

**AS SDAPA PER L'ACQUISIZIONE DELLA PIATTAFORMA DYNATRACE E
SERVIZI DI SUPPORTO PER LE ATTIVITA' DI MONITORAGGIO DELLA
SERVICE CONTROL ROOM DI INAIL - ID 2814**

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1.	INTRODUZIONE	4
2.	CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO	4
3.	FABBISOGNO	5
4.	OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA	7
4.1.	Durata	12
4.1.1.	Manutenzione Correttiva e Adeguativa	12
4.2.	Garanzia	15
4.3.	Requisiti tecnici	16
4.3.1.	Compatibilità'	16
4.3.2.	Qualità del software	16
4.3.3.	Accessibilità'	17
4.3.4.	Consegna e attivazione delle Sottoscrizioni Dynatrace	17
4.3.5.	Supporto alla verifica di conformità del software	18
4.3.6.	Consegna in gestione	18
4.3.7.	Supporto passaggio in esercizio	19
4.4.	Requisiti organizzativi	19
4.5.	Requisiti di qualità	20
4.6.	Ruoli richiesti	20
4.6.1.	Responsabile della fornitura	21
4.7.	Riservatezza	21
4.8.	Adempimenti per la sicurezza	21
5.	ESECUZIONE DELLA FORNITURA	21
5.1.	Modalità di esecuzione della fornitura	22
5.1.1.	Modalità di erogazione continuativa	22
5.2.	Pianificazione	23
5.3.	Attivazione dei servizi	24
5.4.	Luogo di lavoro	24
5.5.	Impiego e stabilità delle risorse	25
5.6.	Verifica di conformità	25
5.7.	Azioni contrattuali	26
5.7.1.	Rilievi	27
5.7.2.	Penali	27
5.8.	Indicatori di qualità	28
6.	REQUISITI DI QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI CLOUD	28



GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

GLOSSARIO

Amministrazione o Committente	L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL), che usufruisce dei servizi e dei prodotti descritti nel presente Capitolato tecnico.
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
Impresa o Fornitore	La società affidataria della presente procedura negoziata. Il contratto che verrà stipulato tra INAIL e l'Impresa aggiudicataria, recante le clausole che disciplineranno i rapporti giuridici tra le parti (INAIL e Impresa) nell'esecuzione del Servizio.
Contratto	
Fornitura	Le attività descritte nel presente documento tecnico.
Servizi	Il complesso dei servizi e delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico.
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.
Responsabile del servizio	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Piattaforma	La Piattaforma software per l'erogazione dei Servizi.
Giorni e Ore	Nella documentazione per giorno e ora si intendono rispettivamente giorno lavorativo e ora lavorativa; l'orario previsto per la fornitura è dalle 9,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.
RUP e DEC	Rispettivamente il Responsabile Unico del Procedimento e il Direttore dell'Esecuzione del Contratto che svolgono ruoli e funzioni definiti all'art.31 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.



1. INTRODUZIONE

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione della piattaforma Dynatrace e servizi di supporto per le attività di monitoraggio della Service Control Room di INAIL.

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

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

2. CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO

La DCOD (Direzione Centrale Organizzazione Digitale – INAIL), 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 (SCR), in grado di integrare l'attuale gestione reattiva degli incidenti con un modello operativo orientato alla gestione proattiva e predittiva degli eventi impattanti sulla disponibilità e 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 critici 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, la soluzione di Service Control Room prevede:

- ✓ team di operatori in modalità h24 7/7 dedicati al monitoraggio dello stato di salute dei servizi, apertura ed indirizzamento di ticket verso i gruppi operativi applicativi 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 8 alle 18 dedicati all'implementazione e 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 alla definizione e revisione delle procedure/istruzioni operative a supporto dell'operatività della Service Control Room.

3. FABBISOGNO

Descrizione dei requisiti tecnici della piattaforma

La soluzione DPS garantisce il monitoraggio in ottica End to End dei servizi di business che INAIL eroga nei confronti dei propri utenti finali. La soluzione è aderente al percorso evolutivo intrapreso dalla DCOD, orientato allo sviluppo a micro-servizi, all'adozione di soluzioni in Cloud e all'erogazione di servizi verso altre PA in ottica PSN.

Attualmente, in un'ottica di ulteriore integrazione ed efficientamento dell'attuale perimetro di monitoraggio, l'Istituto sta implementando una serie di estensioni della soluzione di monitoraggio focalizzati su:

- ✓ ambienti virtualizzati (containers);
- ✓ ambienti storage;
- ✓ nuovi ambienti PSeries;
- ✓ monitoraggio ambientale del DC.

L'obiettivo è quello di rafforzare sia la capacità tecnologica al fine di individuare in modo sempre più predittivo, strutturato e con un adeguato livello di granularità gli eventi e le metriche necessarie al monitoraggio dei servizi, sia la capacità di presidio operativo ed organizzativo per la gestione dei major Incident e dei problem. La soluzione dovrà consentire il miglioramento del livello di qualità percepito dagli utenti attraverso una maggiore capacità di anticipare i disservizi mediante azioni proattive di intervento, di ridurre il numero di incidenti e di gestire i problem derivanti. La funzione di monitoraggio della DCOD dovrà essere costituita da:

- 1) *Il monitoraggio "per componente"* effettuato grazie ai tool di monitoraggio verticali. Tale monitoraggio dovrà permettere di avere una visione strutturata ed integrata dei diversi layer che compongono l'infrastruttura gestita da INAIL. In particolare dovranno essere oggetto del perimetro di monitoraggio i seguenti ambiti:
 - a. *Network*;
 - b. *Storage*;
 - c. *Database*;
 - d. *Server*;
 - e. *Application*;

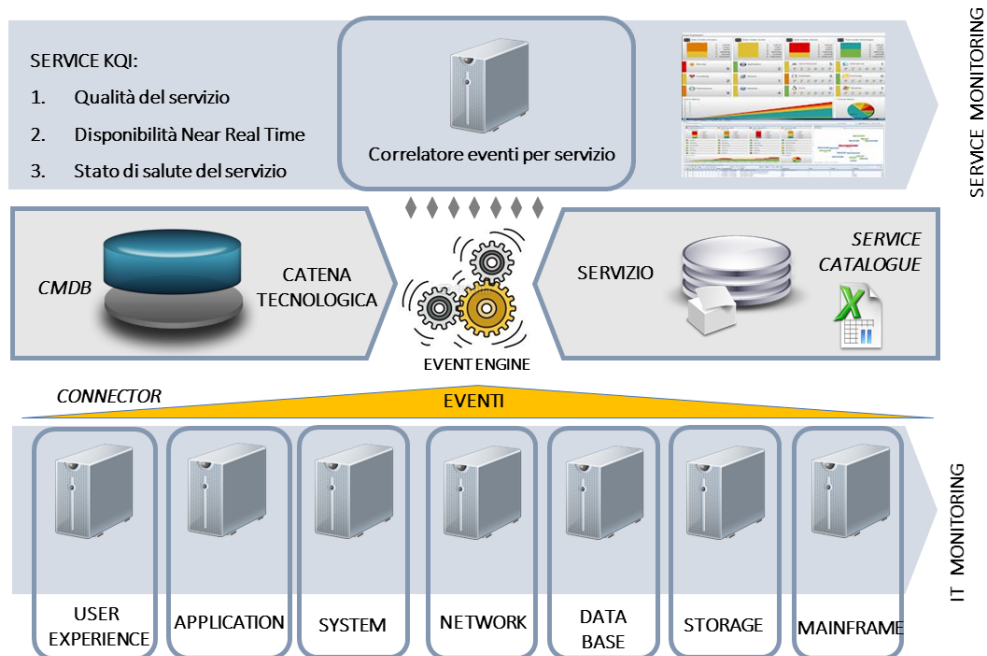


- f. End User Experience;
- g. Dockers;
- h. Ambientale;
- i. API Gateway.

2) *Il 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 dovrà essere 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. Inoltre, dovrà essere garantita una soluzione finalizzata alla gestione e monitoraggio degli SLA sui servizi erogati.

RAPPRESENTAZIONE DEL MODELLO CONCETTUALE





4. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA

INAIL prevede di stipulare un Contratto per la fornitura della piattaforma DPS (Dynatrace Platform Subscription) e servizi di supporto per le attività di monitoraggio della propria Service control room ed ha quindi l'esigenza di acquisire i seguenti oggetti di fornitura:

- a) **Sottoscrizioni annuali della soluzione Dynatrace** (in parte base/in parte opzionali, retribuite utilizzando la modalità contrattuale della **Rate Card**, denominata DPS - Dynatrace Platform Subscription) da rinnovare annualmente, inclusive della manutenzione evolutiva e correttiva standard, a partire dalla "Data di accettazione della fornitura";
- b) **Supporto Premium – Package "Enterprise Success & Support"**;
- c) **Supporto professionale - Package "Quick start" (1 pacchetto annuo di 6 G/P)**;
- d) **Supporto professionale - Package "Automated Problem Remediation" (1 pacchetto annuo di 14 G/P)**.

La **manutenzione** evolutiva e correttiva standard delle sottoscrizioni è **inclusa nella sottoscrizione** e non prevede personale Dynatrace in quanto le installazioni sono automatiche o, se disabilitata la funzionalità automatica, demandate a chi gestisce la piattaforma.

Nel caso di installazione manuale, va considerato che i pacchetti sono auto-installanti.

Dimensionamento e funzionalità del DPS

Il DPS (Dynatrace Platform Subscription) è un contratto dinamico a consumo composto da diverse funzionalità di monitoraggio, per il quale viene prestabilito un budget iniziale che viene eroso in relazione alla funzionalità utilizzata (modello della RateCard).

Ogni funzionalità ha un "rate" di utilizzo per una specifica unità di misura come di seguito illustrato:

Sottoscrizione	Quantità	Metrica
Full-Stack Monitoring	3.324,00	Per 100,000 memory-gibibyte-hours
Infrastructure Monitoring	235,73	Per 100,000 host-hours
Runtime Vulnerability Analytics	1.401,26	Per 100,000 memory-gibibyte-hours
Runtime Application Protection	1,00	Per 100,000 memory-gibibyte-hours
Real User Monitoring without Insights	544,10	Per 100,000 sessions
Real User Monitoring with Session Replay without Insights	1,00	Per 100,000 session replay captures
Real User Monitoring Property without Insights	1,00	Per 100,000 properties per session
Browser Monitor or Clickpath without Insights	663,98	Per 100,000 synthetic actions
Third-Party Synthetic API Ingestion without Insights	1,00	Per 100,000 third-party synthetic results
HTTP Monitor without Insights	1,00	Per 100,000 synthetic requests
Log Management & Analytics - Ingest & Process	1,00	Per 10,000 gibibytes
Log Management & Analytics - Retain	1,00	Per 1,000,000 gibibyte-days

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA, per l'acquisizione della piattaforma Dynatrace e servizi di supporto per le attività di monitoraggio della Service Control Room di INAIL – ID 2814 – Capitolato Tecnico



Log Management & Analytics - Query	1,00	Per 1,000,000 gibibytes-scanned
Events - Ingest & Process	1,00	Per 10,000 gibibytes
Events - Retain	1,00	Per 1,000,000 gibibyte-days
Events - Query	1,00	Per 1,000,000 gibibyte-scanned
Automation Workflow	1,00	Per 10,000 workflow-hours
AppEngine Functions - Small	1,00	Per 1,000,000 invocations
Custom Metrics Classic	81,82	Per 100,000,000 metric data points
Log Monitoring Classic	35,78	Per 100,000,000 log records
Custom Traces Classic (OpenTelemetry)	1,00	Per 100,000,000 spans
Custom Events Classic	1,00	Per 100,000,000 custom events
Serverless Functions Classic	1,00	Per 100,000,000 invocations

Nella precedente tabella, è stata ipotizzata la RateCard che maggiormente si avvicina al trend di utilizzo dell'Istituto. Infatti, la tabella riporta le funzionalità presenti attualmente nella piattaforma (Capability) che rappresenteranno di fatto le nuove sottoscrizioni e le relative unità di misura.

Definita la RateCard con i volumi sopra rappresentati, l'Istituto chiede di prevedere una Contingency (20%) qualora, durante la vigenza contrattuale, il consumo dovesse eccedere i volumi (e quindi il budget) di quanto definito in perimetro base. La Contingency del 20% consentirebbe di gestire picchi non prevedibili alla data oppure ulteriori consumi "on demand".

Il budget riservato alla RateCard definita viene eroso in relazione alla funzionalità utilizzata attraverso l'applicazione dello "Usage Rate" secondo l'unità di misura corrispondente.

Questo modello esprime una totale flessibilità di implementazione come:

- ✓ la possibilità di utilizzare tutte le Sottoscrizioni della Rate Card;
- ✓ non avere delle quantità fisse per ogni Sottoscrizione;
- ✓ consumo delle licenze su base oraria calcolato ogni 15 minuti;
- ✓ possibilità di utilizzare funzionalità per frazioni di giorni o di ora in relazione alle effettive esigenze;
- ✓ possibilità di consumare l'intero budget e di continuare ad utilizzare le licenze in base al listino esposto in modalità "On Demand".

Package "Enterprise Success Support" (Supporto Premium)

Per aumentare i livelli di servizio standard già inclusi nel Prezzo di acquisto della Rate Card, INAIL acquisirà ogni anno, contestualmente all'attivazione della Rate Card, anche il **Package ESS** che garantisce l'accesso prioritario **24x7x365** al team globale di esperti tecnici Dynatrace, attraverso assistenza in tempo reale sul prodotto, mediante supporto web e community.



All'interno dell'ESS, si disporrà delle seguenti figure che si occuperanno di supportare l'organizzazione di INAIL:

Customer Success:

- Il **Customer Success Manager (CSM)** è il consulente personale a supporto della trasformazione digitale, focalizzato sulla corretta implementazione della piattaforma e sull'ottimizzazione del valore che Dynatrace porta.
- Il CSM collaborerà con il referente dell'Istituto per sviluppare un piano di implementazione personalizzato ovvero una roadmap per raggiungere gli obiettivi prefissati e fornire indicazioni lungo il percorso.
- Con check-in regolari e revisioni degli obiettivi, non solo verranno evidenziati i progressi, ma il CSM supporterà l'Istituto affinché si possa disporre del massimo potenziale della piattaforma.

Technical Account Management (TAM):

- Il **Customer Success Engineer** è il punto di contatto tecnico che fornirà assistenza e si occuperà di dare supporto proattivo quando viene coinvolto il supporto tecnico.
- Coinvolge e coordina gli esperti Dynatrace per le richieste tecniche e sarà a supporto per fornire indicazioni sulle "Best Practices" Dynatrace.
- Esegue approfondimenti e fornisce consigli sull'ambiente Dynatrace per un utilizzo completo e corretto della piattaforma sfruttando al massimo le potenzialità.

Nella tabella di seguito le principali attività del TAM (elenco indicativo e non esaustivo):

Activities	Enterprise Success & Support
Onboarding coordination	✓
Technical assistance with success planning, goal setting /w CSM	✓
Success reviews w/ CSM	Monthly & ad-hoc
Product updates & roadmap review	Monthly & on-demand
Product & use-case reviews (e.g. demos)	On demand/As needed
Configuration & implementation assistance	As needed
RFE coordination	As needed
Account health reviews with recommendations & follow up	Monthly/on-demand
Support case escalation	✓
Ticket review & analysis	Monthly
Support case management	✓

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA, per l'acquisizione della piattaforma Dynatrace e servizi di supporto per le attività di monitoraggio della Service Control Room di INAIL – ID 2814 – Capitolato Tecnico



Il programma ESS, rispetto al suo predecessore, offre un supporto tecnico più spinto con SLA più bassi per una risoluzione tempestiva di eventuali problematiche sulla piattaforma:

Enterprise Support:

- ✓ Supporto proattivo.
- ✓ Accesso prioritario 24x7x365 al team globale di esperti tecnici Dynatrace attraverso assistenza in tempo reale sul prodotto, supporto web e community.
- ✓ Aggiornamenti continui sui ticket di supporto e accesso alla leadership dell'assistenza.

	Dynatrace ONE Premium	Enterprise Success & Support
Dynatrace platform SLA	99.9%	99.95%
Support access	24/7/365	24/7/365
Support channels	Community, chat, web	Community, chat, web
Initial response time	Critical: 2 hours High: 4 hours Medium: next business day Low: 2 business days	Critical: 30 minutes High: 4 hours Medium: next business day Low: 2 business days
Support updates (internal SLA)	As updates are available	Critical: Hourly Others: Daily
Dynatrace University	✓	✓
Priority chat & ticket handling	✓	✓
Proactive monitoring for Managed environments	✓	✓
Named support escalation path		✓
Support engagement overview & analysis		✓
Technical Account Management via Named Customer Success Engineer		✓
Weekly product coaching via Named Technical Product Specialist	✓	
Named Customer Success Manager	✓	✓
Version support	12 months	12 months
Cost	20% uplift (\$50,000 min.)	10% uplift (\$25,000 min.)

INAIL ha infine l'esigenza di acquisire i seguenti **package standard di Servizi Professionali presenti a catalogo Dynatrace**, attraverso i quali poter usufruire di personale qualificato con accesso diretto ai laboratori Dynatrace, per l'erogazione di giornate professionali durante la durata contrattuale.

In particolare, i pacchetti si articolano come di seguito e sono valorizzati su base annuale:

Package	Metrica
<i>Quick Start</i>	6 giornate/persona per anno
<i>Automated Problem Remediation</i>	14 giornate/persona per anno



Package “Quick Start”

Il pacchetto dovrà rendere il team di gestione della piattaforma indipendente ed in grado di implementare casi d’uso complessi.

Il team Autonomous Cloud Enablement (ACE) a supporto dovrà aiutare il gruppo di monitoraggio a creare una solida “Foundation” come metodo di lavoro analizzando e strutturando processi ripetibili per futuri deployment e configurazioni.

Sarà possibile usufruire di sessioni di training o di configurazione della piattaforma ma anche consulenza specifica su metodologie di uso e predisposizione del monitoraggio.

Le figure professionali di base sono:

- ✓ *Lead Consultant;*
- ✓ *Architect.*

Il pacchetto, a prescindere dalla figura professionale utilizzata, permette l’erogazione di un totale di **6 giornate persona in un anno**. Esso sarà attivato ogni anno, su richiesta di INAIL, mediante le modalità di comunicazione con il Fornitore di cui al successivo paragrafo 5.1.1.

Package “Automated Problem Remediation”

Il pacchetto dovrà supportare INAIL nell’analisi, implementazione ed integrazione della piattaforma con i sistemi di Trouble Ticketing presenti. Dovrà supportare il gruppo di monitoraggio nell’analisi e nella personalizzazione delle regole di detection dei problemi e dei relativi alert da veicolare ai gruppi di secondo livello per la risoluzione delle varie problematiche. Dovrà integrare la soluzione Dynatrace con sistemi ChatOps come Teams, Slack ed altri.

Le figure professionali di base sono:

- ✓ *Consultant;*
- ✓ *Architect.*

Il pacchetto, a prescindere dalla figura professionale utilizzata, permette l’erogazione di un totale di **14 giornate persona in un anno**. Esso sarà attivato ogni anno, su richiesta di INAIL, mediante le modalità di comunicazione con il Fornitore di cui al successivo paragrafo 5.1.1.

Entrambi i precedenti pacchetti sono personalizzabili, relativamente a contenuti o interventi, in funzione delle reali esigenze dell’INAIL.



4.1. Durata

La durata contrattuale prevista è pari a 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla **“Data di Accettazione della Fornitura”**, di cui al successivo paragrafo 6.6, lettera a), relativa alle sottoscrizioni della piattaforma Dynatrace (Rate Card).

In particolare:

1. l'erogazione del servizio di manutenzione (correttiva ed adeguativa) avrà una durata complessiva di 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla **“Data di Accettazione della Fornitura”** relativa alle Sottoscrizioni della piattaforma Dynatrace, di cui al successivo paragrafo 6.6, lettera a);
2. il **Supporto Premium - Package “Enterprise Success & Support”** sarà erogato ogni anno, su richiesta INAIL, a decorrere dalla **“Data di Accettazione della Fornitura”** delle sottoscrizioni della piattaforma Dynatrace (Rate Card);
3. i Package **“Quick start”** e **“Automated Problem Remediation”** potranno essere erogati annualmente, su richiesta dell'Amministrazione, durante i 36 (trentasei) mesi di durata contrattuale.

4.1.1. Manutenzione Correttiva e Adeguativa

Le sottoscrizioni software Dynatrace dovranno essere oggetto di manutenzione correttiva e adeguativa, inclusi i servizi di consulenza per gli aggiornamenti del sistema (es. per patch, nuove release), per 36 mesi a partire dalla data di accettazione della fornitura delle sottoscrizioni della piattaforma.

Le comunicazioni e le richieste dell'Amministrazione al Fornitore potranno essere effettuate tramite email, numero telefonico, fax o anche attraverso un sito Web messo a disposizione dalla Società. Indirizzo email, numero telefonico, numero fax o indirizzo del sito Web dovranno essere comunicati all'Amministrazione **entro 15 giorni** dalla stipula del contratto e dovranno essere utilizzati anche per la richiesta dei Package di Supporto Professionale “Quick start” e “Automated Problem Remediation”.

Per quanto riguarda gli aggiornamenti, la Società dovrà fornirli a INAIL entro 30 giorni dalla data di rilascio; sarà cura di INAIL valutarne l'applicabilità e decidere se farli installare o se mantenere la versione in esercizio.

Per servizio di **Manutenzione Correttiva** si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti sulle funzionalità, sulle interfacce utente e sulle basi dati dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema. Si precisa che l'intervento di correttiva può riguardare anche il disallineamento della documentazione utente.

Più in generale, il servizio di manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte ad assicurare la piena operatività della soluzione, sia a fronte di difetti del codice, malfunzionamenti od anomalie, sia in caso di problemi, potenziali o manifesti, derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica della infrastruttura sulla quale è basato.



Per quanto riguarda la rimozione dei malfunzionamenti, l'Amministrazione dovrà avere un unico "referente" della Società (di norma il Responsabile della fornitura) per la comunicazione e per la gestione dei problemi riscontrati, indipendentemente dal componente software nel quale si è verificato l'errore.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, la Società è tenuta ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nella tabella che segue.

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione
Critica: livello di severità 1	2 ore lavorative	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento.
Alta: livello di severità 2	4 ore lavorative	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento.
Media: livello di severità 3	1 giorno lavorativo	Risoluzione del problema entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento.
Bassa: livello di severità 4	2 giorni lavorativi	Risoluzione del problema entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento.

Le Parti si danno atto che ai fini della individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:

- ✓ **Critica:** la soluzione software adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" di INAIL e/o l'Amministrazione;
- ✓ **Alta:** un prodotto della soluzione software adottata, utilizzato per un'attività "business critical" non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- ✓ **Media:** un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste;
- ✓ **Bassa:** alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella precedente, le Parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in



apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Nell'ipotesi prevista, e comunque nei casi di malfunzionamento di gravità alta (Critica e Alta), la Società dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (*workaround*) al malfunzionamento e mantenere costantemente informata l'Amministrazione circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

La Società dovrà altresì fornire un follow-up, a seconda del livello di gravità del malfunzionamento:

- ✓ entro 4 ore lavorative per severità Critica;
- ✓ entro 8 ore lavorative per severità Alta;
- ✓ entro 16 ore lavorative per severità Media;
- ✓ entro 16 ore lavorative per severità Bassa;

dove per "follow-up" deve intendersi, in caso di problemi non immediatamente risolvibili, il tempo intercorrente tra il primo e il secondo contatto telefonico tra l'Amministrazione e il consulente della Società.

Il servizio di **Manutenzione Adeguativa** comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico della piattaforma Dynatrace ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi e d'ambiente).

A titolo esemplificativo viene innescata dall'esigenza di adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni della piattaforma Dynatrace e/o del software di base.

Nell'ambito del servizio di Manutenzione Adeguativa sono compresi anche gli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti, quali ad esempio:

- ✓ modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, all'applicazione (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.);
- ✓ adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni del numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- ✓ ogni altra tipologia di intervento finalizzata ad una migliore fruizione del software applicativo in esercizio.

Il servizio di manutenzione sarà prestato dall'Impresa tra le 8:00 e le 18:00 nei giorni dal lunedì al venerdì, ed attivato secondo le seguenti modalità:

- a) contattando telefonicamente il Contact Center al Numero Verde _____;
- b) utilizzando l'indirizzo di posta elettronica/PEC _____;
- c) utilizzando il fax al numero _____;
- c) tramite i servizi online di manutenzione dal link http://_____/.

Numero telefonico, indirizzo email/PEC, numero fax o indirizzo del sito Web dovranno essere



comunicati all'Amministrazione **entro 15 giorni** dalla stipula del contratto e dovranno essere utilizzati anche per la richiesta dei Package dei Servizi di Supporto Professionale.

La Società dovrà inoltre fornire all'Amministrazione i seguenti servizi accessori:

- a) **Help Desk telefonico:** nell'ambito del normale orario lavorativo (8:00-18:00 dal lunedì al venerdì), accesso diretto all'assistenza tecnica del Fornitore nella persona di un consulente che, congiuntamente con l'Amministrazione, si adopererà allo scopo di identificare e, ove possibile, risolvere immediatamente il problema;
- b) l'attivazione delle giornate di consulenza dei Package di **Supporto Professionale** che dovrà avvenire con richiesta via mail/PEC o via fax da parte di INAIL, con un preavviso di **5 (cinque giorni) giorni lavorativi**, utilizzando i riferimenti che dovranno essere indicati dal fornitore del servizio.
- c) un collegamento del **Centro supporto di Dynatrace**, mediante l'utilizzo del **Package ESS**, per verificare lo stato di un problema, aggiornare/integrare le informazioni relative ad un problema aperto, inserire nuove richieste ed effettuare ricerche all'interno della on-line Knowledge Base, disponibile con il seguente livello di servizio: **7x24x365**.

A fronte di aggiornamenti o a conclusione di interventi di manutenzione, i prodotti aggiornati e la relativa documentazione, se aggiornata, dovranno essere consegnati alla Committente. Sarà cura della Società fornire alla Committente tutti i prodotti attraverso supporti informatici esenti da virus.

La consegna degli aggiornamenti sarà formalizzata tramite un apposito verbale di consegna.

La Committente effettuerà in proprio la verifica formale della consegna; le eventuali incongruenze riscontrate durante tale fase determineranno la non accettazione di tutti i prodotti/documenti consegnati e saranno formalizzate nel Verbale di consegna.

4.2. Garanzia

Ogni prodotto software deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti, ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, ecc.), nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Ne discende che eventuali anomalie e difettosità non intercettate durante le fasi di test del Fornitore e di verifica di conformità (collaudo) della Committente, riscontrabili sulle funzionalità abilitate e/o modificate durante l'intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore. Pertanto, l'Impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo.

Per tutto il software rilasciato, inoltre, il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa



documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità.

Pertanto deve essere garantita la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- ✓ gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- ✓ le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- ✓ la documentazione a corredo al software.

La garanzia opera per 36 mesi relativamente a tutto il software della piattaforma Dynatrace installato e configurato ad inizio fornitura, a partire dalla “Data di accettazione della fornitura” delle licenze software, di cui al successivo paragrafo 5.6, lettera a).

La suddetta garanzia deve essere prestata in proprio dall’Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo l’Amministrazione restare estranea ai rapporti tra l’Impresa e le ditte fornitrici.

4.3. Requisiti tecnici

Di seguito si specificano i principali requisiti tecnici previsti per la fornitura.

4.3.1. Compatibilità’

Tutto il software installato dovrà essere compatibile con la release/il livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato.

Si rappresenta che i prodotti software, citati nel presente capitolato, nel corso della fornitura potranno subire variazioni di release/livello o potranno essere oggetto di sostituzione con altri prodotti.

4.3.2. Qualità del software

Ogni prodotto software installato e/o modificato deve essere esente da difetti e pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti, ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, ecc.), agli standard/linee guida di INAIL, nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Si fa presente che, in aggiunta al test proprio di ciascun software installato dal Fornitore, l’Amministrazione prevede, a campione, una certificazione del software, da svolgersi prima del suo rilascio in esercizio. Si tratta di attività, comuni a tutte le applicazioni, finalizzate a garantire omogeneità di comportamento e aderenza alle best practice internazionali in materia di sviluppo di applicazioni.

Ne discende che eventuali anomalie riscontrabili sulle funzionalità utilizzate e/o non rispetto dei suddetti requisiti devono essere rimosse a totale carico del Fornitore, come parte integrante dei servizi che hanno realizzato suddette funzionalità, anche qualora siano generate da servizi remunerati a giorni persona. Pertanto, l’Impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.



Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione di corredo del software.

Per tutto il software utilizzato il Fornitore deve fornire ovvero aggiornare anche la relativa Documentazione a corredo.

4.3.3. Accessibilità'

I prodotti resi disponibili dal Fornitore devono essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005 e successive modifiche. In altre parole deve essere garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.

4.3.4. Consegna e attivazione delle Sottoscrizioni Dynatrace

Il Fornitore si obbliga, **entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula**, a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta **ConsegnaSW@INAIL.it**.

Si precisa che la consegna e l'attivazione della fornitura si intendono formalizzate da una **Nota di attivazione** e sono comprensive di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a INAIL di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti le chiavi di attivazione delle sottoscrizioni Dynatrace (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi direttamente a INAIL).

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle sottoscrizioni senza né chiavi di attivazione né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della sottoscrizione e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- ✓ la ragione sociale del Fornitore;
- ✓ il numero di repertorio del Contratto;
- ✓ le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo;
- ✓ le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter utilizzare il SW.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per l'attivazione delle sottoscrizioni a seguito della richiesta della Committente, INAIL applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.



Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

4.3.5. Supporto alla verifica di conformità del software

Nel corso della verifica di conformità del software da parte della Committente sull'ambiente di collaudo, il Fornitore deve garantire, senza alcun onere aggiuntivo, il supporto richiesto.

In particolare dovrà garantire:

- ✓ passaggio di conoscenza sulle funzionalità della soluzione alla Committente o a terzi indicati dalla Committente;
- ✓ training-on-the-job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
- ✓ presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo delle figure professionali competenti;
- ✓ supporto all'esecuzione dei test;
- ✓ altre eventuali attività richieste dalla Committente per ottimizzare la verifica di conformità (collaudo) ed il successivo rilascio in esercizio.

4.3.6. Consegna in gestione

È compresa nella fornitura la consegna in gestione del software installato e configurato, al fine di assicurare un appropriato passaggio di consegne ai team dedicati ai servizi di gestione; l'attività deve



essere formalizzata nel Piano Operativo; in particolare dovranno essere previste almeno le seguenti attività:

- ✓ illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
- ✓ passaggio di conoscenza funzionale e tecnica.

Il Fornitore è tenuto, preliminarmente al passaggio del software in gestione, a fornire il proprio supporto a INAIL nell'esecuzione dei test di qualità e della certificazione del software, al fine di garantire omogeneità di comportamento e aderenza alle best practice internazionali in materia di sviluppo software.

4.3.7. Supporto passaggio in esercizio

È compreso nella fornitura il supporto ai gruppi di gestione, alle strutture della Committente e ad altre strutture dedicate, finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di esercizio. Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuta verifica di conformità del software.

In particolare, nell'ambito dell'attivazione delle sottoscrizioni Dynatrace dovranno essere almeno previste le seguenti attività:

- ✓ ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.);
- ✓ training-on-the-job durante i primi giorni di avviamento in esercizio.

4.4. Requisiti organizzativi

È richiesto al Fornitore che le risorse impiegate nella fornitura abbiano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

È essenziale da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

In caso di sostituzione, le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alle risorse da sostituire.

Si precisa, inoltre, che i titoli e le certificazioni richiesti/offerti, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale.

In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni.

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

Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio per ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto dalla Committente.



I referenti dovranno dare piena visibilità alla Committente su tutte le attività di propria competenza.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

4.5. Requisiti di qualità

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi.

Su richiesta della Committente, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti sugli indicatori di qualità della fornitura, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

4.6. Ruoli richiesti

La Società dovrà fornire entro **10 (dieci) giorni** dalla data di stipula del contratto l'elenco delle risorse che utilizzerà nell'esecuzione della fornitura. Eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) alla composizione dell'elenco del personale dichiarato dovranno essere comunicate anticipatamente e debitamente motivate.

La Società deve inoltre fornire, con un preavviso di cinque giorni, l'elenco delle ulteriori risorse che utilizza nell'esecuzione della fornitura per particolari esigenze tecniche o per picchi di lavoro.

La Committente si riserva la facoltà di esaminare le risorse messe a disposizione dalla Società, per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste. Nel caso in cui la Committente non fornisca l'approvazione delle risorse proposte, il Fornitore si obbliga a procedere alla sostituzione delle risorse umane entro il termine di **7 (sette) giorni** dalla comunicazione da parte dell'Amministrazione e a garantire la continuità del team di lavoro.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o la nuova risorsa fosse ancora inadeguata e si dovesse ricorrere a un'ulteriore sostituzione, verranno applicate le penali del caso, secondo le modalità previste dallo schema di contratto.

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

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

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



4.6.1. Responsabile della fornitura

Entro **5 (cinque) giorni** lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa dovrà comunicare all'Amministrazione il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura** (o Responsabile della Società per le attività contrattuali). In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di INAIL.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di **3 giorni lavorativi**.

Il Responsabile della fornitura non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- ✓ predisporre ed aggiornare il piano operativo, in assenza di figure specifiche di maggiore e più puntuale preparazione tecnica specifica;
- ✓ monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- ✓ fornire i risultati sugli indicatori di qualità;
- ✓ riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti.

4.7. Riservatezza

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

4.8. Adempimenti per la sicurezza

L'Impresa s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione dei servizi in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "*Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro*", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

5. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al



proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

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

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto.

L'Impresa dovrà indicare, entro **5 (cinque) giorni** lavorativi dalla stipula del contratto, il **Responsabile della Fornitura** che, assumendo la piena responsabilità dei rapporti con la Committente, sarà il riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

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

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

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

5.1. Modalità di esecuzione della fornitura

La fornitura delle sottoscrizioni software Dynatrace dovrà essere espletata attraverso piattaforma elettronica messa a disposizione a cura del Fornitore.

Le attività correlate alla fornitura/installazione dei prodotti, alla manutenzione dei prodotti installati e al supporto specialistico avranno luogo presso la sede INAIL di Via S. Regina Degli Apostoli 33, 00145 Roma (RM).

Eventuali interventi presso altre sedi, site nel comune di Roma, potranno essere comunque richiesti dalla Committente al Fornitore del servizio.

Le attività di manutenzione, secondo modalità da concordare con la Committente, potranno essere svolte anche presso le sedi del Fornitore.

5.1.1. Modalità di erogazione continuativa

Il servizio da erogare in modalità continuativa è quello di Manutenzione Correttiva e Adeguativa sulle sottoscrizioni Dynatrace in esercizio presso i sistemi dell'Amministrazione.



L'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio delle attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

In particolare, il servizio di Manutenzione Correttiva, anche se attivato su uno specifico evento, è erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

Dal momento in cui una richiesta per malfunzionamento è registrata nel sistema della Committente, o nel sistema del Fornitore in assenza dello stesso, decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel presente capitolato tecnico.

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività di risoluzione del malfunzionamento ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema fino alla soluzione del malfunzionamento stesso motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Per la Manutenzione Adeguativa, il Fornitore dovrà presentare un piano di attività da sottoporre alla valutazione della Committente, al fine di garantire gli obiettivi prefissati (upgrade di release, installazione patch, ecc.).

Il piano dovrà includere la fase di collaudo (verifica di conformità) necessaria per l'accettazione dell'intervento stesso.

5.2. Pianificazione

Le modalità di gestione della pianificazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività previste nella Fornitura.

PIANIFICAZIONE

Dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato il **Piano Operativo** contenente attività, tempi e impegno dei diversi servizi, contenente il piano di lavoro iniziale relativo all'installazione e configurazione della soluzione di Dynatrace, il piano dei servizi continuativi nonché il piano di lavoro riepilogativo per le attività relative al servizio di supporto specialistico.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il Piano operativo.

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

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

Il Piano operativo e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali/email, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati dalla Committente, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).



L'Impresa si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato il Piano operativo in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

STATO AVANZAMENTO LAVORI

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

5.3. Attivazione dei servizi

L'Impresa, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del Contratto, dovrà sottoporre a INAIL un **"Piano Operativo"** contenente le modalità di attivazione dei servizi individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato da INAIL entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso.

Fatto salvo eventuali modifiche richieste dalla Committente sui termini proposti nel *Piano operativo*, i termini previsti nel piano approvato debbano intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali.

L'allestimento dei servizi da parte del Fornitore deve avvenire secondo quanto disposto dal presente Capitolato, nonché come eventualmente migliorato nell'offerta tecnica, in termini di logistica, organizzazione, sicurezza, documentazione e quanto altro necessario.

5.4. Luogo di lavoro

Le attività oggetto dei servizi della fornitura sono svolte, salvo diversa indicazione della Committente, presso la sede INAIL già specificata nel par. 6.1.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso la Committente sono comunque a carico della Società.

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

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

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

Per le attività della fornitura, in particolare per il servizio di manutenzione correttiva, il gruppo di lavoro dovrà garantire una copertura tra le 8:00 e le 18:00 nei giorni dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con la Committente.

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



5.5. Impiego e stabilità delle risorse

L'Impresa garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di attivazione dei servizi sia durante l'affidamento stesso, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato.

L'Amministrazione si riserva comunque la possibilità di procedere a colloqui di approfondimento per verificare la corrispondenza dei profili proposti rispetto alle specifiche esigenze progettuali.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, la Committente procederà alla richiesta formale di sostituzione.

Si evidenzia che le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione della fornitura ovvero all'inizio della stessa dovranno essere preventivamente concordate con il referente dell'Amministrazione e la sostituzione dovrà prevedere un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante.

5.6. Verifica di conformità

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

A tal fine, il Fornitore dovrà consegnare un **"Piano di collaudo"**, contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento. La Verifica di conformità si intende altresì positivamente superata se il valore economico delle Sottoscrizioni acquisite annualmente risulterà conforme ai valori economici annuali previsti da INAIL.

L'Impresa è tenuta a prestare all'Amministrazione, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Amministrazione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

La verifica di conformità verrà avviata:

1. con riferimento **alla consegna ed attivazione delle sottoscrizioni base**, di cui al precedente paragrafo 5, lettera a), e al **Package di supporto Premium** di cui al precedente paragrafo 5, lettera b), entro **10 giorni** dalla data di consegna ed attivazione delle sottoscrizioni stesse, ufficializzata dalla relativa **Nota di Attivazione**, di cui al precedente par. 5.3.4;



2. con riferimento **alla consegna ed attivazione delle sottoscrizioni Opzionali** cui al precedente paragrafo 5, lettera a), entro il termine di **10 giorni** dalla data di chiusura di utilizzo a consumo nel trimestre contrattuale di riferimento;
3. con riferimento ai **Package di supporto professionale** di cui al precedente paragrafo 5, lettere c) e d), entro il mese successivo al periodo di riferimento.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale:

- a) **“Data di Accettazione della Fornitura”** con riferimento alla fornitura di cui ai precedenti punti 1 e 2, data a partire dalla quale sarà attivata la garanzia,
- b) **“Data di accettazione del Servizio”** con riferimento ai servizi di cui al precedente punto 3, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

Nel caso della verifica di conformità relativa ai servizi di supporto professionale, l'Impresa consegnerà a INAIL un documento denominato “Dichiarazione mensile delle Prestazioni Rese”, in relazione ai servizi erogati dalla stessa nel mese solare precedente. La verifica di conformità dovrà essere completata entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal termine del periodo di riferimento indicato nella “Dichiarazione mensile delle Prestazioni Rese”.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data di accettazione della “Dichiarazione mensile delle Prestazioni Rese”, verrà considerata quale “Data di accettazione del Servizio”, da parte della Committente.

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

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

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

Le verifiche saranno ripetute in corso di esecuzione del contratto per le prestazioni continuative.

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

5.7. Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o



nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- ✓ coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore che della Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ✓ ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- ✓ azione di intervento sui processi produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- ✓ applicazione di rilievi;
- ✓ applicazione di penali;
- ✓ azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

Segue un approfondimento degli istituti a tutela della qualità dell'erogazione della fornitura.

5.7.1. Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti al non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto nel presente capitolato tecnico e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione della Committente, dai responsabili di servizio della Committente e/o da strutture della Committente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

5.7.2. Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dalla Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo, in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti



richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

5.8. Indicatori di qualità

Per la presente acquisizione sono utilizzati i seguenti indicatori di qualità, il dettaglio di ciascun indicatore di seguito elencato è riportato all'interno dell'Appendice "Indicatori di qualità", allegata al presente Capitolato Tecnico.

- ✓ PFI - Personale della fornitura inadeguato;
- ✓ IPP - Inadeguatezza del personale proposto;
- ✓ ISP - Inserimento/sostituzione del personale;
- ✓ TOP - Turn over del personale;
- ✓ RF - Rilievi sulla fornitura;
- ✓ DS - Disponibilità di sistema;
- ✓ DC - Difettosità in collaudo;
- ✓ TPC –Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva;
- ✓ TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in Esercizio nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva;
- ✓ RLFN – Rilievi sulla fornitura.

6. REQUISITI DI QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI 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. 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, la cui adozione da parte di ACN è prevista entro il 30 giugno 2024

Ciò premesso, nell'ambito del regime transitorio in essere, **il livello di qualificazione minimo da possedere per i servizi oggetto della presente acquisizione è il QC1.**

Si precisa che la qualificazione è condizione essenziale ai fini della stipula del contratto e dovrà essere mantenuta per tutta la durata dello stesso, secondo la disciplina di cui agli articoli 4 S – Bis e 4 S – Ter delle Condizioni speciali di contratto.