

# CAPITOLATO TECNICO

## AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per "Acquisizione e manutenzione di prodotti software MULTIVENDOR, Lotto 1 e Lotto 2" per INAIL – ID 2839265

### INDICE

#### Sommario

PREMESSA .....	3
1 INTRODUZIONE .....	4
2 CONTESTO .....	4
3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....	4
3.1 Oggetto .....	4
3.1.1 Oggetto Lotto 1 .....	5
3.1.2 Oggetto Lotto 2 .....	7
3.2 Durata .....	7
4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA .....	7
4.1 Sottoscrizioni (Lotto 1) .....	8
4.2 Manutenzione Licenze d'uso Software in proprietà (Lotto 2) .....	9
5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI .....	10
5.1 Consegna/Attivazione .....	10
5.1.1 Consegna Lotto 1 .....	11
5.1.2 Consegna Lotto 2 .....	11
5.2 Assistenza/Contact Center .....	11
5.3 Reportistica .....	12
6 SERVIZI PROFESSIONALI .....	12
6.1 Consulenza specialistica .....	12
6.2 Dimensionamento consulenza specialistica .....	12
6.3 Utilizzo consulenza specialistica .....	13
6.4 Descrizione delle figure professionali .....	14
6.4.1 Esperto di pacchetto: .....	14
6.4.2 Specialista senior di prodotto/tecnologia .....	15
7 MODALITÀ DI ESECUZIONE .....	16
7.1 Generalità .....	16
7.2 Responsabile del Servizio .....	16
7.2.1 Prodotti Software .....	17



## PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti della fornitura in acquisto di:

- sottoscrizioni software
- rinnovo della manutenzione delle licenze già in uso

il tutto unitamente ai servizi connessi per INAIL.

Di seguito si elencano le principali definizioni utilizzate nel presente documento, evidenziate in grassetto corsivo nel testo laddove utile per maggiore chiarezza:

- **Fornitore:** si intende l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario e che conseguentemente sottoscrive il contratto di fornitura, obbligandosi a quanto nello stesso previsto;
- **Committente:** si intende l'Amministrazione Contraente, che utilizza i servizi di fornitura mediante la sottoscrizione del Contratto;
- **Licenza d'uso o Licenza:** il diritto d'uso del Software oggetto del presente Contratto;
- **Manutenzione:** accesso ad aggiornamenti, nuove versioni, bollettini di sicurezza, correzioni ed eliminazione di difetti per il Software tramite contatto telefonico e/o portale. Le caratteristiche della manutenzione e i relativi SLA sono standard in quanto predefiniti esclusivamente dalla casa madre
- **Sottoscrizione:** pacchetto di codici di attivazione, codici di accesso a prodotti software, manutenzione e supporto su codice sorgente di pubblico dominio;
- **Data di Attivazione:** data a partire dalla quale INAIL può utilizzare il software;
- **Data di Consegna:** data di ricezione della e-mail per l'attivazione dei software oggetto di fornitura;
- **Data di Accettazione:** data di esito positivo della verifica di conformità;
- **Giorni lavorativi:** da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
- **Orario lavorativo:** dalle 9:00 alle 18:00 di ogni giorno lavorativo.

# 1 INTRODUZIONE

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione dell'utilizzo dei software in termini di sottoscrizioni e manutenzione di licenze con relativi servizi connessi per 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

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

INAIL, al fine di ottimizzare la conduzione tecnica delle licenze infrastrutturali acquisite a tempo determinato e delle licenze in proprietà, utilizzate dalle Strutture INAIL della Direzione generale (Avvocatura Generale, Consulenza Tecnica per l'edilizia (CTE), Consulenza Statistico Attuariale (CSA), Direzione Centrale Ricerca, con i Dipartimenti DIMEILA e DIT) e Territoriali e in considerazione dei risultati della consultazione di mercato pubblicata, che hanno confermato la presenza di reseller in grado di soddisfare l'esigenza rappresentata, propone l'espletamento di una gara volta alla semplificazione della gestione dei prodotti software indicati nella medesima consultazione e di seguito elencati nelle successive appendici.

Tale semplificazione consiste nell'individuazione di un unico fornitore di riferimento per ciascun lotto e soprattutto nella realizzazione della gestione uniformata dei servizi.

Per l'espletamento della gara, configurata in due lotti non mutuamente esclusivi – il primo relativo al rinnovo delle licenze a tempo determinato e servizi professionali a consumo e il secondo relativo alla manutenzione delle licenze in proprietà e relativi servizi professionali a consumo - si forniscono le specifiche tecniche, i contratti di riferimento, le scadenze, il valore delle basi d'asta e gli schemi di offerta.

# 3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

## 3.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura è rappresentato da licenze d'uso o sottoscrizioni e rinnovo della manutenzione in funzione del Lotto di riferimento.

L'appalto è suddiviso nei seguenti 2 Lotti merceologici:

- **Lotto 1:** sottoscrizioni licenze d'uso (Apromore, Splunk, Virtual Patching, Mongo DB, Sonatype) e servizi professionali connessi;
- **Lotto 2:** rinnovo della manutenzione per le licenze perpetue in uso e servizi professionali connessi.

Si riporta di seguito l'oggetto di fornitura per ciascun lotto.

### 3.1.1 Oggetto Lotto 1

Costituiscono oggetto della fornitura l'utilizzo di Licenze, i servizi connessi di consegna e installazione, la manutenzione delle licenze software oggetto della fornitura, l'assistenza/contact center, la reportistica e i servizi professionali come meglio dettagliati nei successivi paragrafi.

Per ciascun brand del lotto1 il livello di servizio va inteso come indicato nella support policy presente sul sito del produttore.

#### 3.1.1.1 Apromore

INAIL ha sviluppato differenti progetti in ambito Process Mining, utilizzando il tool di Process Mining Apromore, intende continuare ad utilizzarne gli strumenti a supporto delle attività di continuous improvement dei processi INAIL e di reingegnerizzazione delle applicazioni

#### 3.1.1.2 Splunk

La complessità di gestione operativa dell'infrastruttura HW e SW dell'Istituto ha determinato la necessità di introdurre all'interno dei processi di incident e problem un modello strutturato di raccolta, conservazione ed analisi dei log al fine del Troubleshooting IT.

In particolare in ambito di applicazioni distribuite, sviluppate secondo un modello a micro servizi, con tecnologia a container utilizzate nell'ambiente Openshift dell'Istituto, la disponibilità di un sistema centrale per la raccolta e gestione dei Log al fine del Troubleshooting IT diventa un prerequisito indispensabile per l'esercizio dei servizi che si basano su tali applicazioni.

In particolare nel contesto INAIL sono richiesti requisiti specifici relativamente all'integrazione e raccolta dei log da ambiente Openshift Container Platform, che rappresenta la piattaforma di erogazione on-premises delle applicazioni a micro servizi e la raccolta di eventi dagli apparati di sicurezza che si occupano di gestire le chiamate APIREST; inoltre considerando la criticità delle applicazioni e il livello di sicurezza richiesto dall'Istituto bisogna soddisfare i requisiti di integrazione dei meccanismi di autenticazione e autorizzazione con Active Directory ed altre implementazioni LDAP compliant, accesso all'interfaccia web e/o client attraverso protocolli criptati e il trasporto degli eventi di log in maniera sicura.

### 3.1.1.3 Virtual Patching

L'Istituto essendo dotato di piattaforme di sistemi operativi diversificati necessita di un impegno continuativo per le attività di update e protezione da vulnerabilità.

Di fondamentale importanza è l'esigenza di ridurre il downtime dei sistemi, per minimizzare l'impatto e il disservizio sull'utenza. L'Istituto si è quindi dotato di licenze Trend Micro per il prodotto DEEP SECURITY che consente attualmente la protezione dei 2700 sistemi x86 tramite una forma di patch virtuale ottenuta mediante regole che la società fornitrice del Software distribuisce nell'arco delle 48 ore dalla evidenziazione della vulnerabilità.

Il prodotto consente altresì di individuare vulnerabilità e problematiche di sicurezza applicativa, risolvibili da parte dei gruppi interessati, mediante patching specifico o correzioni dell'applicativo.

### 3.1.1.4 Mongo DB

Nella realizzazione di due nuove applicazioni particolarmente critiche, quali la nuova "Cartella Clinica Riabilitativa" di Vigorso di Budrio e il "Registro delle Imprese", l'Istituto ha deciso di adottare il prodotto Mongo Db Enterprise Advanced per alcune particolarità applicative quali l'efficienza nelle query, l'alta affidabilità e la possibilità di bilanciamento delle interrogazioni tra il DB primario e i secondari attivi.

### 3.1.1.5 Sonatype

Sonatype Nexus Platform è un "artifact repository" multi tecnologia (Java, NET, Maven, NuGet, npm, Docker e altre) con funzionalità avanzate in grado di:

- individuare e correggere le vulnerabilità di sicurezza di livello applicativo
- individuare e correggere le violazioni degli obblighi di licenza delle componenti
- fornire la visibilità di tutte le componenti, di terze parti e non, che compongono le applicazioni
- fornire le dipendenze tra le componenti in qualsiasi applicazione
- monitorare costantemente le applicazioni in produzione allo scopo di individuare eventuali criticità di sicurezza emerse successivamente alla messa in esercizio

È anche il repository dal quale vengono prelevati i binari e le properties per essere deployati nei diversi ambienti.

L'acquisizione è quindi finalizzata a:

- Utilizzare Sonatype Nexus come artifact repository per rendere servizi ad altre PPAA;
- Utilizzare Sonatype Nexus come docker registry ufficiale di Openshift;
- Supportare la build toolchain di INAIL.

### 3.1.2 Oggetto Lotto 2

Costituiscono oggetto della fornitura, il servizio di manutenzione delle licenze in proprietà dell'Istituto, i servizi professionali, assistenza/contact center e la reportistica, come meglio dettagliati nei successivi paragrafi.

Per ciascun brand del lotto2 il livello di servizio va inteso come indicato nella support policy presente sul sito del produttore.

#### 3.1.2.1 Licenze utilizzate dalla Direzione Centrale Ricerca INAIL

Vi rientrano i seguenti brand: Dassault Systèmes, Golder Associates, Groundwater, NBL Software, PCI Geomatica, Adalta, QualiWare by Analysis, Analytic Technologies, CISU, Clarivate Analytics, Delta Sistemi, Harris Geospatial Solutions, Pitney Bowes, Stata Corp, TLAB, Comsol, Ansys Inc., Infograpia, Labview, National Instruments, Origin Pro, Esri, Graphisoft, Gexcon.

#### 3.1.2.2 Licenze utilizzate in Direzione generale e dalle Consulenze INAIL

Vi rientrano i seguenti brand: Midas, Acca Software, Qlik, Teleforum, Passy e CDES

### 3.2 Durata

La durata dei contratti sarà di 36 mesi che decorrono dalla "Data di avvio della fornitura" coincidente con la data di presa in carico della prima sottoscrizione/licenza: l'avvio dell'esecuzione delle attività verrà attestato da apposito verbale in contraddittorio con il Fornitore.

La durata massima dei servizi di fornitura rispettivamente del lotto 1 e del lotto 2 non potrà superare i 36 mesi a decorrere dall'attivazione della prima licenza.

## 4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Per entrambi i lotti, i prodotti software dovranno essere relativi all'ultima versione software disponibile alla Data di consegna/attivazione. Tali prodotti dovranno, inoltre, essere originali e conformi a quanto dichiarato nella documentazione del produttore (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva della funzionalità del prodotto).

Il software in Licenza d'uso dovrà essere disponibile nell'edizione che includerà non solo tutte le correzioni ai malfunzionamenti, ma anche tutte le funzioni, rilasciate ufficialmente dal produttore, che migliorino la disponibilità del servizio e le prestazioni.

In ciascuno dei seguenti paragrafi viene descritto l'oggetto della fornitura per ciascun lotto.

## 4.1 Sottoscrizioni (Lotto 1)

Per il Lotto 1, la fornitura ha ad oggetto le Sottoscrizioni di cui al precedente punto 3. per un periodo massimo di 36 mesi.

L'attivazione delle sottoscrizioni dovrà avvenire dal giorno successivo alla scadenza delle sottoscrizioni in essere, come indicato nel piano di lavoro di cui all'**Appendice 1\_Piano di Lavoro Lotto1**.

Le Sottoscrizioni comprendono:

- Accesso a tutti gli aggiornamenti dei prodotti software. In particolare:
  - upgrade di major release o service pack
  - update evolutivi (nuove funzionalità) o correttivi (patch di sicurezza preventive o correttive; patch per correggere malfunzionamenti in generale)
  - la notifica del rilascio di nuove patch proattiva da parte del vendor
- Manutenzione del Software: accesso ad aggiornamenti, nuove versioni, correzioni, bollettini di sicurezza ed eliminazione di difetti per il Software
- Supporto: interventi in grado di risolvere problemi relativi al software utilizzati ai fini di sviluppo e/o a fini di produzione. Il personale tecnico adibito dovrà eseguire il servizio in conformità agli standard qualitativi del personale tecnico certificato delle società produttrici dei brand.

L'assistenza comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico, via mail e ove disponibile via portale;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili;

e sarà attivata in modalità remota tramite contatto telefonico, mail ovvero ove esistente tramite il portale.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico o mail, sarà rilasciato telefonicamente o per mail.

Si precisa che per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del software e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.



I malfunzionamenti dovranno esser considerati di **livello 1** qualora ci siano difettosità del Software **bloccanti** e di **livello 2** qualora ci siano difettosità del Software **non bloccanti**.

Per le priorità di livello 1 il livello di soglia è pari a 12 ore dal rilascio del numero identificativo, mentre per le priorità di livello 2 il livello di soglia è pari a 24 ore dal rilascio del numero identificativo. Qualora i livelli di servizio della Support Policy siano migliorativi prevarranno rispetto a quelli sopra dichiarati.

L'elenco completo delle **Sottoscrizioni** è contenuto nell'**Appendice 1\_Piano di Lavoro Lotto1**.

## 4.2 Manutenzione Licenze d'uso Software in proprietà (Lotto 2)

Per il Lotto 2, la fornitura ha ad oggetto il rinnovo della manutenzione per le licenze "in proprietà", di cui al precedente punto 3.2, già in uso presso INAIL.

Le Licenze dovranno essere relative all'ultima versione Software disponibile alla **Data di consegna/ Attivazione della manutenzione**. Tali Licenze dovranno, inoltre, essere originali e conformi a quanto dichiarato nella documentazione del produttore (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva della funzionalità del prodotto).

Il Software in Licenza d'uso dovrà essere disponibile nell'edizione che includerà non solo tutte le correzioni ai malfunzionamenti, ma anche tutte le funzioni, rilasciate ufficialmente dal Produttore, che migliorino la disponibilità del servizio e le prestazioni.

L'elenco completo del **rinnovo della manutenzione per le licenze già in uso** (perpetue) relativo al Lotto 2, è contenuto nell'**Appendice 2\_Piano di Lavoro Lotto2**.

Il rinnovo di manutenzione delle licenze già in uso sarà attivato dal giorno successivo alla scadenza del contratto di manutenzione, come indicato nel piano di lavoro di cui all'**Appendice 2\_ Piano di Lavoro Lotto2**.

INAIL usufruirà della manutenzione SW per un periodo variabile di mesi, per un massimo di 36 (trentasei) in funzione della data di rinnovo.

L'assistenza comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico, mail ovvero ove esistente tramite il portale;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili;
- la notifica del rilascio di nuove patch proattiva da parte del vendor.

e sarà attivata sia tramite contatto telefonico, mail ovvero ove esistente tramite il portale.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta

tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico o mail, sarà rilasciato telefonicamente o per mail.

Si precisa che per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del software e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

I malfunzionamenti dovranno esser considerati di **livello 1** qualora ci siano difettosità del Software **bloccanti** e di **livello 2** qualora ci siano difettosità del Software **non bloccanti**.

Per le priorità di **livello 1** il livello di soglia è pari a 12 ore dal rilascio del numero identificativo, mentre per le priorità di **livello 2** il livello di soglia è pari a 24 ore dal rilascio del numero identificativo. Qualora i livelli di servizio della Support Policy siano migliorativi prevarranno rispetto a quelli sopra dichiarati.

## 5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

Il presente capitolo descrive i servizi connessi previsti nell'ambito di ciascun lotto.

Il corrispettivo di tali servizi è ricompreso nel prezzo delle sottoscrizioni e del rinnovo della manutenzione.

I servizi previsti nella fornitura per entrambi i lotti sono:

- Consegna/Attivazione
- Assistenza/Contact Center
- Reportistica

### 5.1 Consegna/Attivazione

Si riporta di seguito la descrizione delle modalità di consegna/attivazione della fornitura relative a ciascun lotto.

In considerazione delle diverse attivazioni nell'arco temporale di vigenza contrattuale delle licenze, sia per il Lotto1 che per il Lotto2 per ciascuna attivazione, INAIL, provvederà a redigere il Verbale di esito positivo della Verifica di conformità a seguito dei controlli, la cui data verrà considerata come "Data di attivazione del servizio".

La consegna di ciascun prodotto dovrà avvenire entro e non oltre 10 (dieci) giorni solari antecedenti alle date di scadenza presenti nel piano di lavoro, così da consentire all'INAIL di attivare il servizio entro detta data di scadenza.

### 5.1.1 Consegna Lotto 1

Per consegna delle Licenze si intende la trasmissione all'INAIL di una e-mail contenente gli elementi necessari all'utilizzo della licenza: tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'INAIL per accedere ai siti dei produttori e i successivi passi per scaricare e attivare le licenze software per usufruire dei servizi relativi alla sottoscrizione.

INAIL, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito web del produttore ed usufruire del software.

INAIL provvederà a redigere il Verbale di verifica di conformità che attesta la data di avvenuta attivazione.

### 5.1.2 Consegna Lotto 2

La consegna delle licenze di manutenzione si sostanzia nell'invio ad INAIL di una e-mail contenente le informazioni e gli elementi necessari all'attivazione.

Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'INAIL per accedere ai siti messi a disposizione dal Fornitore ed i successivi passi per scaricare il software aggiornato di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire della manutenzione per il periodo richiesto.

INAIL, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del Software aggiornato dal sito del produttore.

INAIL provvederà a redigere il Verbale di verifica di conformità che attesta la data di avvenuta attivazione.

## 5.2 Assistenza/Contact Center

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di INAIL un Contact Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate di assistenza e quelle relative alle richieste di informazione in merito (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):

- ai malfunzionamenti e al supporto;
- al contratto;
- alle modalità di consegna.

Il Contact Center del Fornitore dovrà avere:

- un numero telefonico;
- un indirizzo e-mail.

### 5.3 Reportistica

INAIL si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'attuazione del piano di lavoro, e di richiedere al Fornitore, l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare entro 15 giorni solari dalla data di richiesta.

## 6 SERVIZI PROFESSIONALI

### 6.1 Consulenza specialistica

L'obiettivo principale dell'acquisizione di consulenza specialistica sui prodotti software è quello di massimizzare i benefici per INAIL derivanti dall'utilizzo delle installazioni software implementate presso l'Istituto.

In particolare, la consulenza specialistica sarà utilizzata per aggiornare e consolidare le soluzioni esistenti, nonché per supportare gli utenti nell'utilizzo dei prodotti acquisiti nell'ambito della presente fornitura, per tutto il periodo contrattuale.

### 6.2 Dimensionamento consulenza specialistica

Durante l'intero periodo di durata contrattuale saranno fornite, in modalità "a consumo", su richiesta dell'INAIL, un massimo di n. 170 giornate di supporto specialistico per il Lotto 1 e un massimo di n. 70 giornate di supporto specialistico per il Lotto 2 per tutte le attività di verifica, aggiornamenti, tuning e personalizzazione che si rendano necessarie durante il periodo di esercizio.

Si fornisce il dettaglio delle figure professionali previste e il relativo fabbisogno:

<b>Lotto</b>	<b>Figura Professionale</b>	<b>GG/U</b>
1	<b>Esperto di pacchetto</b> (analogo al Technical Specialist di cui al dizionario AGID dei profili di competenza ICT)	<b>115</b>
	<b>Specialista senior di prodotto/tecnologia</b> (analogo al Systems Architect di cui al dizionario AGID dei profili di competenza ICT)	<b>55</b>
2	<b>Esperto di pacchetto</b> (analogo al Technical Specialist di cui al dizionario AGID dei profili di competenza ICT)	<b>70</b>

### 6.3 Utilizzo consulenza specialistica

L'utilizzo della consulenza specialistica dovrà garantire all'Istituto i seguenti benefici puntuali:

- garanzia delle conoscenze specifiche di tutte le componenti del singolo prodotto;
- possibilità di accesso diretto alle strutture di supporto e alla Knowledge Base interna del produttore riducendo i possibili tempi di risoluzione e ripristino di eventuali fermi dovuti a malfunzionamenti software con evidenti benefici in termini di qualità del Servizio offerto, riducendo al minimo i possibili impatti su ambienti critici;
- formazione continua e trasferimento di know-how alle risorse interne dell'Istituto;
- applicazione di soluzioni correttive attraverso documenti non pubblicati e di proprietà esclusiva del produttore.

Qualora l'esigenza di consulenza professionale, in considerazione della complessità dell'intervento, dovesse comportare le seguenti fasi di lavoro e i conseguenti documenti, il Fornitore dovrà rendere disponibili:

- Definizione obiettivi iniziativa progettuale;
- Definizione attività e deliverables;
- Sottoscrizione di uno SOW (Statement of Work);
- Apertura ingaggio e allocazione risorse;
- Inizio attività progettuali.

INAIL attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione al Fornitore che potrà avvenire mediante strumento telematico all'indirizzo di cui al precedente paragrafo 5.2

Il servizio dovrà essere erogato entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di cui al precedente capoverso pena l'applicazione delle penali.

Ogni attività e intervento richiesto ed erogato sarà consuntivata mediante il Rapporto di intervento emesso da parte del Fornitore e sarà sottoposto all'approvazione di INAIL.

## 6.4 Descrizione delle figure professionali

### 6.4.1 Esperto di pacchetto:

Sono richiesti un minimo di 2 anni di esperienza lavorativa nel settore e il possesso di una certificazione del prodotto/tecnologia per la quale è richiesta l'assistenza.

Segue un elenco esemplificativo delle caratteristiche del profilo:

- Valuta un pacchetto software rispetto a requisiti definiti;
- Documenta le corrispondenze funzionali di una soluzione "a pacchetto";
- Effettua l'analisi del divario (gap analysis) per la selezione di un pacchetto;
- Presenta la raccomandazione per una soluzione "a pacchetto" specifica;
- Presenta suggerimenti riguardanti l'adeguatezza del pacchetto software rispetto ai requisiti funzionali e non-funzionali espressi e/o necessari e/o obbligatori;
- Illustra i vantaggi dell'approccio basato su un pacchetto;
- Identifica, verifica e propone soluzioni per migliorare la produttività dell'utente finale attraverso:
  - o Uso ottimale di un pacchetto software;
  - o Integrazione tra diversi moduli di pacchetti software (se applicabile);
  - o Integrazione tra pacchetti software e normali strumenti/sistemi di office automation.
- Effettua un'analisi dei rischi derivanti da problemi legati alla personalizzazione del software a pacchetto nonché legati alle problematiche di sicurezza associate ad un sistema informativo integrato e complesso;
- Predisporre le azioni di riduzione dei rischi;
- Identifica requisiti specifici che devono essere risolti attraverso lo sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard;
- Illustra una specifica metodologia di implementazione dei pacchetti.

#### 6.4.2 Specialista senior di prodotto/tecnologia

Consulente/Esperto senior di prodotto e/o tecnologia, con un minimo di 4 anni di esperienza lavorativa nel settore e il possesso di una certificazione del prodotto/tecnologia per la quale è richiesta l'assistenza. Ha la responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura applicativa anche in contesti di forte innovazione e cambiamento.

Le sue competenze devono essere sia tecniche che di consulenza/organizzative al fine di assicurare l'integrazione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi dell'Amministrazione. Ha un ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT – con particolare riguardo alle architetture software – curandone anche la sicurezza e le prestazioni; oltre ad una vasta competenza dell'ICT (in tutti i campi: software, hardware e reti) e di tecniche di progettazione specifiche, è richiesta la capacità di descrivere un sistema in termini di componenti e flussi logici.

Per svolgere il ruolo deve disporre di ottime capacità relazionali; formatore nell'ambito delle tematiche e dei prodotti per i quali se ne richiede la conoscenza.

#### Esperienze lavorative

- Focal point su prodotti / tematiche correlate;
- Collabora /è parte di centri di competenza su prodotti /tecnologie specifiche e tematiche correlate;
- Analisi, progettazione architeturale, realizzazione di applicazioni, package, procedure nell'ambito di sistemi informativi complessi e cloud computing;
- Supporto di consulenza nella progettazione di sistemi complessi e applicazioni mobili secondo le normative vigenti (ad es. Accessibilità, CAD, ecc.);
- Redazione di documentazioni specifiche e studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo;
- Attività di supporto formativo nell'ambito delle tematiche e dei prodotti per i quali se ne richiede la conoscenza.

#### **Conoscenze**

- Conoscenza del settore pubblico, e, preferibilmente, dell'ambito economico, statistico, finanziario e Pubblica Amministrazione Centrale;
- Ottima conoscenza della Metodologia di analisi e disegno per oggetti (OOA);
- Ottima conoscenza della Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOA);
- Ottima conoscenza di tecniche di Analisi, Disegno e Progettazione di sistemi di Cooperazione applicativa
- Ottima conoscenza della metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati;

- Elevata conoscenza di prodotti/tecnologie/metodologie sulle applicazioni oggetto della Fornitura;
- Ottima conoscenza delle tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud;
- Ottima conoscenza dei sistemi / componenti architetture;
- Buona conoscenza degli Strumenti Office automation;
- Ottima conoscenza delle piattaforme Linux, Microsoft;
- Tecnologie Mobile e relativi S.O.;
- Ottima conoscenza dei sistemi documentali;
- Ottima conoscenza dei DBMS relazionali;
- Ottima conoscenza dei motori di ricerca standard e semantici;
- Ottima conoscenza di prodotti per analisi e Statistiche;
- Ottima conoscenza di metodologia e prodotti di sentiment analysis;
- Ottima conoscenza dei Sistemi di Cloud Computing;
- Ottima conoscenza dei Sistemi di CRM;
- Ottima conoscenza di strumenti di crittografia, firma digitale, firma digitale remota, firma elettronica, firma elettronica avanzata, marche temporali, glifo e sicurezza.

## 7 MODALITÀ DI ESECUZIONE

### 7.1 Generalità

Nel seguito sono descritte in dettaglio le modalità di esecuzione delle prestazioni oggetto della presente fornitura.

In riferimento alla pianificazione temporale contenuta nel piano di lavoro, il Fornitore dovrà consegnare a INAIL in tempo utile, secondo le modalità definite nel capitolato, tutto quanto necessario (Serial Number, License Key delle licenze, eventuale SW, certificati, file ...) per consentire a INAIL l'installazione/attivazione delle licenze.

### 7.2 Responsabile del Servizio

Per la gestione dei servizi connessi alla fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile del Servizio.

Il Responsabile del Servizio, nominato dal Fornitore per l'esecuzione del Contratto, è il referente responsabile nei confronti di INAIL e, quindi, avrà la capacità di rappresentare a ogni effetto il Fornitore.



Il Responsabile del Servizio avrà quindi la responsabilità delle seguenti attività:

- cura dei rapporti con INAIL;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia del contratto;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte dell'INAIL, sull'andamento del Contratto;
- gestione dei reclami/disservizi da parte dell'INAIL.

Il Responsabile del Servizio sarà l'interlocutore unico dell'Istituto per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

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

Ogni comunicazione riguardante gli aspetti contrattuali dovrà essere scambiata tra il responsabile INAIL e quello del Fornitore.

Il Piano di lavoro allegato al presente documento dovrà essere restituito firmato dal Responsabile del servizio entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto. Fatto salvo eventuali modifiche richieste dall'INAIL sui termini proposti nel piano di lavoro, i termini previsti nel Piano di lavoro approvato devono intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali, e valgono come richiesta di attivazione delle licenze.

#### 7.2.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei prodotti è contenuto nell'Appendice 1\_Piano di Lavoro Lotto1 e nell'Appendice 2\_Piano di Lavoro Lotto2, che contengono i prodotti di interesse per INAIL.

## 8 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1\_Lotto1: Piano di Lavoro L1
- Appendice 2\_Lotto2: Piano di Lavoro L2