



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione  
Area IT Governance

## **Fornitura Servizi Microsoft Premier e DAS**

### **Relazione tecnica**

# INDICE

<b>SEZIONE A</b>	<b>3</b>
<b>SEZIONE B</b>	<b>4</b>
<b>1 CONTESTO DELLA RICHIESTA</b>	<b>4</b>
1.1 CONTESTO NORMATIVO	4
1.2 CONTESTO ORGANIZZATIVO	6
1.3 COERENZA CON IL PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	10
1.4 CONTESTO TECNICO	11
<b>2 FINALITÀ DELLA FORNITURA</b>	<b>12</b>
2.1 OBIETTIVO DELLA FORNITURA	12
2.2 BENEFICI ATTESI	13
<b>3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>14</b>
3.1 SOLUZIONI TECNICHE E CRITERI DI SCELTA DELLE SOLUZIONI	14
3.2 RISORSE PROFESSIONALI E TECNOLOGICHE	16
3.3 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	17
3.4 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	17
<b>4 COMPOSIZIONE DEI COSTI</b>	<b>19</b>
4.1 ANALISI DEI COSTI PER VOCE DI FORNITURA	19
<b>5 ACQUISIZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>21</b>
5.1 MODALITÀ DI SCELTA DEL CONTRAENTE	21
<b>6 VIGILANZA SULL'ESECUZIONE DEI LAVORI, VERIFICA DEI RISULTATI RAGGIUNTI E EVENTUALE MONITORAGGIO DEL CONTRATTO</b>	<b>21</b>

## SEZIONE A

### Prospetto informativo sintetico

Amministrazione aggiudicatrice	INPS – Istituto Nazionale della Previdenza Sociale
Oggetto del Contratto	Microsoft Premier e DAS
CPV	.....
Durata del Contratto	36 (trentasei) mesi
Importo contrattuale (IVA esclusa)	<div>- Servizi: € 3.699.300,00</div> <div><u>Totale: € 3.699.300,00 (IVA esclusa)</u></div>
Modalità di scelta del contraente	

## SEZIONE B

### 1 CONTESTO DELLA RICHIESTA

#### *1.1 Contesto normativo*

Il Piano Strategico ICT dell'Istituto per il triennio 2020-2022 si propone di introdurre un cambio di paradigma alla digitalizzazione dei servizi che l'Istituto offre al Paese, progettando una radicale innovazione tecnologica, organizzativa e culturale dell'ICT, presupposto abilitante per realizzare un nuovo modello di servizio per i cittadini, le imprese e le altre Pubbliche Amministrazioni.

La tecnologia informatica in INPS è storicamente stata uno dei fattori chiave dell'efficienza gestionale dell'Istituto, e ha permesso nel tempo di erogare, in maniera anche completamente telematizzata, una grande quantità di servizi ad un considerevole numero di utenti, conseguendo importanti recuperi di produttività, anche a fronte di una progressiva diminuzione del numero di dipendenti e della costante riduzione del budget per le spese di informatizzazione.

A questa consolidata capacità di «gestione» assicurata dall'ICT in INPS, occorre però ora affiancare una nuova capacità di innovazione, anche radicale, che asseconi le nuove logiche di servizio che l'Istituto sta iniziando ad attuare, finalizzate a rivedere decisamente il rapporto che l'Istituto ha con i suoi utenti.

Non basta più, infatti, intervenire per migliorare l'esistente, per recuperare ulteriori margini di efficienza interna: bisogna allineare l'offerta di servizio dell'Istituto agli standard di riferimento della customer experience, declinati in un contesto di utenza numerosa, che ha esigenze molteplici e spesso peculiari, ma che non può più essere gestita con logiche territoriali e settoriali, poiché è sempre più connotata dalla mobilità e dinamicità, anche lavorativa.

L'utenza non percepisce più come valore la sola efficienza o la tempestività dell'erogazione delle prestazioni, che vanno comunque assicurate, ma ricerca un'esperienza integrale con l'Istituto, una presa in carico qualificata dei propri bisogni, cross tra le varie prestazioni ed esigenze, che assicuri una assistenza di lungo periodo, che aiuti a fare delle scelte e valutarne le conseguenze, nonché a sfruttare delle opportunità, coerentemente con il proprio profilo lavorativo/imprenditoriale o in relazione al proprio stato di debolezza sul piano socioeconomico o sanitario.

Realizzando questo cambio di paradigma l'Istituto si potrà proporre quindi come «hub» tecnologico e gestionale al servizio dei cittadini, delle altre Pubbliche Amministrazioni e del Paese, favorendo e creando nuove opportunità di interazioni all'interno di ecosistemi digitali multistakeholder, in linea con il Piano Triennale della Pubblica Amministrazione.

Il Piano ICT INPS che riguarda il 2022, si propone di abilitare la trasformazione «digitale», sfruttando tutte le opportunità offerte dalle nuove tecnologie, cloud, architetture dati, analytics e big data, intelligenza artificiale, sviluppo agile e cybersecurity. Si propone inoltre di abilitare un rinnovamento culturale nell'organizzazione dell'Istituto, che dovrà essere accompagnato da interventi formativi che mettano in grado il personale di utilizzare al meglio le tecnologie per creare valore per l'utenza. Il rinnovamento deve mettere al centro le «persone», altrimenti non si potrà realizzare.

Il Piano Strategico ICT per il triennio 2020-2022 è il prodotto ragionato del dibattito generativo in seno all'evento «Stati generali dell'informatica INPS», a inizio 2020, nel corso del quale il personale IT dell'Istituto ha avuto modo di confrontarsi e riflettere sugli scenari d'innovazione anche con soggetti esterni all'organizzazione.

Da qui è scaturita la «roadmap» per l'innovazione, che ha delineato un percorso di «discontinuità» per la Direzione Centrale Tecnologia Informatica e Innovazione. Un percorso che, nell'ambito del modello di riferimento individuato dal Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, metabolizza le riflessioni e le indicazioni dello «Stato di salute dell'informatica INPS», recepisce i contributi dei responsabili delle Aree IT, arricchendosi infine delle esperienze acquisite durante la gestione dell'emergenza Covid-19 e del confronto con il neo insediato CDA.

Dal punto di vista dell'evoluzione delle piattaforme di sviluppo, a seguito dell'attivazione del nuovo affidamento ADM in 7 lotti, dimensionati per la gestione della continuità di gestione, è stato predisposto un appalto specifico nell'ambito dell'AQ Consip SA IT2 (in fase di aggiudicazione) per la gestione dei nuovi servizi di evoluzione ed innovativi che puntano proprio al superamento della tradizionale metodologia di approccio waterfall attraverso un nuovo modello DevOps.

Con la fornitura del servizio Microsoft DAS (Digital Advisory Services) l'Istituto intende accedere al know how tecnologico dei gruppi di prodotto Microsoft, alle competenze architettoniche e tool per l'identificazione di un percorso di innovazione e la realizzazione del valore attraverso specifiche iniziative progettuali da attivarsi su contratti «terzi», come ad esempio quelli sopra menzionati.

La strategia disegnata non punta soltanto ad un piano di migrazione isofunzionale del parco applicativo dell'Istituto ma ad una nuova definizione di paradigma progettuale. Tale roadmap è stata resa nota anche a tutti i fornitori dell'Istituto in modo da allineare il nuovo modus operandi a tutte le attività in corso.

## 1.2 Contesto organizzativo

Gli indirizzi strategici definiti nella relazione CIV del 2020-2022 sono in linea con i seguenti valori: Equità, Solidarietà, Tutele, Efficacia ed efficienza, Innovazione.

### **Equità**

“Nella difficile situazione economica del Paese, l’equità del gettito contributivo garantisce parità di condizioni nella concorrenza tra imprese. Assume, quindi, importanza che la **vigilanza** venga praticata sia verso il settore privato che verso quello pubblico...”. E’ pertanto necessario:

- “Potenziare l’efficacia delle attuali funzioni di vigilanza e dei controlli previsti, **valorizzando ed integrando gli attuali sistemi informatici** utilizzati per le denunce contributive, anche attraverso la definitiva unificazione dell’applicativo per tutte le gestioni previdenziali, ivi comprese quelle pubbliche.”;
- “Consolidare le metodologie basate **sull’analisi incrociata delle informazioni delle banche dati dell’Istituto con quelle delle altre Amministrazioni pubbliche**, anche incrementando il ricorso all’utilizzo dei **big data**, analogamente alle esperienze di prevenzione alla illegalità ed alle frodi, al fine di massimizzare le potenzialità di accertamento dei fenomeni di indebita fruizione delle agevolazioni contributive, rivedere, previo accordo con le altre amministrazioni, le attuali limitazioni nello scambio dei dati (E.3).”

### **Solidarietà**

Considerato che “la natura mutualistica del sistema assicurativo Inps garantisce solidarietà tra i lavoratori e tra le imprese, anche in relazione alle situazioni di difficoltà in cui, di volta in volta, si possono trovare e che “le misure di sviluppo di protezione sociale ... sono destinate ai beneficiari in relazione alle loro difficoltà soggettive, con particolare attenzione al sostegno al reddito, alla famiglia e alle situazioni di indigenza.” Le azioni prevedono di:

- “Valutare il modello gestionale, applicato alla prima fase di erogazione delle prestazioni di Reddito e Pensione di cittadinanza (RdC e PdC) (S.1).”
- “Sviluppare l’analisi dei soggetti richiedenti (S.2).”
- “**Condividere le banche dati**, nel rispetto della privacy, tra tutte le amministrazioni deputate alla erogazione delle prestazioni, privilegiando i soggetti della rete integrata che operano nel Welfare (S.6).”

### **Tutele**

“La vocazione sociale dell’Istituto, deve attribuire grande importanza al “patto con l’utenza”, garantendo tempestività e qualità nell’erogazione delle prestazioni.”. Tra le azioni previste è evidenziata la necessità di **“integrare tutte le banche dati che possono concorrere alla definizione dei requisiti necessari per la erogazione delle prestazioni**, al fine di accrescere la qualità delle tutele anche in relazione ai diversi percorsi della vita lavorativa (T.8).”

### **Efficacia e l’efficienza**

“Elaborare un progetto di riorganizzazione complessiva dell’Istituto, basato:

- sulla **centralità dell’utenza**, realizzando l’offerta di servizi gestita in modo integrato per segmenti di utenza con bisogni omogenei;
- sulla **reingegnerizzazione di processi e sistemi informativi** coerenti con la logica della centralità dell’utenza;
- sulla relazione con gli enti territoriali che concorrono alla rete dei servizi di Welfare.”

Al fine di migliorare l’organizzazione dell’INPS per accrescere la qualità dei servizi, occorre “Sviluppare un’analisi, condivisa tra gli Organi di vertice, degli elementi che determinano **le attuali criticità del sistema informatico anche alla luce dei nuovi compiti istituzionali**. È così possibile programmare sviluppi dello stesso, degli **applicativi che migliorino l’integrazione e la facilità della navigazione** (ICM.5).” e “Garantire agli Organi di vertice la possibilità di svolgimento informato dei propri compiti mediante **l’accesso, costante ed immediato, ai dati necessari** (ICM.6).”

### **Innovazione**

Si prevede di:

- “Rivedere il Regolamento in materia di “Criteri e modalità per la fruizione dei dati statistici ed elementari per finalità informative e scientifiche”, al fine di consentire l’accesso, a parità di condizioni, **ai dati (open-data) spersonalizzati** per le attività di studio e ricerca svolte dal mondo scientifico, accademico e sociale (ICM.7).”

- “Ridisegnare, in coerenza con il precedente obiettivo, le attività di ricerca dell’Istituto, anche rivedendo le finalità e le opportunità sperimentate con il progetto VisitInps (ICM.8).”
- “Favorire la concertazione tra gli Organi di vertice dell’Istituto in merito alle **modalità di condivisione dei dati rilevanti** e...l’utilizzo della multicanalità garantendo qualità, leggibilità e facilità di reperibilità delle informazioni nonché la loro esaustività (ICM.9).”

La **riorganizzazione** varata dall’Istituto il 16 Dicembre 2019 riflette integralmente la spinta verso la trasformazione dell’Istituto espressa dalla relazione del CIV. 10.

Anche all’interno della DCTII è stata portata a termine una riorganizzazione in grado di supportare l’Istituto nel percorso verso la trasformazione ed innovazione, inserendo nuovi ruoli dirigenziali di supporto trasversale al cambiamento. Di seguito si riporta lo schema delle funzioni organizzative DCTII:



Figura 1 Organizzazione DCTII

L’Istituto ha pubblicato inoltre il proprio Piano Strategico ICT 20-22 che riflette le indicazioni del Piano Strategico Digitale INPS 2020-2025, le linee guida di AgID e le indicazioni del CIV, introducendo il modello IEC (“Innovazione”, “Evoluzione”, “Continuità”) ed un approccio “bimodale” che tiene conto sia della dimensione tradizionale che della dimensione innovativa dell’evoluzione dei sistemi, per conseguire gli obiettivi strategici (tra gli altri) della Digitalizzazione dei Processi, dell’evoluzione del Service Delivery Model e della valorizzazione dei dati dell’Istituto per trasformarlo in una Data Driven Company ed, in futuro, in una Cognitive Enterprise.



Il Piano Strategico ICT prevede (sulla base delle indicazioni del CIV) l'introduzione di "Centri di competenze per la realizzazione di progetti innovativi curando progettazione, realizzazione, collaudo e messa in esercizio del software. Sono composti da specialisti di architetture, Infrastrutture, sicurezza, banche dati, sviluppo e gestione software".

Il Piano Strategico ICT affianca a tali strutture anche il Change Advisory Board (CAB) per la governance della trasformazione. Oltre agli elementi sopra riportati, il contesto si caratterizza con l'insieme dei provvedimenti normativi, fortemente condizionati dalla presente condizione emergenziale. In particolare,

- a) nell'ambito del DPCM 9 marzo 2020 ("Io resto a casa"), è stato definito **il potenziamento dei servizi informativi dell'INPS** che prevedeva che tutti i servizi informativi fossero resi disponibili attraverso il potenziamento dei canali telefonici e telematici e integralmente assicurati dal servizio di sportello telefonico provinciale. I canali di informazione alternativi allo sportello fisico offerti dall'Istituto: Portale internet, App mobile, Contact center multicanale, Cassetti previdenziali dedicati alle aziende e ai soggetti abilitati e caselle di posta dedicate per gli enti di patronato.
- b) nell'ambito del Decreto Legge "Misure di potenziamento del servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19", ("Cura Italia") sono state previste misure per:
  - Congedi parentali, permessi legge n. 104/92 e bonus baby-sitting;
  - NASPI, DIS-COLL e disoccupazione agricola;
  - Cassa integrazione ordinaria, Assegno ordinario e Cassa integrazione in deroga;
  - Indennità per i lavoratori.

In conclusione, le indicazioni contenute nella relazione del CIV, gli atti della Presidenza e la nuova Organizzazione si presentano come tappe di un processo rifondativo che l'Istituto ha intrapreso anche e soprattutto in relazione ai servizi Informativi ed alla gestione del proprio patrimonio dati.

Occorre sottolineare altresì la creazione di una posizione di Innovation Manager al quale si affiancano ulteriori 4 figure dirigenziali deputate proprio ai temi della Trasformazione Digitale.

Ed è proprio al tema legato alla trasformazione digitale che si sono sviluppate sinergie con la Direzione Centrale Formazione avviando un percorso virtuoso di "allineamento tecnologico e di cultura organizzativa" rivolto a tutti gli informatici e non solo volto proprio a descrivere e condividere la nuova roadmap.

### ***1.3 Coerenza con il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione***

La fornitura in oggetto è stata definita in coerenza al Piano Triennale AGID 2020-2022, già recepito dal Piano Strategico ICT 2020-2022 dell'Istituto.

In particolare, i più importanti principi guida del Piano che sono stati presi a riferimento riguardano:

- **Digital & mobile first**

La disponibilità di profili specialistici di alto livello consentirà all'Istituto di utilizzare al meglio le tecnologie Microsoft acquisite mediante i contratti in essere, massimizzandone l'impiego al fine di digitalizzare i processi organizzativi e semplificare l'esperienza del dipendente e del cittadino.

- **Cloud first**

INPS, attraverso i servizi previsti in fornitura, procederà con il ridisegno delle applicazioni "legacy" e il disegno delle nuove applicazioni e servizi IT in ottica "cloud-ready". In tale contesto, il servizio DAS consentirà di definire gli scenari d'uso, le architetture di riferimento e le best practices per superare le situazioni di obsolescenza tecnologica dell'attuale parco applicativo (ad es. mainframe) e impostare i nuovi sviluppi secondo approcci "agili" (DevOps) e in grado di sfruttare i servizi messi a disposizione dal "public cloud". Particolare enfasi verrà data alla prevenzione del rischio di lock-in prevedendo – come prerequisito fondamentale di ogni scelta architetturale – la portabilità dei servizi (es. container applicativi) e l'approccio di piattaforma (Platform-as-a-Service) che consentirà l'impiego di tecnologie open-source e multivendor.

- **User-centric, data driven e agile**

L'Istituto intende valorizzare il patrimonio informativo a disposizione per migliorare i servizi resi all'utenza. Da questo punto di vista, i servizi Microsoft consentiranno all'Istituto stesso di accedere al patrimonio di esperienze internazionali per ideare nuovi servizi innovativi o migliorare quelli esistenti, accelerando la trasformazione di INPS. In particolare verranno effettuate delle attività di ideazione di nuovi use cases e definizione di architetture evolutive oltre che di nuovi modelli di provisioning dei servizi basati su paradigmi DevOps.

- **Sicurezza e privacy by design**

L'Istituto, attraverso la fornitura in oggetto, potrà avvalersi del supporto di Microsoft per l'identificazione delle soluzioni di sicurezza allo stato dell'arte per i sistemi mission-critical, sia per quanto riguarda i servizi IT già rilasciati che per quelli di nuova ideazione che verranno disegnati con approccio "security & privacy by design" in linea con la normativa di riferimento.

## 1.4 Contesto tecnico

Il Datacenter dell'INPS è costituito da una eterogeneità di sistemi a partire da quelli definiti "Legacy" (come il Mainframe) fino ad arrivare a sistemi DevOps su hardware "Industry Standard" ovvero in Cloud. Seguendo le indicazioni di AgID, l'Istituto si è attivato per spostare i nuovi carichi di lavoro su infrastrutture "Industry Standard" ed ha provveduto, tramite diverse iniziative, ad effettuare le operazioni di offloading dei sistemi legacy che hanno portato alla dismissione dei sistemi legacy non mainframe e a congrue riduzioni dei consumi dei sistemi ZOS.

Sui sistemi "Industry Standard" vengono utilizzati Sistemi Operativi MS Windows Server e Linux.

La semplicità di utilizzo dei sistemi Windows accompagnata dai minori costi delle risorse professionali necessarie per la gestione sistemistica, nonché una preferenza dei gruppi di sviluppo (interni ed esterni) per la piattaforma .net (scelta, tramite gara, anche per la migrazione delle applicazioni AS/400) ha portato in pochi anni ad una numerosità elevata dei sistemi Microsoft presenti in Istituto.

Nell'ambito delle attività del piano Triennale ICT INPS 2020-22 sono in corso di implementazione soluzioni Microsoft per supportare il processo di evoluzione dell'IT dell'Istituto.

In tale contesto si stanno adottando le nuove piattaforme Power BI, Dynamics, Power Apps e la posta elettronica su Office 365 (Exchange on-line), Project, Teams, Sharepoint.

Attualmente vengono erogati su sistemi Microsoft numerosi servizi, quali ad esempio:

- Portale Internet (Applicazioni e DB);
- Portale Intranet (Applicazioni e DB);
- Posta Elettronica (MS Exchange);
- Gestione Contributiva: flussi Uniemens, che costituiscono buona parte delle entrate dell'Istituto (MS BizTalk, MS HIS, MS SQL Server);
- Piattaforma EAP (ex-AS/400);
- Autenticazione e gestione centralizzata PdL e Server (MS Active Directory);
- Gestione centralizzata patching, configurazioni e distribuzione del software (MS SCCM – System Center Configuration Manager);
- Basi Dati relazionali (SQL Server): solamente per l'ambiente di Produzione l'Istituto possiede un installato pari a 34 cluster, 130 Nodi, 155 istanze e circa 3.500 Database, per un totale storage utilizzato di circa 600 TB.

Inoltre, tra i nuovi servizi/progetti su piattaforma MS, sono da segnalare:

- Modern Datawarehouse sul quale è prevista la migrazione dell'attuale piattaforma DWH;
- Antifrode, relativo al PON Legalità;
- Off-Loading del Mainframe;
- Il nuovo sistema di Governance IT e Project Management;

- I workflow correlati ai progetti di office automation.

## **2 FINALITÀ DELLA FORNITURA**

### **2.1 Obiettivo della fornitura**

L'Istituto con la presente fornitura intende indirizzare, da un lato, la necessità di estendere il supporto tecnologico del produttore in merito alle tecnologie Microsoft in uso in scadenza il 14/03/2021 e, dall'altro, di perseguire le indicazioni previste dal Piano Triennale AgiD e dal Piano Strategico ICT dell'Istituto stesso circa l'evoluzione dei servizi IT nei prossimi 36 mesi.

In particolare, il servizio Premier, come già realizzato nella fornitura in corso, contribuirà nel triennio al mantenimento dei livelli di servizio IT necessari all'Istituto per i propri compiti istituzionali. Il servizio, infatti, garantisce l'assistenza H24 in caso di malfunzionamenti con possibilità di escalation diretta ai gruppi di prodotto Microsoft Corporation; inoltre consentirà all'Istituto di effettuare costantemente le dovute attività di manutenzione che garantiranno l'aggiornamento dei sistemi e il mantenimento della più adeguata postura di sicurezza IT. Il servizio Premier è costituito dalle seguenti tre componenti:

- "Supporto Reattivo", che favorisce la continuità operativa (risoluzione tempestiva dei problemi tecnici aperti: incident), è erogato 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ed è soggetto a SLA di presa in carico e risoluzione delle problematiche segnalate;
- il "Supporto Proattivo", al fine di erogare attività e procedure best practices in materia di sviluppo, utilizzo e gestione delle specifiche infrastrutture tecnologiche di software Microsoft, supporto all'evoluzione tecnologica delle piattaforme;
- il "Service delivery management", per il coordinamento del personale tecnico con il fornitore Microsoft al fine di gestire ed indirizzare correttamente l'escalation delle chiamate di supporto Reattivo, pianificare ed ingaggiare le corrette figure professionali per ciascun intervento, verificare e misurare con report periodici l'impiego dei supporti Reattivo e Proattivo.

Il servizio Digital Advisory Services (DAS) è un servizio di Microsoft Consulting Services, che consente ai clienti di accedere al know how tecnologico dei gruppi di prodotto Microsoft e alle competenze architetturali e tool per l'identificazione di un percorso di innovazione e la realizzazione del valore attraverso specifiche iniziative progettuali.

Nello specifico contesto di INPS, il DAS verrà impiegato quale servizio abilitante per le fasi di ideazione, disegno ed esecuzione della Trasformazione Digitale dell'Istituto, attraverso i seguenti principali benefici attesi:

- la definizione delle architetture IT e degli interventi progettuali o di adozione dei tool allineati con le raccomandazioni del produttore;
- la fruizione di un supporto alle decisioni strategiche rispetto agli investimenti futuri di medio-lungo periodo attraverso l'accesso ad informazioni connesse allo sviluppo evolutivo dei prodotti (roadmap);
- la riduzione dei tempi di messa in produzione delle tecnologie attraverso l'accesso diretto alle architetture di riferimento (reference architecture), alle informazioni relative alla configurazione ottimale delle stesse, attingendo alla base di conoscenza relativa alle installazioni della medesima tecnologia effettuate su scala mondiale, e ai gruppi di prodotto Microsoft la cui interazione deve assicurare un allineamento informativo rispetto alle logiche alla base del disegno e del codice sorgente.

## 2.2 Benefici attesi

La fornitura in oggetto riveste interesse strategico per l'Istituto per migliorare i livelli di servizio erogato alle strutture interne e agli utenti esterni e promuovere l'innovazione.

Nell'ambito dell'evoluzione delle piattaforme IT, il contratto Microsoft "Premier" rappresenta uno degli strumenti fondamentali per la gestione delle tecnologie e dei prodotti Microsoft necessari per supportare l'infrastruttura tecnologica dell'Istituto, abilitando al tempo stesso le iniziative e i progetti d'innovazione.

Attraverso il Supporto "Premier", i team di progetto dell'Istituto avranno la possibilità di dialogare direttamente con Microsoft per **risolvere le problematiche** riscontrate e seguire l'evoluzione dello stack di tecnologia Microsoft, mantenendosi continuamente aggiornati.

Per quanto riguarda il servizio DAS, il beneficio atteso dall'Istituto è quello di complementare le competenze delle risorse della DCTII con gli skills di alto-profilo architetturale di Microsoft per:

- **Ridurre il rischio operativo** mediante il superamento delle più complesse problematiche di obsolescenza e manutenibilità di sistemi ed applicazioni (es. EAP, mainframe) attingendo alle conoscenze dei gruppi di sviluppo dei prodotti. Tali problematiche costituiscono un importante vincolo alla modernizzazione dell'Istituto e necessitano di competenze non facilmente reperibili sul mercato per identificare le soluzioni e guidare gli interventi progettuali realizzati nell'ambito dei contratti di sviluppo software attivi presso l'Istituto.
- **Evolgere le capacità** dell'Istituto mettendo a disposizione le esperienze internazionali e le best practice di Microsoft Corporation in termini di ideazione, disegno e implementazione dell'innovazione (es. Azure, Artificial Intelligence)

### 3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 Soluzioni tecniche e criteri di scelta delle soluzioni

Il servizio di prevista acquisizione è costituito da due componenti: Microsoft Premier Support e Microsoft Digital Advisory Services (DAS).

Il servizio Microsoft Premier Support previsto dall'Istituto è composto dalle attività indicate nella seguente tabella:

Fabbisogno	Servizio	Anno 1	Anno 2	Anno 3
Supporto per la Risoluzione di Problemi legati ai prodotti Microsoft	Premier Support	Compreso	Compreso	Compreso
	Problem Resolution Hours	400h	400h	400h
	Problem Support Assistance	400h	400h	400h
	Support Account Management	900h	900h	900h
	Third Tier Security Support Exchange Server	1	1	1
	Third Tier Security Support Windows Server	1	1	1
	Third Tier Security Support SharePoint Server	1	1	1
	Third Tier Security Support SQL Server	1	1	1
	Third Tier Security Support System Center	1	1	1
Supporto applicativo Application and Design Review Application Code Review Application Performance review Configuration Management Advisory Application Quality \ Testing Application Security Design Review Supporto Dismissione Piattaforme Legacy (EAP, "Vecchia Intranet"), MainFrame Offloading, ecc.) e Verifiche conformità SW Cloud Support and Management	Supporto Designated Support Engineering	1600h	1600h	1600h
Supporto Piattaforma BizTalk	BizTalk Health Check	1	1	1
Infrastruttura SQL	Risk Assessment Program Plus Complex for SQL Server	1	1	1
Infrastruttura SCCM	Risk Assessment Program Plus for SCCM	1	1	1

Fabbisogno	Servizio	Anno 1	Anno 2	Anno 3
Infrastruttura Exchange	Risk Assessment Program Plus for Exchange	1	1	1
Infrastruttura SharePoint	Risk Assessment Program Plus for SharePoint	1	1	1
Infrastruttura Host Integration Server	Host Integration Server Health Check	1	1	1
Infrastruttura Active Directory	Risk Assessment Active Directory	1	1	1

Il servizio Microsoft Digital Advisory Services (DAS) previsto da INPS è un programma di 36 mesi composto dai seguenti "pacchetti di servizio":

Deliverable	Q.tà	Numero di Pacchetti DAS standard	Totale Pacchetti DAS standard per PORTFOLIO (18 mesi)	Totale cicli PORTFOLIO	Totale Pacchetti DAS standard
Envisioning Workshop	1	1	1	2	2
Scenario analysis & prioritization	1	2	2	2	4
Business Case	1	1	1	2	2
Digital maturity model assessment	3	1	3	2	6
Solution storyboard & narrative	3	1	3	2	6
Rapid storyboarding & prototyping	3	3	9	2	18
			<b>19</b>		<b>38</b>

I deliverable associati con tali “pacchetti di servizio” sono i seguenti:

<b>Deliverable</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Envisioning Workshop</b>	Sessioni di envisioning e design thinking sugli scenari d’uso, dove partecipano sia utilizzatori del servizio che responsabili del servizio. L’attività rilascia un elaborato, che riporta gli scenari d’uso di alto livello selezionati, le personas ed i processi mappati
<b>Scenario Prioritization</b>	Documento che descrive nel dettaglio uno o più scenari d’uso, le funzionalità richieste e le tecnologie necessarie per implementarli, i vantaggi ottenibili ed i prerequisiti.
<b>Business Case</b>	Documento che riporta in modo quantitativo costi e benefici, ROI e Payback period, relativamente ad una iniziativa che prevede uno o più scenari d’uso.
<b>Digital Maturity Model Assessment</b>	Documento che rappresenta lo stato dell’arte dei sistemi, riportando puntualmente i gap di tipo funzionale, tecnologico ed operativo
<b>Solution storyboard and narrative</b>	Documento di disegno architettuale di alto livello dei singoli progetti focalizzati sulla trasformazione digitale
<b>Rapid storyboarding &amp; prototyping</b>	Prototipo digitale per cui i dati, le funzionalità e le interfacce sono semplificate, sviluppate con l’obiettivo di mostrare l’efficacia di uno o più scenari d’uso.

### **3.2 Risorse professionali e tecnologiche**

Il servizio Microsoft Premier è erogato dalle seguenti principali risorse:

- Customer Success Account Manager (CSAM): coordina le attività contrattuali (“Service delivery management”);
- Customer Engineer (CE) per quanto riguarda il “Supporto Proattivo”;
- Escalation Engineer del Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi per quanto riguarda il “Supporto Reattivo”.

Per quanto riguarda il servizio DAS, questo viene erogato dai Digital Architect di Microsoft, figure di alta consulenza specialistica in grado di mettere a disposizione le esperienze e le strategie innovative di Microsoft per agevolare le organizzazioni nel raggiungimento dei propri obiettivi in ambito digitale, e dal Microsoft Service Delivery Team (Subject Matter Expert) che include le risorse dei Centri di Eccellenza dei Servizi Microsoft che mettono a disposizione il know-how relativo ai prodotti e alle tecnologie Microsoft.



### 3.3 Pianificazione delle attività

I servizi Microsoft Premier e DAS oggetto di fornitura verranno erogati nell'arco di 36 mesi solari dalla data di attivazione a fronte di pianificazioni periodiche concordate con i referenti dell'istituto nelle aree di interesse.

### 3.4 Livelli di servizio e penali

Relativamente al servizio Microsoft Premier, a seguire si riportano i livelli di servizio riferiti alle 4 diverse tipologie di ticket di assistenza e le relative penali:

Severity	Situazione	Risposta da parte di Microsoft	Risposta da parte dell'Istituto	Penalità
1 Solo via telefono	Impatto aziendale irreversibile: • Perdita completa di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro • Necessità di un intervento immediato	Intervento alla prima chiamata in un'ora o meno • Risorse Microsoft sul sito della società il più presto possibile • Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche • Impegno continuo 24x7 • Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti • Comunicazione ai dirigenti di alto livello di Microsoft	• Comunicazione ai dirigenti di alto livello della società • Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7 • Accesso e risposte rapide dall'autorità di controllo delle modifiche • Formulazione solo telefonica	Per ogni ora lavorativa di ritardo nella presa in carico, per cause direttamente imputabili a Microsoft: <b>0,1 ‰ del valore contrattuale netto.</b>

Severity	Situazione	Risposta da parte di Microsoft	Risposta da parte dell' <b>Istituto</b>	Penalità
<b>A</b> Solo via telefono	<p>Impatto commerciale critico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdita o degradazione significativa dei servizi</li> <li>• Necessità di intervento entro un'ora</li> </ul>	<p>Intervento alla prima chiamata in un'ora o meno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risorse Microsoft presso la sede della società, come richiesto</li> <li>• Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche</li> <li>• Impegno continuo 24x7</li> <li>• Comunicazione ai dirigenti di alto livello di Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7</li> <li>• Accesso e risposte rapide dall'autorità di controllo delle modifiche</li> <li>• Comunicazione del management</li> <li>• Formulazione solo telefonica</li> </ul>	<p>Per ogni due ore lavorative di ritardo nella presa in carico, per cause direttamente imputabili a Microsoft: <b>0,08 ‰ del valore contrattuale netto.</b></p>
<b>B</b> Via telefono o via web.	<p>Impatto commerciale moderato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdita o degradazione moderata dei servizi e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente</li> <li>• Necessità dell'intervento entro due ore lavorative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervento alla prima chiamata in due ore o meno</li> <li>• Impegno solo durante le ore lavorative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocazione delle risorse appropriate per sostenere lo stesso impegno di Microsoft</li> <li>• Accesso e intervento dall'autorità di controllo delle modifiche entro quattro ore lavorative</li> <li>• Formulazione telefonica o invio tramite Web</li> </ul>	<p>Per ogni quattro ore lavorative di ritardo nella presa in carico, per cause direttamente imputabili a Microsoft: <b>0,06 ‰ del valore contrattuale netto.</b></p>
<b>C</b> Via telefono o via web	<p>Impatto commerciale minimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionamento sostanzialmente nella norma, in alcuni casi con qualche minimo impedimento dei servizi</li> <li>• Necessità dell'intervento entro quattro ore lavorative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervento alla prima chiamata in quattro ore o meno</li> <li>• Impegno solo durante le ore lavorative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni accurate da parte di chi segue il caso</li> <li>• Intervento entro 24 ore</li> <li>• Formulazione telefonica o invio tramite Web</li> </ul>	<p>Per ogni sei ore lavorative di ritardo nella presa in carico, per cause direttamente imputabili a Microsoft: <b>0,04 ‰ del valore contrattuale netto.</b></p>
NA	Produzione dei report relativi alla misurazione del servizio.	trimestrale e comunque entro i primi 5 giorni del trimestre successivo a quello di rendicontazione.		<p>Per giornata di ritardo: <b>1 ‰ del valore contrattuale netto.</b></p>

Severity	Situazione	Risposta da parte di Microsoft	Risposta da parte dell'Istituto	Penalità
NA	Risorse ritenute inadeguate dall'Istituto.	Fornire risorse con professionalità idonee agli incarichi assegnati.	Fornire dettaglio cause di inadeguatezza fornendo evidenze oggettive.	Per ogni risorsa confermata inadeguata post confronto tra le parti: <b>0,1 ‰ del valore contrattuale netto.</b>
NA	<del>Risorse sostituite su iniziativa del Fornitore.</del>	<del>Rispettare la pianificazione delle risorse comunicate all'Istituto.</del>		<del>Per ogni risorsa sostituita senza accordo con Istituto: 0,1 ‰ del valore contrattuale netto.</del>

Per quanto riguarda i servizi DAS, verrà effettuata una pianificazione periodica delle attività e verrà applicata una penale pari al 1 ‰ del valore contrattuale netto per ogni giornata di ritardo rispetto alla data di consegna pianificata di un deliverable.

## 4 COMPOSIZIONE DEI COSTI

### 4.1 Analisi dei costi per voce di fornitura

Il servizio Premier è articolato secondo una pianificazione annuale per un periodo complessivo di tre annualità.  
Per ogni anno di servizio è prevista l'erogazione delle attività riportate nella seguente tabella, il cui dimensionamento tiene conto della necessità di garantire la continuità operativa e la manutenzione di tutte le tecnologie e i servizi Microsoft presenti nell'Enterprise Agreement Microsoft dell'Istituto.

Servizio	Anno
Premier Support	Compreso
Problem Resolution Hours	400h
Problem Support Assistance	400h
Support Account Management	900h
Third Tier Security Support Exchange Server	1
Third Tier Security Support Windows Server	1
Third Tier Security Support SharePoint Server	1
Third Tier Security Support SQL Server	1
Third Tier Security Support System Center	1
Supporto Designated Support Engineering	1600h
BizTalk Health Check	1
Risk Assessment Program Plus Complex for SQL Server	1
Risk Assessment Program Plus for SCCM	1
Risk Assessment Program Plus for Exchange	1
Risk Assessment Program Plus for SharePoint	1
Host Integration Server Health Check	1
Risk Assessment Active Directory	1

L'importo complessivo del servizio Premier per 36 mesi è pari a circa € 1.900.000,00 IVA Esclusa. Tale importo è coerente con quanto previsto da INPS nell'ultimo contratto stipulato nel 2019.

Il servizio DAS è un programma articolato da due cicli ("Portfolio") in serie, ciascuno di durata pari a 18 mesi, in accordo con quanto previsto dal Piano Strategico ICT 2020-2022 dell'Istituto che prevede "wave" di trasformazione della durata di 18 mesi.

Per ogni "wave" del suddetto Piano, corrispondente ad uno stadio auto-consistente di evoluzione, sono stati previsti i deliverable riportati nella tabella seguente. Con tale dotazione, per ogni semestre l'Istituto potrà contare sul rilascio di 4 deliverable corrispondenti ad una o più iniziative di interesse.

Deliverable	Q.tà
Envisioning Workshop	1
Scenario analysis & prioritization	1
Business Case	1
Digital maturity model assessment	3
Solution storyboard & narrative	3
Rapid storyboarding & prototyping	3

L'importo complessivo del servizio DAS per 36 mesi è pari a circa € 1.799.300,00 IVA Esclusa. Tale importo è in linea con quanto previsto da CONSIP in altri contratti DAS per la Pubblica Amministrazione (ad es. vedasi [https://www.consip.it/sites/consip.it/files/bandi/documentazione\\_non\\_firmata/Lettera\\_per\\_Richiesta\\_di\\_Offerta.pdf](https://www.consip.it/sites/consip.it/files/bandi/documentazione_non_firmata/Lettera_per_Richiesta_di_Offerta.pdf)). INAIL

#### **4.2 COSTI UNITARI E TARIFFE PROFESSIONALI**

Per quanto riguarda il servizio Premier, il costo giornaliero delle risorse (Customer Engineer) relative al "Supporto Designated Support Engineering" è pari a Euro 1.250,00 IVA esclusa.

Per quanto riguarda il servizio DAS, il valore di ogni singolo pacchetto dei 38 è pari a Euro 47.350 IVA esclusa, in linea con quanto congruito da CONSIP in contratti analoghi.

## **5 ACQUISIZIONE DELLA FORNITURA**

### ***5.1 Modalità di scelta del contraente***

L'Istituto, in aderenza alla normativa di riferimento, ha pubblicato sul proprio sito web [www.inps.it](http://www.inps.it) in data **16/02/2021** l'Indagine di mercato preordinata a conoscere le manifestazioni d'interesse da parte degli Operatori economici alla partecipazione ad una o più procedure di appalto aventi ad oggetto: 1. Microsoft Premier Support 2. Microsoft Digital Advisory Services (DAS).". L'azienda risultata eleggibile per la fornitura oggetto del presente provvedimento è la Microsoft S.r.l. in quanto unica ad aver dato riscontro alla Consultazione dell'Istituto in data **4/3/2021**.

## **6 VIGILANZA SULL'ESECUZIONE DEI LAVORI, VERIFICA DEI RISULTATI RAGGIUNTI E EVENTUALE MONITORAGGIO DEL CONTRATTO**

La fornitura sarà sottoposta a verifica come dettagliato nello Schema di Contratto. Inoltre la fornitura in proposta sarà sottoposta a monitoraggio secondo quanto disposto dall'art. 13 del D.Lgs. n. 39/33.

Roma, .....

IL DIRETTORE CENTRALE

---