b) **Servizi di Supporto Specialistico**, articolati in:
 - 1. servizio di supporto al governo delle operazioni;
 - 2. servizio di supporto in ambito di reporting e service level management;
 - 3. servizio di supporto alla progettazione in ambito di monitoraggio.

3.2 Durata

La durata dei servizi, di cui al paragrafo 3.1, è fissata in 48 mesi, a partire dalla “Data di inizio attività”, comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto.

3.3 Luogo di esecuzione dei servizi

I servizi oggetto del presente Capitolato tecnico devono essere erogati presso le seguenti sedi della Committente:

- DCOD – Via Santuario Regina degli Apostoli 33, Roma;
- DCOD – Data Center di Acilia, in housing presso TIM S.p.A.

La Committente si riserva, in fase di esecuzione contrattuale e in caso di specifiche e motivate esigenze organizzative della stessa, di indicare come luogo di esecuzione dei servizi eventuali sedi della Committente alternative a quelle sopra riportate.

La Committente si riserva, infine, la possibilità di richiedere l'esecuzione parziale o totale dei servizi di supporto specialistico anche da remoto presso le sedi del Fornitore. In questo caso sarà onere di quest'ultimo predisporre i propri ambienti di lavoro nel modo più idoneo possibile per la corretta esecuzione delle attività richieste.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 Servizi standard di Service Control Room

Come indicato nel paragrafo 3.1, i servizi standard di Service Control Room comprendono il:

- **servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni:** il servizio è dedicato al monitoraggio dello stato di salute dei servizi/applicazioni, all'apertura dei ticket, agli interventi di primo livello con eventuale indirizzamento dei relativi ticket verso i gruppi operativi applicativi e/o infrastrutturali che prendono in carico la gestione della risoluzione dell'anomalia potenziale o reale rilevata;
- **servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni:** il servizio è dedicato all'implementazione di nuovi modelli di servizio sugli strumenti di monitoraggio;
- **servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione:** il servizio è dedicato alla manutenzione dei modelli di servizio esistenti sugli strumenti di monitoraggio;
- **servizio di gestione delle attività di SCR:** il servizio è dedicato all'esecuzione delle attività di supporto ai servizi di cui ai punti precedenti.

Sono di seguito indicati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i principali elementi caratterizzanti le attività previste.

4.1.1 Servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni

Il servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni prevede un presidio continuativo, in modalità H24 7/7, che il personale del Fornitore dovrà garantire sulle console degli strumenti di monitoraggio, messe a disposizione dalla Committente e descritti nel paragrafo 2.2.

Il servizio riguarderà le attività di monitoraggio dello stato di salute dell'infrastruttura, di cui al paragrafo 2.3, e dei servizi, sia quelli propri della Committente sia quelli che la Committente eroga per conto di altre PPAA. Il servizio riguarderà, inoltre, le attività finalizzate all'apertura, alla gestione e al successivo indirizzamento dei ticket di intervento verso i gruppi operativi applicativi e/o infrastrutturali che prederanno in carico la gestione della risoluzione dell'anomalia potenziale o reale rilevata.

In particolare il servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, prevede l'esecuzione delle seguenti attività:

- analisi, classificazione e presa in carico degli eventi;
- alimentazione del sistema di trouble ticketing (Modulo ITSM di ServiceNow - versione Vancouver) tramite la gestione di ticket di warning e incident;
- gestione delle procedure di escalation secondo quanto definito dal modello dei processi della Committente;
- analisi di primo livello degli eventi rilevati dalla soluzione di monitoraggio riguardante lo stato di salute dei servizi digitali e di tutte le componenti tecnologiche sottostanti;

- analisi, classificazione, presa in carico e indirizzamento verso i gruppi infrastrutturali dei ticket di incident inoltrati da altre PPAA nei confronti delle quali la Committente eroga specifici servizi.

4.1.2 Servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni

Nell'ambito delle attività di configurazione di nuovi servizi/applicazioni, sia quelli propri della Committente sia quelli che la Committente eroga per conto di altre PPAA, devono essere effettuate le attività di implementazione di nuovi modelli di servizio sugli strumenti di monitoraggio, attraverso la configurazione dei modelli di servizio e delle regole di correlazione degli eventi rilevati dagli strumenti verticali di monitoraggio.

Il servizio include, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'esecuzione delle seguenti attività:

- analisi, configurazione e predisposizione dei modelli di servizio sul tool di service monitoring;
- identificazione dei valori di soglia degli eventi/metriche di disponibilità e performance, effettuata a valle di un'analisi integrata di tutte le componenti, applicative e infrastrutturali, che compongono il servizio, e successiva classificazione delle soglie di allarme e di warning, a cui sono associati opportuni Indicatori di qualità dedicati;
- configurazione delle soglie di monitoraggio applicativo e infrastrutturale sui tool di monitoraggio verticali sulla base di quanto definito al punto precedente;
- supporto all'Ufficio Esercizio Infrastrutture nella definizione, revisione e adeguamento delle istruzioni operative di primo livello certificate che potranno essere seguite dagli operatori di Service Control Room;
- configurazione e predisposizione di dashboard sui tool verticali di monitoraggio da mettere a disposizione degli uffici interni della DCOD impattati.

4.1.3 Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione

Nell'ambito del servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione, sia quelli propri della Committente sia quelli che la Committente eroga per conto di altre PPAA, devono essere effettuate le attività di revisione continua dei modelli di servizio, di allineamento alle variazioni infrastrutturali ed applicative, di analisi continuativa delle soglie e di miglioramento continuo delle modalità di monitoraggio. Il servizio include, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'esecuzione delle seguenti attività:

- gestione e manutenzione dei modelli di servizio sullo strumento di service monitoring;
- analisi continuativa e revisione delle soglie e delle metriche di monitoraggio applicate ai modelli di servizio configurati sul tool di monitoraggio verticale;
- miglioramento continuo delle modalità di monitoraggio configurate in termini di regole di propagazione e correlazione degli eventi, finalizzato all'allineamento costante degli strumenti di monitoraggio della Committente sia alle best practices disponibili sia alle evoluzioni tecnologiche presenti sul mercato;

- supporto on demand alle attività di certificazione del software, in termini di predisposizione del monitoraggio dell'ambiente di certificazione e supporto all'analisi dei dati derivanti dai relativi test;
- supporto on demand alle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del software finalizzate ad integrare al meglio le specificità del monitoraggio in fase di progettazione e di implementazione degli applicativi;
- supporto on demand alle attività di progettazione e di conduzione infrastrutturale finalizzata a supportare il rilascio in esercizio dei servizi core per l'Istituto (ad esempio: Click Day, Autoliquidazione).

4.1.4 Servizio di gestione delle attività di SCR

Il servizio di gestione delle attività di SCR prevede la costituzione di un team del Fornitore deputato all'esecuzione delle stesse attività descritte nei paragrafi 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3.

Il servizio prevede, inoltre, l'esecuzione delle attività di:

- gestione, evoluzione e conduzione operativa di tutti gli asset, hardware e software, riguardanti la soluzione di monitoraggio messa a disposizione dalla Committente;
- gestione ottimale delle sottoscrizioni/licenze che concorrono alla soluzione di monitoraggio.

Il servizio include, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'esecuzione delle seguenti attività:

- gestione delle funzionalità in esercizio degli strumenti di monitoraggio, comprensiva di attività di gestione della configurazione;
- attività funzionali allo sviluppo, all'adeguamento e all'evoluzione dell'Infrastruttura di monitoraggio (ad eccezione della fornitura delle componenti sw e hw dell'infrastruttura stessa);
- conduzione tecnica delle soluzioni di monitoraggio;
- monitoraggio e controllo di tutte le sottoscrizioni e licenze che la committente mette a disposizione nella soluzione di monitoraggio.

Per l'esecuzione delle attività previste dal servizio, la Committente ha la facoltà di richiedere l'allocazione delle figure professionali richieste nel limite del raggiungimento del relativo massimale di giornate, indicato nella tabella seguente:

Figura professionale	Massimale di giornate (48 mesi)
Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio)	300
Sistemista (Progettazione monitoraggio)	300
Sistemista Senior (Governo delle operazioni)	1.250
Sistemista (Governo delle operazioni)	1.250
Esperto processi (Governo delle operazioni)	1.250
Sistemista Senior (SLA Management)	925
Specialista di prodotto (SLA Management)	925

Tabella 2: Massimale di giornate delle figure professionali coinvolte nel servizio di gestione delle attività di SCR

I servizi di Supporto Specialistico di cui al successivo paragrafo 4.2, possono, quindi, essere richiesti dalla Committente solamente dopo aver esaurito il massimale di giornate della specifica figura professionale richiesta indicato in Tabella 2.

4.2 Servizi di Supporto Specialistico

Come indicato nel paragrafo 3.1, i servizi di Supporto Specialistico comprendono il:

- **servizio di supporto al governo delle operazioni** per il miglioramento continuo delle procedure e/o istruzioni operative, per il supporto nella gestione dei Major Incident e dei Problem, per la pianificazione e la calendarizzazione delle manutenzioni programmate sui servizi della Committente;
- **servizio di supporto in ambito di reporting e service level management** per la produzione della reportistica operativa e/o direzionale e per la misurazione dei KPI, finalizzata al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'Istituto;
- **servizio di supporto alla progettazione in ambito di monitoraggio** dovute all'evoluzione dell'infrastruttura della Committente e/o all'evoluzione degli strumenti di monitoraggio su ambiti funzionali ulteriori rispetto al perimetro attuale.

Come già descritto nel paragrafo 4.1.4, **i servizi di Supporto Specialistico possono essere richiesti dalla Committente solamente dopo aver esaurito il massimale di giornate della specifica figura professionale richiesta indicato in Tabella 2.**

Sono di seguito indicati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i principali elementi caratterizzanti le attività previste.

4.2.1 Supporto al governo delle operazioni

Il servizio di supporto al governo delle operazioni, a titolo esemplificativo e non esaustivo, prevede l'esecuzione delle seguenti attività:

- supporto al Responsabile della Service Control Room nell'indirizzare e governare eventuali esigenze progettuali legate direttamente al monitoraggio dei Servizi o nel partecipare a tavoli progettuali che vedono impattate tematiche di monitoraggio;
- supporto operativo all'Incident Manager e al Problem Manager nella gestione delle major incident e nel supporto alla gestione ed indirizzo inter-organizzativo di Major Incident e Problem;
- supporto integrato ai Change Manager nella pianificazione e nella calendarizzazione delle manutenzioni programmate sui servizi dell'Istituto;

- supporto nella definizione e nella revisione delle procedure e/o istruzioni operative a supporto dell'operatività della Service Control Room;
- supporto operativo nella pianificazione, nel monitoraggio e nell'indirizzo delle azioni correttive sul funzionamento della Service Control Room;
- supporto operativo nell'interazione continua con gli altri uffici impattati dalle attività di monitoraggio (Ufficio Esercizio Infrastrutture, Ufficio Esercizio Applicativo, Ufficio Test e Certificazione, etc).

4.2.2 Servizio di supporto in ambito di reporting e service level management

Il servizio di supporto in ambito di reporting e service level management, a titolo esemplificativo e non esaustivo, prevede l'esecuzione delle seguenti attività:

- analisi per la definizione e il miglioramento continuo della reportistica operativa (mensile) e direzionale (trimestrale) sull'andamento dei servizi oggetto di monitoraggio;
- predisposizione della reportistica operativa e direzionale (periodica e on demand) a supporto del miglioramento continuo dei servizi monitorati;
- analisi e configurazione della soluzione a supporto del calcolo degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio (Underpinning Contract) verso i fornitori di servizi previsti dai relativi contratti stipulati dalla DCOD;
- analisi e configurazione della soluzione a supporto del calcolo dei KPI tecnologici per la misurazione degli SLA definiti sui singoli servizi e verso le PPAA aderenti;
- misurazione dei livelli di servizio "tecnologici" previsti per i contratti ICT stipulati dall'Istituto a supporto dell'implementazione e dell'erogazione dei servizi verso gli utenti finali (interni ed esterni);
- integrazione e manutenzione delle dashboard e dei report finalizzati alla misurazione dei livelli di servizio previsti dai contratti ICT stipulati dalla DCOD.

4.2.3 Servizio di supporto alla progettazione in ambito di monitoraggio

Nell'ambito di tale servizio è richiesto il supporto alla progettazione di interventi finalizzati all'ampliamento, alla revisione e all'integrazione del perimetro di monitoraggio. In particolare, devono essere effettuati studi di fattibilità e di progettazione esecutiva per estendere la soluzione di monitoraggio su nuovi ambiti infrastrutturali e applicativi, in funzione delle evoluzioni architetture della DCOD o per effetto dell'avvio di nuovi servizi verso nuove PPAA aderenti.

5 RISORSE IMPIEGATE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

5.1 Profili professionali

Il Fornitore si impegna a garantire che tutte le risorse professionali impiegate per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico sia durante la fornitura stessa, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai **requisiti minimi riportati nell'Appendice 1** del presente Capitolato tecnico, fermo restando l'obbligo per il Fornitore stesso di erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico degli strumenti di monitoraggio messi a disposizione dalla Committente, di cui al paragrafo 2.2 e/o degli elementi caratteristici dell'ambiente elaborativo oggetto di monitoraggio, di cui al paragrafo 2.3, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Per i referenti della fornitura, nonché per tutte le risorse professionali eventualmente migliorate in Offerta Tecnica, il Fornitore, secondo le modalità ed i tempi previsti dal Contratto, sottopone alla Committente per la valutazione i CV del personale da impiegare nella fornitura, in base al template di curriculum contenuto nella succitata Appendice 1.

La Committente si riserva inoltre di richiedere la presentazione dei CV per tutto il personale impiegato nell'erogazione dei servizi, al fine di verificarne la rispondenza ai profili professionali. La richiesta di presentazione di detti curricula può essere effettuata dalla Committente preventivamente all'inserimento nei team operativi nonché in corso d'opera, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore stesso.

Per il personale ritenuto inadeguato la Committente può procedere alla richiesta di sostituzione, che avviene seguendo le modalità e i tempi previsti dal Contratto.

5.2 Referenti della fornitura

Il **Responsabile della fornitura** è il responsabile dell'intera struttura organizzativa proposta dal Fornitore. Deve avere una visione unica ed integrata sia dello stato dell'arte dell'intera fornitura, sia delle attività e dei progetti in corso. Pertanto, il Responsabile della fornitura garantisce la qualità complessiva dei servizi erogati, opera quale interfaccia unica amministrativa verso la Committente e detiene poteri di delega all'interno dell'organizzazione del Fornitore tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del Contratto.

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

La remunerazione per la messa a disposizione delle figure suddette, così come per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi offerti per l'esecuzione dei servizi, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

6 DIMENSIONAMENTO, MODALITA' DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della fornitura sono erogati e remunerati secondo il seguente schema:

Servizio	Modalità di esecuzione	Modalità di remunerazione
Servizi standard di Service Control Room	Continuativa	Canone
Servizi di Supporto Specialistico	Su richiesta	Consumo Progettuale a corpo

Tabella 3: Modalità di erogazione e di remunerazione dei servizi oggetto di fornitura

Di seguito è fornito il dettaglio delle modalità di esecuzione e remunerazione dei servizi.

6.1 Servizi standard di Service Control Room

I servizi standard di Service Control Room sono eseguiti senza soluzione di continuità a partire dalla “Data di inizio attività” e sino alla data di scadenza del Contratto.

I servizi sono erogati da specifici team di lavoro del Fornitore allocati on site presso le sedi indicate nel paragrafo 3.3.

Per l'erogazione di tali servizi, il Fornitore deve prevedere più gruppi con competenze specifiche e in particolare, almeno:

- **un team di operatori** dedicato all'erogazione dei servizi di monitoraggio, descritti nel paragrafo 4.1.1, operante in modalità continuativa (24 ore al giorno per 7 giorni la settimana per 365 giorni l'anno). Per la composizione di tale team devono essere utilizzate le figure professionali che rispondano al profilo di “Operatore”, la cui descrizione è riportata nell'Appendice 1 al presente Capitolato tecnico;
- **un team di sistemisti dedicato** ai servizi di configurazione e manutenzione/change, descritti rispettivamente nei paragrafi 4.1.2 e 4.1.3, operante in modalità continuativa dal lunedì al venerdì in un orario compreso tra le 09:00 e le 18:00, ad esclusione dei giorni festivi, salvo quanto indicato di seguito. Per la composizione di tale team devono essere utilizzate le figure professionali che rispondano ai profili di “Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio)” e “Sistemista (Progettazione monitoraggio)”, la cui descrizione è riportata nell'Appendice 1 al presente Capitolato tecnico;
- **un team di risorse** deputato all'esecuzione delle attività previste dal servizio di gestione delle attività di SCR. Tale team opererà in modalità continuativa dal lunedì al venerdì in un orario compreso tra le 09:00 e le 18:00, ad esclusione dei giorni festivi, salvo quanto indicato di seguito. Il team sarà costituito da tutte e sole le risorse che la Committente avrà richiesto per il numero di giornate

previste e nel rispetto del massimale di giornate indicato in Tabella 2. Per la composizione di tale team devono essere utilizzate le figure professionali indicate in Tabella 2, la cui descrizione è riportata nell'Appendice 1 al presente Capitolato tecnico.

Per le attività di tipo sistemistico, la Committente si riserva di chiedere estensioni estemporanee dell'orario standard di servizio secondo le seguenti modalità:

- **per i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì** possono essere richieste estensioni di 1 ora o più ore consecutive rispetto all'orario standard di 9 ore; la richiesta di estensione viene effettuata dalla Committente con un preavviso minimo di 4 ore lavorative rispetto all'orario di inizio dell'attività extra orario;
- **per i giorni di sabato, domenica e festivi**, può essere richiesta l'effettuazione di attività sistemistiche per una o più giornate intere, corrispondenti ciascuna a 9 ore lavorative; la richiesta di estensione viene effettuata dalla Committente con un preavviso minimo di 8 ore lavorative rispetto all'orario di inizio dell'attività extra orario.

Le suddette estensioni dell'orario di servizio possono essere richieste fino ad un massimo di 30 ore a trimestre e si intendono comprese nei corrispettivi per i servizi, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Ciascuno dei servizi suddetti è remunerato attraverso canoni trimestrali ed eventuali conguagli annuali, calcolati secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo 6.1.2. I canoni trimestrali sono corrisposti in modalità posticipata e tale periodicità è riferita al **trimestre solare**: nel caso in cui il primo o l'ultimo trimestre di erogazione dei servizi non corrisponda ad un intero trimestre solare, il corrispettivo per tale trimestre è calcolato pro quota in base al numero di giorni lavorativi utili.

6.1.1 Baseline di riferimento e incrementi massimi annuali

La remunerazione dei servizi standard di Service Control Room, di cui ai paragrafi 4.1.1, 4.1.2 e 4.1.3, è basata su alcune grandezze "di riferimento", dettagliate di seguito. Tali grandezze sono le uniche prese in considerazione per la determinazione dei canoni, indipendentemente dal variare di altre dimensioni specifiche degli ambienti elaborativi gestiti.

Nella tabella seguente sono indicati i valori di baseline, costanti per tutta la durata contrattuale e gli incrementi massimi annui delle grandezze di riferimento; tali valori sono utilizzati per determinare gli importi dei canoni e degli eventuali conguagli da corrispondere per i servizi stessi.

SERVIZIO	GRANDEZZA DI RIFERIMENTO	VALORE DI BASELINE	INCREMENTO MASSIMO ANNUO
Servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni	Numero di eventi oggetto di monitoraggio per ogni anno contrattuale	750.000	150.000
Servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni	Numero di nuovi servizi/applicazioni da configurare per ogni anno contrattuale	20	4
Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione	Numero di manutenzioni/change dei modelli di servizi/applicazioni oggetto di monitoraggio per ogni anno contrattuale	1500	300

Tabella 4: Baseline di riferimento e incrementi massimi annuali dei servizi standard di SCR

6.1.2 Definizione dei canoni trimestrali e dei conguagli annuali

Per il **servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni**, la remunerazione è suddivisa in due parti:

1. un **canone base trimestrale**, costante nel corso del Contratto a partire dalla Data di inizio attività, riferito alla relativa baseline, indicata in Tabella 4, e indipendente dal numero effettivo di eventi gestiti nell'anno contrattuale di riferimento, sia nel caso in cui il numero effettivo di eventi gestiti dovesse essere superiore alla relativa baseline, sia nel caso in cui il numero effettivo di eventi gestiti dovesse essere inferiore alla relativa baseline;
2. un **conguaglio straordinario**, da corrispondere una tantum al termine di ogni anno contrattuale di riferimento, nel caso in cui il numero totale effettivo di eventi gestiti in tale anno abbia superato la relativa baseline, indicata in Tabella 4, nella misura del **10%** del valore calcolato automaticamente dal Sistema di E-procurement, di cui al paragrafo 2.1 del Disciplinare di gara, ed offerto dal Fornitore relativo alla voce di offerta economica *"Servizi standard di Service Control Room - Servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni - conguaglio straordinario annuale (valore massimo)"*, **per ogni blocco di 15.000 eventi gestiti eccedenti la relativa baseline**, fino al limite massimo di **150.000 eventi gestiti in eccedenza**. Le frazioni inferiori al blocco intero di 15.000 eventi gestiti non sono considerate ai fini della quantificazione del conguaglio. Il Fornitore è, altresì, tenuto a gestire eventuali ulteriori eventi oltre il limite massimo di 150.000 eventi gestiti in eccedenza, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Per il **servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni**, la remunerazione è suddivisa in due parti:

1. un **canone base trimestrale**, costante nel corso del Contratto a partire dalla Data di inizio attività, riferito alla relativa baseline, indicata in Tabella 4, e indipendente dal numero effettivo di nuovi servizi/applicazioni configurati nell'anno contrattuale di riferimento, sia nel caso in cui il numero effettivo di nuovi servizi/applicazioni configurati dovesse essere superiore alla relativa baseline, sia nel caso in cui il numero effettivo di nuovi servizi/applicazioni configurati dovesse essere inferiore alla relativa baseline;
2. un **conguaglio straordinario**, da corrispondere una tantum al termine di ogni anno contrattuale di riferimento, nel caso in cui il numero totale effettivo di nuovi servizi/applicazioni configurati in tale anno abbia superato la relativa baseline, indicata in Tabella 4, nella misura del **25%** del valore calcolato automaticamente dal Sistema di E-procurement, di cui al paragrafo 2.1 del Disciplinare di gara, ed offerto dal Fornitore relativo alla voce di offerta economica *"Servizi standard di Service Control Room - Servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni - conguaglio straordinario annuale (valore massimo)"*, **per ogni nuovo servizio/applicazione configurato eccedente la relativa baseline**, fino al limite massimo di **4 nuovi servizi/applicazioni configurati in eccedenza**. Il Fornitore è, altresì, tenuto a configurare ulteriori nuovi servizi/applicazioni oltre il limite massimo di 4 nuovi servizi/applicazioni configurati in eccedenza, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Per il **servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione**, la remunerazione è costituita da un canone trimestrale, corrisposto a partire dalla Data di inizio attività, il cui valore è funzione del numero effettivo, rilevato all'inizio di ogni anno contrattuale di riferimento, di manutenzioni/change dei modelli di servizi/applicazioni oggetto di monitoraggio, effettuati nell'anno precedente l'anno contrattuale di riferimento. Il canone trimestrale è così determinato:

1. **nel caso in cui il numero di manutenzioni/change dei modelli di servizi/applicazioni oggetto di monitoraggio**, rilevato all'inizio dell'anno contrattuale di riferimento, **sia inferiore o uguale alla relativa baseline**, indicata in Tabella 4, il canone trimestrale, fisso e costante per quell'anno contrattuale di riferimento, è pari al valore offerto dal Fornitore relativo alla voce di offerta economica *"Servizi standard di Service Control Room - Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione - canone base trimestrale"*;
2. **nel caso in cui il numero di manutenzioni/change dei modelli di servizi/applicazioni oggetto di monitoraggio**, rilevato all'inizio dell'anno contrattuale di riferimento, **sia superiore alla relativa baseline**, il canone trimestrale, fisso e costante per quell'anno contrattuale di riferimento, è pari al valore determinato nel precedente punto 1 **incrementato** nella misura del **10%** del valore offerto dal Fornitore relativo alla voce di offerta economica *"Servizi standard di Service Control Room - Servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione - canone aggiuntivo trimestrale (valore*

massimo)", per ogni blocco di 30 manutenzioni/change dei modelli di servizi/applicazioni oggetto di monitoraggio eccedenti la relativa baseline, fino al limite massimo di 300 manutenzioni/change dei modelli di servizi/applicazioni oggetto di monitoraggio in eccedenza. Le frazioni inferiori al blocco intero di 30 manutenzioni/change gestiti non sono considerate ai fini della quantificazione del canone trimestrale aggiuntivo. Il Fornitore è, altresì, tenuto ad eseguire il servizio di manutenzione/change dei modelli di servizi/applicazioni anche per le ulteriori manutenzioni/change dei modelli di servizi/applicazioni oggetto di monitoraggio eccedenti oltre il limite massimo di 300, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Per il **servizio gestione delle attività di SCR**, la remunerazione è costituita da un canone trimestrale costante nel corso del Contratto a partire dalla Data di inizio attività, il cui valore è indipendente dal numero effettivo di giornate delle figure professionali coinvolte nelle attività eseguite durante il periodo di riferimento ed è calcolato utilizzando la seguente formula:

$$C_{trim} = \frac{\sum_i P_i \times C_i}{16}$$

dove:

- C_{trim} è il canone trimestrale del servizio di gestione delle attività di SCR;
- P_i è la tariffa giornaliera offerta dal Fornitore per la figura professionale i-esima indicata in Tabella 2;
- C_i è il massimale di giornate della figura professionale i-esima indicato in Tabella 2.

6.1.3 Verifiche di conformità e fatturazione

Tutte le prestazioni oggetto del Contratto sono sottoposte a verifica di conformità, come meglio specificato nel Contratto. Di seguito sono fornite indicazioni su come le verifiche di conformità influiscono sulla fatturazione e sul pagamento degli eventuali conguagli annuali e/o sui canoni aggiuntivi previsti per i servizi standard di Service Control Room.

Per il servizio di monitoraggio dei servizi/applicazioni e per il servizio di configurazione di nuovi servizi/applicazioni, la fatturazione e il pagamento dei canoni base sono soggetti all'esito positivo delle relative verifiche di conformità trimestrali effettuate nel trimestre di riferimento. La fatturazione e il pagamento dei conguagli annuali non è, invece, soggetta a specifiche verifiche di conformità, ma dipende dalle medesime verifiche trimestrali effettuate nell'anno contrattuale di riferimento sugli specifici servizi. Il Fornitore potrà, pertanto, emettere fattura per i conguagli annuali solo nel caso si siano concluse positivamente tutte le verifiche di conformità trimestrali nell'anno contrattuale di riferimento.

Per il servizio di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione e per il servizio di gestione delle attività di SCR, invece, la fatturazione e il pagamento del canone trimestrale è soggetto alle verifiche di conformità trimestrali effettuate nel trimestre di riferimento sullo specifico servizio.

6.2 Servizi di Supporto Specialistico

Come indicato nel paragrafo 4.2, i servizi di Supporto Specialistico possono essere richiesti dalla Committente solamente dopo aver esaurito il massimale di giornate della specifica figura professionale richiesta, indicato in Tabella 2.

I servizi di Supporto Specialistico sono erogati presso le sedi della Committente indicate nel paragrafo 3.3. Nella seguente tabella è riportato il dimensionamento massimo complessivo stimato per l'intera durata contrattuale per ciascuna figura professionale prevista nei servizi di Supporto Specialistico. Per la definizione di tali figure professionali si faccia riferimento all'Appendice 1 al presente Capitolato tecnico.

Figura professionale	Giorni/persona (48 mesi)
Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio)	500
Sistemista (Progettazione monitoraggio)	2.140
Sistemista Senior (Governo delle operazioni)	800
Sistemista (Governo delle operazioni)	1.060
Esperto processi (Governo delle operazioni)	800
Sistemista Senior (SLA Management)	500
Specialista di prodotto (SLA Management)	500

Tabella 5: Dimensionamento dei servizi di Supporto Specialistico

La seguente tabella riporta, invece, le modalità di esecuzione, attivazione e remunerazione dei Servizi di Supporto Specialistico.

Modalità di erogazione	Orario di servizio	Possibilità di estensione dell'orario	Modalità di remunerazione	Modalità di richiesta di attivazione	Periodicità della pianificazione
Su richiesta	dal lunedì al venerdì, festività escluse, in un orario compreso tra le 09:00 e le 18:00.	Si.	A consumo - remunerati alla scadenza del trimestre contrattuale di riferimento sulla base del numero effettivo di giornate erogate per ciascuna figura professionale coinvolta e delle relative tariffe giornaliere previste.	Compilazione di una o più schede di attivazione, ovvero invio di specifiche comunicazioni verso il Fornitore, nelle quali sono indicate le figure professionali richieste e il relativo numero di giornate previste.	In base alle specifiche esigenze della Committente.
Su richiesta	dal lunedì al venerdì, festività escluse, in un orario compreso tra le 09:00 e le 18:00.	No.	Progettuale a corpo – remunerati, alla scadenza di ciascun intervento/obiettivo eseguito, sulla base del numero di giornate pianificate per ciascuna figura professionale coinvolta, indicati nel piano di lavoro approvato dalla	Fare riferimento a quanto previsto nel paragrafo 9.1.3.	In base alle specifiche esigenze della Committente.

Modalità di erogazione	Orario di servizio	Possibilità di estensione dell'orario	Modalità di remunerazione	Modalità di richiesta di attivazione	Periodicità della pianificazione
			Committente e delle relative tariffe giornaliere previste.		

Tabella 6: Modalità di esecuzione, di attivazione e di remunerazione dei Servizi di Supporto Specialistico

Per i servizi di Supporto Specialistico con remunerazione a consumo, la Committente si riserva di chiedere estensioni estemporanee dell'orario standard di servizio secondo le seguenti modalità:

- **per i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì** possono essere richieste estensioni di 1 ora o più ore consecutive rispetto all'orario standard di 9 ore; la richiesta di estensione viene effettuata dalla Committente con un preavviso minimo di 4 ore lavorative rispetto all'orario di inizio dell'attività extra orario;
- **per i giorni di sabato, domenica e festivi**, può essere richiesta l'effettuazione di attività sistemiche per una o più giornate intere, corrispondenti ciascuna a 9 ore lavorative; la richiesta di estensione viene effettuata dalla Committente con un preavviso minimo di 8 ore lavorative rispetto all'orario di inizio dell'attività extra orario.

La remunerazione di tali estensioni estemporanee dell'orario standard di servizio avverrà alla scadenza del trimestre di riferimento sulla base del numero effettivo di ore erogate al di fuori dell'orario standard di servizio per ciascuna figura professionale coinvolta e delle relative tariffe orarie determinate dividendo per 8 le relative tariffe giornaliere offerte dal Fornitore.

7 AFFIANCAMENTO INIZIALE

A partire dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore può richiedere il supporto della Committente ovvero di terzi designati (es. il Fornitore uscente), al fine di acquisire le conoscenze utili al corretto svolgimento dei servizi richiesti, per un periodo massimo di 60 giorni solari dalla data di stipula e sino alla Data di inizio attività. L'attività può consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, affiancamento nel completamento di eventuali attività in corso, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente, nonché esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, basi dati informative, processi e procedure operative, documentazione di progetto, ecc.).

Qualora la documentazione disponibile risultasse non aggiornata e/o incompleta, tutto ciò deve risultare in modo dettagliato in un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne. Tale verbale è sottoscritto dai due Fornitori, l'uscente e il subentrante, ed è consegnato alla Committente.

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 la Committente, anche sulla base di eventuali proposte contenute nell'Offerta tecnica.

Per tutto il periodo di Affiancamento iniziale, il Fornitore non percepisce alcun corrispettivo.

8 TRASFERIMENTO DEL KNOW-HOW AL TERMINE DELLA FORNITURA

Negli ultimi 6 mesi di validità del Contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore deve fornire al personale della Committente, ovvero a terzi designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Tale periodo di trasferimento del know-how è organizzato secondo le modalità concordate con la Committente, anche sulla base di eventuali proposte contenute nell'Offerta tecnica.

Pertanto, su richiesta della Committente, il Fornitore si impegna:

- a trasferire il know-how necessario alla presa in carico della soluzione di monitoraggio e di quella di SLA Management;
- a facilitare il subentro nell'erogazione dei servizi, da parte di un nuovo soggetto, anche attraverso la disponibilità a consentire a tale soggetto di eseguire attività operative, nei limiti e nelle modalità indicati dalla Committente.

Le attività di trasferimento del know-how si intendono comprese nel corrispettivo dei servizi, fatta salva la facoltà, ove la Committente lo reputi necessario, nell'ambito dei servizi da svolgere in modalità continuativa a consumo, di richiedere al Fornitore di integrare i team impegnati nell'erogazione dei servizi, riconoscendo al Fornitore stesso un effort aggiuntivo, fermo restando il corrispettivo massimo complessivo indicato nel Contratto.

9 GESTIONE DELLA FORNITURA

L'esecuzione ed il governo della Fornitura deve avvenire con un'attività continua di pianificazione, consuntivazione e controllo. All'inizio della Fornitura, la Committente illustra 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).

In ogni caso, è cura del Fornitore predisporre e aggiornare tempestivamente i propri piani, in funzione delle variazioni intervenute, in modo da riflettere il reale stato delle attività, a preventivo e a consuntivo.

La Committente si riserva di accedere in ogni momento a tali piani di lavoro o di richiederne opportuna documentazione, al fine di avere evidenza dello stato delle attività della Fornitura.

A tal proposito, il Fornitore deve mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) relativamente ai Piani di lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività, esplicitandone la percentuale di avanzamento, le eventuali criticità/ritardi, le azioni di recupero e i razionali dello scostamento, ove applicabili.

9.1 Pianificazione

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

- a valle della stipula, per la presa in carico dei servizi; in tale circostanza, il Fornitore deve predisporre un Piano di subentro comprensivo di tutte le attività previste nella fase di affiancamento iniziale;
- prima dell'attivazione dei servizi continuativi, a canone o a consumo, attraverso la stesura di un Piano di lavoro generale, comprensivo di tutte le attività continuative;
- all'attivazione degli interventi di tipo progettuale;
- ad evento, nel corso dell'erogazione dei servizi.

È cura del Fornitore proporre e concordare con la Committente ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo Piano di lavoro.

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

9.1.1 Piano di subentro

Il Fornitore, entro 10 giorni solari successivi alla Data di stipula del Contratto, deve consegnare un piano di Lavoro, denominato "Piano di subentro", in cui è necessario, in particolare, indicare:

- la pianificazione delle attività di presa in carico dei servizi, con evidenza della Data di inizio attività prevista;
- le modalità di organizzazione dell'addestramento di inizio fornitura, per acquisire il know-how necessario;
- i tempi e le modalità con cui si prevede di effettuare le verifiche dei profili professionali delle risorse a cui vengono affidati i servizi.

Nella stesura del Piano di Subentro, sarà necessario recepire tutte le eventuali proposte migliorative inserite dal Fornitore nell'Offerta tecnica. Il Piano di Subentro sarà oggetto di approvazione da parte della Committente.

9.1.2 Piano di lavoro generale

Il Fornitore, almeno 10 giorni solari antecedenti la Data di inizio attività prevista, deve consegnare il "Piano di lavoro Generale" relativo ai servizi erogati in modalità continuativa.

Il Piano di Lavoro Generale deve essere mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore; la versione iniziale e le successive revisioni del Piano devono essere approvate dalla Committente.

Nel Piano di lavoro generale devono essere descritti almeno i seguenti argomenti:

- i tempi e gli impegni che sono previsti per i diversi servizi erogati;
- i documenti che saranno prodotti nello svolgimento delle attività;
- la descrizione della struttura organizzativa adottata dal Fornitore con l'indicazione dei ruoli, delle competenze, delle responsabilità e delle interfacce messe a disposizione per i vari servizi;
- i corsi e/o le assenze pianificate e, in generale, qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse;
- le regole per la registrazione dei consuntivi, il controllo e la valutazione dei risultati e degli scostamenti.

Il Piano di lavoro generale deve essere approvato in modo formale.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con la Committente ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata tramite un verbale.

Il Fornitore è tenuto a comunicare, proattivamente e con la massima tempestività, qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato ed è tenuto ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il Piano di Lavoro. I razionali della ripianificazione dovranno essere contenuti nel Piano di Lavoro, eventualmente facendo riferimento a relativi verbali.

Trimestralmente, entro 5 giorni lavorativi dal termine del periodo di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro Generale, con le evidenze note sulle attività future e il dettaglio delle risorse nella sezione

Consuntivo Attività del trimestre in chiusura (per ciascuna attività). Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte della Committente.

9.1.3 Piani di lavoro degli interventi di tipo progettuale

Per ogni intervento di tipo progettuale il Fornitore deve produrre uno specifico Piano di lavoro.

La richiesta di attivazione dell'intervento progettuale avviene con l'invio al Fornitore da parte della Committente di una Scheda di attivazione corredata in generale dalle seguenti informazioni di input per la produzione del Piano di Lavoro stesso:

- date previste di inizio e fine attività;
- tipologia e descrizione dell'intervento;
- fasi in cui strutturare l'attività;
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, etc.

Nel Piano di Lavoro dell'intervento di tipo progettuale, il Fornitore deve inserire l'indicazione esatta del team che il Fornitore intende impiegare per l'intervento, con riferimento alle figure professionali e al mix stimato di impiego di ciascuna figura.

Il piano di lavoro deve essere approvato in modo formale dalla Committente.

Eventuali modifiche dei dati suddetti genereranno un aggiornamento del Piano di lavoro che dovrà essere anch'esso approvato formalmente dalla Committente.

Nel seguito si riporta il ciclo di vita di un intervento di tipo progettuale, dove sono indicati gli eventi (milestone) che segnano l'inizio e la conclusione delle varie fasi. La fase di realizzazione, su proposta del Fornitore o indicazione dalla Committente, può essere eventualmente strutturata in sotto-fasi, in relazione alla tipologia e/o alla complessità del progetto.

Attore	Milestone	Fasi	Deliverable
Committente	Attivazione		Scheda di attivazione
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della Qualità di progetto (<i>eventuale</i>)
Fornitore	Consegna		
Committente	Autorizzazione		Approvazione del Piano di lavoro
Fornitore		Realizzazione	Prodotti oggetto di consegna in accordo con quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto sugli Indicatori di qualità di obiettivo
Fornitore	Consegna		

Attore	Milestone	Fasi	Deliverable
Committente		Collaudo/ Verifica	Prodotti oggetto di collaudo/verifica in accordo con quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto sugli Indicatori di qualità di obiettivo
Committente	Accettazione		

Tabella 7: Ciclo di vita degli interventi di tipo progettuale

9.1.4 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte in modalità continuativa deve essere predisposta dal Fornitore trimestralmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascun servizio. La Committente si riserva la facoltà di rivedere le modalità di rendicontazione delle risorse in servizio.

Il Consuntivo deve contenere:

- elenco delle attività svolte nel corso del periodo di riferimento, riportando le date effettive di consegna dei prodotti e/o di termine delle attività condotte (completo di eventuali codice, nome e descrizione del servizio/attività);
- (ove applicabile) dettaglio e sintesi delle attività svolte in modalità continuativa a consumo, con l'indicazione del profilo professionale, delle ore impiegate, del totale per attività e del totale per profilo professionale;
- (ove applicabile) dettaglio e sintesi delle attività svolte in modalità continuativa a canone con l'indicazione dei volumi gestiti nonché delle ore impiegate per ciascun profilo professionale.

La consuntivazione delle attività svolte in modalità progettuale deve essere inserita nei singoli Piani di lavoro di obiettivo, evidenziando le fasi chiuse ed eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

Le eventuali osservazioni della Committente sui contenuti di tali documenti sono effettuate in forma di verbale, e-mail o altra comunicazione scritta nonché attraverso lettere di rilievo.

10 GESTIONE DELLA QUALITA'

10.1 Assicurazione della qualità

Nell'esecuzione delle attività il Fornitore deve attenersi ed essere conforme con quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità di progetto approvati nonché con quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il **Piano della Qualità Generale** definisce le caratteristiche qualitative cui devono sottostare i servizi continuativi previsti per l'intera fornitura, mentre il **Piano della Qualità di progetto** definisce quelle specifiche relative alla singola attività o al singolo intervento o le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale. Entrambi costituiscono il riferimento per le attività di verifica e validazione delle attività svolte dal Fornitore. Il Piano della Qualità di progetto deve essere prodotto se esistono specificità dell'obiettivo/intervento o se sono previste specifiche deroghe con quanto indicato nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo sono disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Il piano della Qualità Generale deve essere consegnato entro 10 giorni solari successivi alla Data di stipula del Contratto ed è soggetto all'approvazione della Committente, secondo le modalità previste nel Contratto.

Il **Piano della Qualità Generale** è redatto dal Fornitore tenendo come guida lo schema di riferimento di seguito descritto:

1. Scopo e campo di applicazione;
2. Documenti applicabili e di riferimento;
3. Glossario;
4. Organizzazione e responsabilità;
 - a) organigramma del gruppo di lavoro da impiegare nella fornitura;
 - b) matrice delle responsabilità per associare una precisa responsabilità a ciascun ruolo definito nell'organigramma;
5. Descrizione delle risorse impiegate (hardware, software, applicazioni, persone);
6. Descrizione del servizio e definizione del suo profilo caratteristico, delle priorità di servizio, delle modalità di erogazione in situazione normale ed in caso di problemi;
7. Requisiti di qualità della fornitura (obiettivi di qualità, indicatori di qualità, valori di soglia);
8. Flusso e descrizione dei processi interessati (es.: pianificazione, installazione, gestione rilasci e modifiche, gestione configurazione per hardware, software, applicazioni e procedure; gestione operativa; misurazione e controllo; ecc.) oppure il riferimento ad eventuali procedure applicabili con l'indicazione delle eventuali personalizzazioni specifiche;
9. ove applicabile: Descrizione del processo di gestione della sicurezza fisica e logica (dati, applicazioni, accessi), dei processi di "backup/restore" e di ripristino in caso di disastro oppure il riferimento ad eventuali procedure applicabili con l'indicazione delle eventuali personalizzazioni specifiche;

10. Descrizione del processo per la gestione dei contratti di servizio e delle User Survey;
11. Descrizione delle altre attività connesse al servizio (es. addestramento utenti, divulgazione informazioni, ecc.);
12. Struttura, contenuti, tempificazione di emissione dei rapporti di misurazione;
13. Modalità operative di identificazione, valutazione, trattamento e tenuta sotto controllo dei rischi;
14. Piano di gestione del rischio della fornitura.

Il **Piano della Qualità di progetto** è redatto dal Fornitore tenendo come guida lo schema di riferimento di seguito descritto:

1. Descrizione dell'Obiettivo;
2. Scopo del piano della qualità (elenca le motivazioni e le peculiarità dell'obiettivo per le quali è richiesto il documento);
3. Documenti applicabili e di riferimento;
4. Ruoli e Responsabilità;
Ciclo di vita (descrive il ciclo di vita dell'obiettivo, le fasi in cui è suddiviso, i criteri di uscita delle fasi, l'insieme della documentazione da produrre ed eventualmente le attività richieste al Fornitore in fase di collaudo/accettazione);
5. Metodi, tecniche e strumenti (contiene l'indicazione dei metodi, delle tecniche, degli strumenti, degli standard di prodotto specifici dell'obiettivo solo se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale);
6. Indicatori di qualità specifici dell'obiettivo (contiene gli attributi di qualità con riferimento alle metriche, ai valori limite (Valore di soglia) definiti negli indicatori di qualità e gli eventuali indicatori di prestazione specifici per l'obiettivo, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale);
7. Riesami, verifiche e validazioni (contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.), per l'obiettivo e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale);
8. Gestione del rischio (contiene le modalità operative di identificazione e controllo dei rischi con riferimento all'obiettivo).

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 della Committente 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 possibile individuare le modifiche effettuate.

Inoltre, nel caso in cui il Fornitore sia certificato rispetto alla norma UNI EN ISO 9001 e non risolva i rilievi notificati dalla Committente sul Piano della Qualità, quest'ultima si riserva di effettuare un'apposita segnalazione ad Accredia.

10.2 Indicatori di Qualità e rilievi

Il profilo di qualità previsto per la fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 2 al presente Capitolato tecnico. Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli Indicatori di qualità per l'intera durata contrattuale attraverso la Rendicontazione degli Indicatori di qualità, il cui formato e contenuto di dettaglio è concordato ad inizio fornitura.

Agli Indicatori di Qualità sono, di volta in volta, associate azioni contrattuali quali l'applicazione di penali o l'emissione di uno o più rilievi, come specificato nell'Appendice 2 e dettagliato nel Contratto.

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato tecnico e Allegati, 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 2 - anche per qualunque altra non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale, comprendendo anche la qualità della documentazione prodotta dal Fornitore nel corso della fornitura.

Essi consistono in 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 su aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto nell'Appendice 2 e determinato nel Contratto.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo, deve sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo.

10.3 Monitoraggio delle attività contrattuali

Il monitoraggio è svolto conformemente con quanto previsto dalla circolare n. 1 del 20 gennaio 2021 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art.14 bis, comma 2, lettera h) del Codice dell'Amministrazione Digitale, come modificato dal Decreto Legislativo luglio 2020 n.76.

Il Fornitore si impegna a fornire tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

La funzione di monitoraggio è svolta dalla Committente o da soggetto da essa incaricato.

Nel caso in cui il Fornitore sia certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001, quest'ultimo si impegna a inviare alla Committente la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori possono essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate dalla Committente tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme UNI EN ISO 19011 in corso di validità.

La Committente 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 deve essere disponibile ad incontri/visite della Committente o terzi da essa delegati, 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.