

## **ALLEGATO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO Parte II**

# **AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DELLA MANUTENZIONE, SUPPORTO E SERVIZI PROFESSIONALI ADOBE PER INAIL - ID 2061**



<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>5</b>
2.1	Oggetto .....	5
2.2	Durata .....	5
2.3	Responsabile delle attività contrattuali .....	5
2.4	Luogo di lavoro .....	5
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>6</b>
3.1	Adobe's Platinum Maintenance and Support .....	6
3.2	Servizi professionali .....	7
3.3	Acquisto opzionale di nuove licenze software .....	8
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE .....</b>	<b>9</b>
4.1	Premessa.....	9
4.2	Erogazione dei servizi.....	9
4.2.1	Servizi di manutenzione su licenze AEM Forms .....	9
4.2.2	Servizi professionali .....	10
4.2.3	Verifica di conformità .....	10
4.2.4	Base d'asta, corrispettivi e fatturazione .....	11



# 1 PREMESSA

Nel corso degli ultimi anni, INAIL ha realizzato e condotto progetti ed iniziative volte alla dematerializzazione dei documenti, in linea con le linee guida dettate dal C.A.D ed in tale ottica sono state realizzate applicazioni di automazione dei flussi informativi e documentali. I sistemi di Gestione documentale, di Conservazione sostitutiva e di Firma Digitale hanno fatto un uso sempre più frequente dei prodotti server della linea Adobe Livecycle.

In particolare si è sempre utilizzata la piattaforma **Adobe** per:

- Inserimento dei campi Firma Digitale e del relativo glifo sui PDF trasformati;
- Conversione di documenti in formato pdf per diverse finalità, tra cui la possibilità di caricarli sul documentale INAIL;
- Elaborazione di FORM (elaborazione dinamica, pre-popolamento con dati di archivio, rendering dinamico, etc.).

L'obiettivo della presente iniziativa è di soddisfare le esigenze di INAIL relative al **rinnovo per 36 mesi** del contratto di supporto e manutenzione, che terminerà il **15/12/2018** per la piattaforma Adobe Server Enterprise AEM Forms e sue evoluzioni.

In particolare, la presente procedura riguarda l'acquisizione di:

- Servizi di manutenzione software e supporto Adobe sia per le licenze di nuova acquisizione che per le licenze già in possesso di INAIL;
- Servizi professionali erogati in modalità a consumo, pari a 50 gg per tre anni, sulle piattaforme Adobe server;
- Prevedere l'opzione di potersi approvvigionare, in caso di necessità, di licenze aggiuntive (temporanee/permanenti) per l'utilizzo di ulteriori 4 CPU dual-core.

Definizione	Descrizione
Produttore	Adobe
Committente/Istituto	L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL o anche I.N.A.I.L.), che usufruisce dei servizi e dei prodotti descritti nel presente Capitolato Tecnico



Definizione	Descrizione
<b>Fornitore</b>	Aggiudicatario della fornitura (Società, Impresa, RTI o Consorzio)
<b>AEM</b>	Adobe Experience Manager
<b>Orario lavorativo</b>	si intende per orario lavorativo, le ore comprese tra le 8:00 e le 17:00 dal lunedì al venerdì esclusi il sabato, la domenica ed i festivi.

**Tabella 1 - Definizioni**



## 2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

### 2.1 Oggetto

Di seguito sono riportati gli oggetti di fornitura previsti:

- Rinnovo per 36 mesi della manutenzione del software per n. 6 CPU (12 core) per licenza AEM Forms (P.N. **38052871**) acquisita in modalità Perpetual
- Servizi professionali, acquistabili a consumo, in soluzioni adobe AEM Forms (requisiti previsti in fase di esecuzione: almeno 5 anni di esperienza su progetti di analoga entità economica): 50 gg/u
- Acquisto opzionale di licenze AEM Forms in modalità Perpetual o TERM per un importo massimo di 1.154.048 €

La descrizione dettagliata dei servizi e dei beni richiesti è riportata nei paragrafi successivi.

### 2.2 Durata

1. Il presente contratto ha durata pari a 36 mesi decorrenti dalla data di stipula.
2. Nell'ambito della durata contrattuale, al Fornitore potranno essere richiesti i servizi professionali a consumo per un massimo di **complessive 50 gg/u**
3. INAIL potrà esercitare il diritto di acquisto di nuove licenze (Perpetual o TERM) nell'arco dei primi 24 mesi di vigenza contrattuale.

### 2.3 Responsabile delle attività contrattuali

Prima della stipula del contratto, il Fornitore dovrà comunicare ad INAIL il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile delle attività contrattuali**. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di INAIL.

Sarà cura del Responsabile delle attività contrattuali verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

### 2.4 Luogo di lavoro

Le prestazioni relative all'oggetto di fornitura dovranno essere erogate presso la sede INAIL sita in Roma in Via del Santuario Regina degli Apostoli 33.



### 3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

Nel presente paragrafo sono descritte le caratteristiche generali relative ai servizi ed ai beni oggetto della fornitura.

#### 3.1 Adobe's Platinum Maintenance and Support

Nell'ambito dei servizi di manutenzione per le licenze già in uso presso l'Istituto e delle nuove licenze in acquisizione verrà garantito ad INAIL un supporto 24 ore su 24, da lunedì a domenica, 365 giorni all'anno.

Il supporto, denominato *Adobe's Platinum Maintenance and Support*, sarà in italiano in "orario lavorativo", al di fuori di tale finestra temporale il supporto sarà in lingua inglese.

Il servizio sarà erogato attraverso i seguenti canali:

- Supporto telefonico attraverso un numero verde;
- Accesso da Remoto alla struttura di supporto online;
- Accesso alla *knowledge base* tecnica di Adobe;
- Accesso ai "Customer forums".

In caso di registrazione di un caso di supporto, sono garantiti i seguenti *tempi di presa in carico* in funzione del livello di impatto del relativo caso:

Livello di impatto	Descrizione	Tempi di presa in carico
Severità 1	<b>il problema si traduce in interruzioni estremamente gravi di un sistema in produzione.</b> Ha influenzato, o potrebbe influenzare, l'intera comunità di utenti. Attività che devono essere eseguite immediatamente non possono essere eseguite a causa di un crash completo del sistema o di interruzioni nelle funzioni principali del sistema in produzione. L'integrità dei dati è compromessa e la richiesta di supporto richiede una elaborazione immediata poiché il problema può causare perdite finanziarie.	30 minuti
Severità 2	<b>il problema si traduce in gravi interruzioni delle normali operazioni, avrà un impatto negativo su un'installazione a livello aziendale.</b> In un sistema di produzione, non è possibile eseguire attività importanti, ma l'errore non compromette le operazioni essenziali. L'elaborazione può continuare in modo limitato e l'integrità dei dati può essere a rischio. In un ambiente di pre-produzione, il problema ostacola la distribuzione di un'installazione a livello aziendale. La richiesta di assistenza richiede	1 ora



Livello di impatto	Descrizione	Tempi di presa in carico
	un'elaborazione tempestiva, in quanto il malfunzionamento potrebbe causare gravi interruzioni ai processi critici o influire negativamente sul business aziendale.	
Severità 3	<b>il problema causa interruzioni nelle normali operazioni.</b> Non impedisce il funzionamento di un sistema di produzione, o potrebbe verificarsi un lieve peggioramento delle prestazioni. L'errore è attribuito al malfunzionamento o al comportamento scorretto del software. Il problema può interessare una deadline in un progetto pilota o in una proof-of-concept in ambiente di sviluppo.	4 ore
Severità 4	<b>il problema si traduce in interruzioni minime o nulle alle normali operazioni</b> (nessun impatto sul business). Il problema consiste in domande, tra cui problemi di integrazione, richieste di installazione e configurazione, richieste di miglioramento o domande di documentazione.	1 giorno lavorativo

Tabella 2 - Tempi di presa in carico

### 3.2 Servizi professionali

È richiesta la fornitura di un pacchetto di **50 giornate/persona** di Servizi Professionali.

Tali servizi:

- saranno erogati da personale qualificato e saranno utilizzati per modifiche all'attuale piattaforma in esercizio, per bonifica di malfunzionamenti o come supporto all'evoluzione/analisi di progetti applicativi;
- sono da intendersi "a consumo", pertanto verranno attivati su eventuale specifica richiesta della Committente.

Al momento della stipula del contratto, ed in caso di sostituzioni durante l'intera durata contrattuale, il Fornitore avrà l'obbligo di documentare a mezzo curriculum vitae l'esperienza maturata dal personale addetto all'erogazione di suddetti servizi specialistici su progetti analoghi basati sulla suite Adobe AEM.

E' richiesta la maturazione di esperienza pregressa su progetti di analoga entità per un minimo di 5 (cinque) anni a partire dalla data di avvio esecuzione del contratto.

L'Istituto avrà la facoltà di giudicare l'adeguatezza del personale indicato per l'erogazione di suddetti servizi specialistici e, in caso di inadeguatezza ai requisiti minimi sopra prescritti, chiederne la



sostituzione. Dopo il terzo curriculum vitae giudicato inadeguato, l'Istituto avrà la facoltà di risolvere il contratto.

### 3.3 Acquisto opzionale di nuove licenze software

Di seguito è mostrata l'esigenza di acquisto opzionale di nuove licenze nell'arco dei primi 24 mesi di vigenza contrattuale:

Descrizione Oggetto di Acquisizione	Tipologia	Seriale	Quantità	Prezzo a base d'asta Unitario	Prezzo a base d'asta Complessivo per 36 mesi
GOVPKG-AEM FORMS	Licenza Perpetual	38054824	fino a 4 CPU (dual-core)	€ 180.320,00	€ 721.280,00
	Servizi Manutenzione	38052871	fino a 4 CPU (dual-core)	€ 36.064,00	€ 432.768,00
GOVPKG-AEM FORMS	Licenza TERM	38052869	fino a 4 CPU (dual-core)	€ 48.600,00	€ 583.200,00

Si precisa che l'acquisto di licenze in modalità Perpetual e relativi servizi di manutenzione è alternativa all'acquisto di licenze in modalità TERM.

**Entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dall'emissione dell'ordinativo da parte di INAIL il fornitore dovrà fornire le credenziali di accesso al portale per il download delle licenze software.

Il prodotto si intenderà consegnato il giorno in cui verrà effettuato il download. Tale download, salvo diverso accordo, dovrà avvenire entro **15 giorni lavorativi** dalla messa a disposizione delle credenziali per accedere al relativo sito e scaricare il software. In assenza di comunicazione, la consegna si intenderà comunque effettuata, ai fini della decorrenza del termine per la verifica di conformità, il quindicesimo giorno successivo alla data di disponibilità per il download.

**Almeno 5 (cinque) giorni** prima del download previsto, il Fornitore dovrà comunicare ad INAIL gli **elenchi dettagliati degli elementi in fornitura**, al fine di poterne verificare la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare dovranno essere forniti i dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software.



## 4 MODALITÀ DI ESECUZIONE

### 4.1 Premessa

In questo paragrafo vengono descritte le modalità con cui i servizi previsti nella fornitura saranno eseguiti.

### 4.2 Erogazione dei servizi

#### 4.2.1 Servizi di manutenzione su licenze AEM Forms

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di INAIL il numero verde per le chiamate di supporto e contemporaneamente le credenziali di accesso al portale di supporto online di Adobe.

A fronte di una segnalazione la presa in carico del malfunzionamento è garantito nei tempi dettagliati al paragrafo 3.1.

In caso di richiesta di supporto, Adobe provvederà a:

1. Confermare la ricezione di una richiesta di supporto entro i tempi stabiliti (*presa in carico*). Questo generalmente avviene attraverso lo stesso mezzo di comunicazione con cui la Richiesta di supporto è stata segnalata;
2. Fornire un breve rapporto sullo stato della richiesta di supporto;
3. Risolvere la richiesta di supporto fornendo un rimedio che potrebbe implicare: a) l'eliminazione del difetto; b) il rilascio di aggiornamenti; c) la dimostrazione di come evitare gli effetti del difetto.

La risoluzione può includere anche la correzione di errori, l'invio di patch, la correzione di bug, workaround (ad es. soluzioni temporanee utilizzate per completare un'attività che altrimenti non sarebbe possibile a causa di un problema o di una limitazione del software), consegne sostitutive o correzioni o modifiche alla documentazione

Adobe potrà inoltre fornire correzioni di codice per correggere malfunzionamenti del software al fine di raggiungere una conformità sostanziale con la documentazione di prodotto pubblicata.

Tutto quanto necessario allo svolgimento del servizio sarà comunque a cura ed a carico del Fornitore, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti sostituiti.



## 4.2.2 Servizi professionali

I servizi professionali sono acquistabili a consumo, su esplicita richiesta di INAIL, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

Le giornate di supporto saranno, tramite apposito “**Piano Operativo**”, di volta in volta preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell’esecuzione ed il Responsabile delle attività contrattuali, **entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta di INAIL, salvo diverse indicazioni della medesima INAIL.

Il servizio potrà essere erogato tutti i giorni feriali, nella finestra oraria compresa tra le 08:00 e le 20:00.

Le risorse professionali messe a disposizione dal fornitore per l’esecuzione del supporto potranno operare “on site”, presso le sedi INAIL, in accordo con il piano concordato.

Al termine di ciascun mese e comunque **non oltre i cinque giorni lavorativi** successivi al mese di riferimento, il Responsabile delle attività contrattuali predisporrà e firmerà un “**Consuntivo Attività**”, dichiarando l’impegno, in termini di giornate/persona, effettivamente erogati, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto di INAIL, ed allegato alla fatturazione.

Il personale utilizzato per le attività contrattuali, pur dovendo svolgere l’incarico in oggetto in sistematico contatto con INAIL, opererà senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tale personale svolgerà nel rispetto delle norme d’accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

## 4.2.3 Verifica di conformità

### 4.2.3.1 Servizi

Nel corso delle attività contrattuali l’Istituto effettuerà le attività di verifica di conformità dei servizi volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La responsabilità dell’esecuzione della verifica di conformità è INAIL.

- Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione verranno avviate, relativamente all’accertamento dei livelli di servizio come riportati nel paragrafo 3.1, **entro 20 (venti) giorni solari** dal termine del relativo periodo di riferimento.
- Le verifiche di conformità dei servizi professionali verranno avviate **entro 20 (venti) giorni solari** dalla ricezione del “Consuntivo Attività”. La Committente procederà alla verifica del rispetto dei tempi previsti all’interno del “Piano Operativo” concordato.



Il **Direttore dell'esecuzione** eseguirà la verifica di conformità, di cui sarà redatto apposito verbale, verificando la rispondenza del servizio rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico.

Durante le attività di verifica il Fornitore è obbligato ad assicurare all'Istituto il supporto necessario che costituisce parte integrante dell'intervento.

In caso di esito positivo, verrà redatto e sottoscritto dall'Istituto il **Verbale di Verifica di Conformità**, che riporterà la **"Data di accettazione del servizio"** in cui saranno tracciate le attività svolte durante la verifica stessa.

#### 4.2.3.2 Licenze Software

I prodotti software saranno sottoposti a **verifica di conformità entro 15 giorni lavorativi** dalla messa a disposizione della Committente delle chiavi di accesso per il download necessario per l'utilizzo delle licenze.

Il **Direttore dell'esecuzione** eseguirà la verifica di conformità, di cui sarà redatto apposito verbale, verificando la rispondenza del software scaricato rispetto a quanto previsto nell'ordinativo.

In caso di esito positivo la data del verbale verrà considerata come **"data di accettazione della fornitura"**.

#### 4.2.4 Base d'asta, corrispettivi e fatturazione

La Base d'asta complessiva è pari a **€ 1.606.594,20 IVA esclusa = (unmilione seicentoseimilacinquecentonovantaquattro/20) IVA esclusa**, soggetta a ribasso.

Nella tabella seguente sono riportate le sotto-basi d'asta e l'importo complessivo per gli oggetti di fornitura descritti nel precedente paragrafo 3.

ITEM	Prodotti/servizi	Importi a base d'asta
a)	Rinnovo per 36 mesi dei servizi di manutenzione del software per n. 6 CPU dual core per licenza AEM Forms (P.N. 38052871) acquisita in modalità perpetual	€ 422.357,70
b)	Massimale di spesa previsto per acquisto di licenze AEM FORMS	€ 1.154.048,00
c)	Servizi Professionali (giorni/persona)	€ 30.188,50
Importo complessivo a base d'asta		<b>€ 1.606.594,20</b>

**Tabella 3 - Importi a base d'asta**



I beni/servizi oggetto della fornitura saranno remunerati mediante corrispettivi contrattuali derivati dai prezzi offerti dal soggetto aggiudicatario della procedura di gara. In questo capitolo sono dettagliate le modalità di calcolo dei corrispettivi suddetti e le periodicità di fatturazione.

Per l'**item di fornitura a)**, l'importo a base d'asta rappresenta la somma dei canoni trimestrali massimi, moltiplicati per 36 mesi di contratto, come dettagliato nella tabella seguente:

	Rinnovo manutenzione del software
CANONE TRIMESTRALE MASSIMO	€ 35.196,48
CANONE TRIENNALE MASSIMO	€ 422.357,70

**Tabella 4 - Dettaglio canoni massimi per item a)**

Per l'**item di fornitura a)**, il prezzo offerto è riferito al canone complessivo per l'intera durata contrattuale (36 mesi) e sarà riportato nello schema di contratto.

La fatturazione del canone sarà trimestrale posticipata.

Per l'**item di fornitura b)**, ai soli fini dell'aggiudicazione sarà richiesto di indicare il prezzo complessivo offerto rispetto il massimale di spesa previsto per acquisto di licenze AEM (Perpetual e/o TERM) come dettagliato al paragrafo 3.3.

Tale valore sarà successivamente utilizzato per ricavare lo sconto offerto sui prezzi a base d'asta - calcolato come rapporto tra la differenza dell'importo complessivo a base d'asta e l'importo complessivo offerto, e l'importo complessivo a base d'asta. Lo sconto così ricavato sarà arrotondato alla seconda cifra decimale ed applicato alle voci di prezzo presenti al paragrafo 3.3.

*Esempio: Qualora il prezzo complessivo offerto rispetto il massimale di spesa previsto per acquisto di nuove licenze è pari a € 1.000.000,00, lo sconto applicato alle voci di prezzo di cui al paragrafo 3.3 sarà calcolato come segue:*

$$\text{sconto} = \frac{\text{€ } 1.154.048,00 - 1.000.000,00}{\text{€ } 1.154.048,00} = 13,35\%$$

La fatturazione delle licenze in modalità **TERM** sarà annuale anticipata, concorrente all'esito positivo delle verifiche di conformità.

La fatturazione delle licenze in modalità **Perpetual** sarà così suddivisa:



- Fornitura licenze: concorrente all'esito positivo delle verifiche di conformità
- Servizi di manutenzione: La fatturazione dei canoni di manutenzione sarà trimestrale posticipata.

Per l'item di fornitura c), l'importo a base d'asta rappresenta il prodotto tra il numero massimo di giornate/persona ordinabili ed il relativo prezzo unitario.

I concorrenti dovranno offrire importi complessivi non superiori ai corrispondenti importi complessivi a base d'asta.

I servizi professionali saranno remunerati mediante la corresponsione di importi mensili calcolati come prodotto del prezzo delle giornate/persona offerte per le quantità effettivamente utilizzate nel periodo di riferimento. Per ciascun periodo di riferimento la fatturazione sarà subordinata all'approvazione del "Consuntivo Attività" da parte della Committente.