

## **ALLEGATO 3**

### **CAPITOLATO TECNICO**

#### **Gara per l'acquisizione di software e servizi di manutenzione Adobe e supporto specialistico per INAIL - ID 1656**



<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>4</b>
2.1	Oggetto.....	4
2.2	Durata.....	4
2.3	Adempimenti per la sicurezza.....	4
2.4	Responsabile della fornitura.....	4
2.5	Luogo di lavoro .....	4
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>5</b>
3.1	Licenze d'uso di prodotti software Adobe .....	5
3.2	Servizi di manutenzione dei prodotti software .....	5
3.3	Servizio di supporto specialistico .....	6
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE .....</b>	<b>7</b>
4.1	Premessa.....	7
4.2	Fornitura dei prodotti .....	7
4.2.1	Consegna dei prodotti .....	7
4.2.2	Verifica di conformità .....	7
4.3	Erogazione dei servizi.....	8
4.3.1	Servizi di manutenzione sia per le nuove licenze che per quelle già in uso .....	8
4.3.2	Servizi di supporto specialistico .....	12
4.3.3	Verifica di conformità .....	12



# 1 PREMESSA

Il presente capitolato tecnico riporta il dettaglio delle acquisizioni necessarie al potenziamento ed al rinnovo della manutenzione della piattaforma server Adobe utilizzata da INAIL. Gli strumenti ed i servizi proposti Produttore Adobe Systems Incorporated consentono di creare contenuti digitali all'avanguardia, di distribuirli attraverso canali multimediali e dispositivi diversi, di misurarli ed ottimizzarli nel tempo contribuendo a migliorare i processi aziendali.

La piattaforma server Adobe verrà utilizzata per molteplici scopi:

- trasformazione dei documenti in formato PDF/PDF-A
- inserimento dei campi Firma Digitale e del relativo glifo sui PDF trasformati.
- Elaborazione di FORM: elaborazione dinamica, pre-popolamento con dati di archivio, rendering dinamico, etc.
- Supporto alla definizione di siti web multiplatforma con tecnologia Adobe

Definizione	Descrizione
Produttore	Adobe Systems Incorporated
Committente	INAIL
Fornitore	L'aggiudicatario della fornitura (Società, Impresa, RTI o Consorzio)
Amministrazione	INAIL
FLP	<i>forms licensing program for enterprise software</i>
TAM	<i>Technical Account Manager</i>

Tabella 1



## 2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

### 2.1 Oggetto

L'appalto di cui al presente Capitolato è finalizzato all'acquisizione di licenze software, servizi di manutenzione e servizi di supporto specialistico per prodotti server della linea Adobe in ambito Enterprise, utilizzati per la gestione dei flussi documentali da INAIL.

Gli obiettivi da raggiungere con il presente appalto sono quelli di garantire, in un quadro organico di coerente evoluzione ed in un'ottica di contenimento delle spese, la massima continuità nelle attuali soluzioni per la gestione dei flussi documentali ed una adeguata qualità dei servizi specialistici a supporto.

Sono oggetto della presente fornitura i prodotti ed i servizi di seguito elencati:

- a) l'acquisto di licenze d'uso software Adobe AEM Forms;
- b) servizio di **manutenzione sulle licenze d'uso software Adobe di cui alla precedente lett. a)**;
- c) servizio di **manutenzione sulle licenze d'uso software Adobe già in uso presso l'Amministrazione**;
- d) servizio di **assistenza tecnica on site** (Adobe TAM);
- e) **servizi professionali a consumo** per un massimo di complessive 300 giornate/persona erogati da uno specialista di prodotti della suite Adobe oggetto della presente acquisizione.

La descrizione dettagliata dei prodotti e dei servizi richiesti è riportata nei paragrafi seguenti.

### 2.2 Durata

Il contratto sarà efficace dalla sua sottoscrizione ed avrà durata 36 mesi.

I servizi di manutenzione di cui al precedente paragrafo 2.1, lettere b) “per le nuove licenze”, c) “software già in uso” e d) per “assistenza on site Adobe TAM” dovranno essere erogati dalla data di stipula del Contratto fino alla scadenza del medesimo.

I servizi professionali a consumo per un massimo di complessive 300 giornate/persona possono essere richiesti al Fornitore nell'ambito della durata contrattuale.

### 2.3 Adempimenti per la sicurezza

Il Fornitore si impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione del servizio in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti dell'INAIL ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

### 2.4 Responsabile della fornitura

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

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

### 2.5 Luogo di lavoro

Le prestazioni relative all'oggetto di fornitura dovranno essere erogate presso le sedi dell'Istituto.



### 3 DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

Nel presente paragrafo sono elencati i prodotti e descritte le caratteristiche generali relative ai beni e servizi oggetto della fornitura.

#### 3.1 Licenze d'uso di prodotti software Adobe

Al fine di mantenere l'operatività dell'architettura per la gestione dei flussi documentali è previsto l'acquisto dell'upgrade delle licenze già acquistate e installate sui server INAIL con le nuove versioni dei prodotti AEM Forms, come da nuova struttura di licencing ADOBE.

Pertanto, per quanto riguarda l'acquisto delle licenze software di cui al precedente paragrafo 2.1 lettera a), verranno conteggiati i valori offerti per le quantità di upgrade a copertura delle licenze già acquisite (4 AEM Forms) sommati ai valori offerti per le nuove licenze (2 AEM Forms).

#### 3.2 Servizi di manutenzione dei prodotti software

La fornitura comprende servizi di manutenzione - sia per le nuove acquisizioni (di cui al paragrafo 2.1, lettera a)), sia per le licenze già in possesso di INAIL - nonché il servizio personalizzato di supporto tecnico-specialistico - TAM - previsto nel programma Forms Licensing Program for enterprise software (FLP), relativo a soluzioni Server di cui al paragrafo 2.1., lettera d).

Per i prodotti software AEM Forms oggetto della presente acquisizione sono richiesti i seguenti programmi di supporto per un periodo di 36 mesi a partire dalla "Data di accettazione della fornitura", secondo il dettaglio previsto nel paragrafo 4.3.1:

1. AEM Forms New Platinum Support (per il primo anno),
2. AEM Forms Platinum Support Renewal (per i 2 anni successivi).

Per i prodotti software LC Digital Signature 2L oggetto della presente acquisizione è richiesto il seguente programma di supporto:

3. LC Digital Signature Platinum Support Renewal 2L.

E' infine richiesta la sottoscrizione al programma *Technical Account Manager (TAM)*, che garantisce supporto specialistico e prioritario personalizzato per l'intera durata del contratto.

Il programma TAM prevede in particolare:

1. l'assegnazione di uno specialista di prodotto con conoscenze approfondite del contesto tecnologico in cui si inserisce questa fornitura e agisce per conto dell'Amministrazione per garantire che le problematiche vengano affrontate e risolte al meglio;
2. garanzia di supporto proattivo necessario per identificare i potenziali problemi, suggerire miglioramenti, e discutere le prossime release di prodotto;
3. Processo di Escalation: una escalation può essere avviata quando, dopo aver operato attraverso i processi di supporto standard con il team Adobe, l'Amministrazione è insoddisfatta del livello o della tempestività di supporto ricevuta. Inoltre, una escalation può



essere avviata quando un malfunzionamento ha impatto critico sui servizi. Il Technical Account Manager fornirà un piano di escalation personalizzato con le informazioni di contatto.

4. Assistenza on-site.

### 3.3 Servizio di supporto specialistico

È richiesta la fornitura di un pacchetto di 300 giornate/persona di Servizi di supporto specialistico.

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 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 LC Enterprise.

E' richiesta esperienza pregressa su progetti di analoga entità per un minimo di 5 (cinque) anni.

L'Amministrazione 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'Amministrazione avrà la facoltà di revocare l'aggiudicazione e/o, se presentatasi in corso di esecuzione a seguito di sostituzioni, risolvere il contratto.



## 4 MODALITÀ DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE

### 4.1 Premessa

Il Fornitore dovrà garantire la consegna, l'assistenza, la manutenzione e il supporto per ogni prodotto software fornito. In questo paragrafo vengono descritte le modalità con cui i prodotti e i servizi previsti nella fornitura saranno consegnati, eseguiti e remunerati.

### 4.2 Fornitura dei prodotti

#### 4.2.1 Consegna dei prodotti

Il Fornitore dovrà effettuare la consegna entro e non oltre i successivi 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta formulata per iscritto da INAIL.

La consegna dovrà essere effettuata, in unica soluzione, presso la sede INAIL di Via Santuario Regina degli Apostoli, 33. La data di consegna dovrà comunque essere concordata, con adeguato anticipo, con i responsabili della INAIL.

Almeno 10 (dieci) giorni prima della prevista consegna, il Fornitore dovrà comunicare all'INAIL gli **elenchi dettagliati degli elementi in fornitura**, al fine di poterne predisporre la ricezione, nonché verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

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

Le informazioni relative ai beni software dovranno essere inviate in formato elettronico (ad indirizzi e-mail comunicati successivamente) e dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

Repertorio/Contratto	Tipologia	Produttore	Prodotto/Versione	Sistema Operativo

Tabella 2

I prodotti dovranno essere consegnati unitamente alla relativa manualistica tecnica d'uso e su di essi sarà effettuata una verifica di funzionalità, secondo le modalità indicate nel contratto.

Il Fornitore dovrà, insieme alla manualistica tecnica d'uso, consegnare un **“Piano di collaudo”** contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

#### 4.2.2 Verifica di conformità

Entro il termine di 15 (quindici) giorni solari decorrenti dalla data di consegna verrà effettuata da parte della Committente una verifica tecnico-funzionale (“Verifica di Conformità”) dei prodotti forniti, utilizzando il Piano di Collaudo consegnato dal Fornitore, con eventuali integrazioni reputate necessarie dalla Committente.

L'Impresa prende atto e accetta che la Verifica di Conformità può comprendere anche prove diverse indicate dalla Committente.



Il Fornitore è tenuta a prestare a INAIL a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione di INAIL le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica.

Nel caso il Fornitore partecipi alla verifica, essa è tenuta a sottoscrivere i documenti di verifica che verranno sottoscritti dai collaudatori (verbali, certificati, ecc).

Ove, per cause ad essa non imputabili, INAIL non possa provvedere alla verifica nel termine sopra specificato, INAIL stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione del servizio ovvero collaudo tacito.

Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito processo verbale. La Verifica di Conformità si intende positivamente superata solo in caso in cui i prodotti siano congruenti con la documentazione fornita e conformi a quanto richiesto.

Nel caso di esito negativo della Verifica di Conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale di Verifica di Conformità. In tale ipotesi la Verifica di Conformità verrà ripetuta. Nell'ipotesi in cui anche la seconda Verifica di Conformità dia esito negativo, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità, verrà prodotto il **“Verbale di Verifica di Conformità”**, la cui data di emissione verrà considerata quale **“Data di Accettazione della Fornitura”**.

La produzione del citato documento è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi al Fornitore.

### **4.3 Erogazione dei servizi**

#### **4.3.1 Servizi di manutenzione sia per le nuove licenze che per quelle già in uso**

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di una struttura di assistenza tecnica, collocata sul territorio italiano, per erogare i servizi di manutenzione per tutta la durata e nei tempi previsti dallo schema di contratto, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti software oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

Per le segnalazioni di anomalie e malfunzionamenti, la struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa, tutti i giorni lavorativi dalle 8:00 alle 17:00 e per problemi di gravità Critica (i cui dettagli sono nel paragrafo 4.3.1.1) h24 per 365 giorni all'anno.

A fronte di una segnalazione, infatti, il Fornitore è tenuto a prendere in carico il malfunzionamento e ad effettuare l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati al paragrafo successivo. Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione in seguito indicato.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno 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.





La struttura di assistenza tecnica dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare a INAIL l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale deve essere fornita una soluzione temporanea (workaround)
- comunicare l'esito della prima diagnosi a INAIL indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture del Fornitore coinvolte;
- concordare con INAIL le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale INAIL l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a INAIL la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;
- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l'apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio ecc;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.

INAIL contatterà la struttura di assistenza tecnica messa a disposizione del Fornitore attraverso un numero telefonico gratuito o tramite un portale web messo a disposizione dall'azienda o attraverso posta elettronica, segnalando il malfunzionamento e il relativo grado di gravità come classificato nel paragrafo 4.3.1.1.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di software e servizi di manutenzione Adobe e supporto specialistico per INAIL - ID 1656

Allegato 4 - Capitolato Tecnico



Il Fornitore dovrà rispondere alla segnalazione con una presa in carico del problema entro i termini temporali riportati nel successivo paragrafo 4.3.1.1 con un messaggio di posta elettronica dal cui orario decorreranno i termini per la risoluzione del problema.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, il Fornitore è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore. INAIL avrà un unico referente all'interno del Fornitore, d'ora in poi denominato **Responsabile della fornitura**, con il quale gestire i problemi riscontrati, indipendentemente dalla loro natura.

In caso di malfunzionamento è fondamentale, quindi, che la documentazione relativa all'intervento sia aggiornata e riporti tutte le date in grado di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

Per circostanze oggettive che impedissero al Fornitore il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

- manifestata indisponibilità di INAIL a consentire l'intervento del tecnico per la manutenzione;
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò renda impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dal Fornitore, che impedisca il ripristino del prodotto nei tempi previsti.

il Fornitore stessa dovrà documentare tali circostanze, indicando una nuova data proposta per il ripristino, con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile INAIL. In tale caso, la data proposta ed approvata da INAIL sarà oggetto di rilevazione al fine del rispetto del termine concordato e l'eventuale ritardo rispetto al nuovo termine sarà oggetto delle relative penali previste per il corrispondente livello di gravità.

#### 4.3.1.1 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito sono indicati i livelli di servizio richiesti per l'espletamento dei servizi oggetto della fornitura.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, quantificate nei termini descritti nello schema di contratto.

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione dei prodotti software dovranno rispettare le seguenti fasce temporali:

- i giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 08:00 alle 17:00 nei giorni dal lunedì al venerdì ad esclusione delle sole festività nazionali.

Il Fornitore si impegna a rispettare i seguenti tempi di presa in carico e di risoluzione del problema a seconda della sua gravità:

Gravità	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
Critica	contestuale alla sottomissione	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro <b>1 ora</b> a partire dal momento in cui lo ha preso in carico fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà almeno garantire



	della richiesta, h24 per 365 giorni all'anno	la fornitura di una soluzione temporanea (workaround).
Alta	contestuale alla sottomissione della richiesta, tutti i giorni lavorativi dalle 8:00 alle 17:00	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro <b>2 ore</b> a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà almeno garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround).
Media	contestuale alla sottomissione della richiesta, tutti i giorni lavorativi dalle 8:00 alle 17:00	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro <b>4 ore</b> a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround).
Bassa	contestuale alla sottomissione della richiesta, tutti i giorni lavorativi dalle 8:00 alle 17:00	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro <b>1 giorno lavorativo</b> a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround).

**Tabella 3**

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento, faranno fede le seguenti definizioni:

**Critica:** il prodotto/servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" dell'Amministrazione e interessa più di un utente;

**Alta:** una componente del prodotto fornito, utilizzata per un'attività "business critical", risulta non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione del prodotto/servizio;

**Media:** una componente del prodotto fornito non è conforme a quanto dichiarato nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e prestazioni richieste;

**Bassa:** alcune funzionalità secondarie del prodotto fornito risultano degradate o non corrispondenti al funzionamento atteso; il malfunzionamento ha un impatto operativo minimo.

Relativamente all'organizzazione ed al coordinamento delle attività contrattuali, il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico per INAIL. I giorni che il Responsabile impegnerà in tali attività non saranno oggetto di alcuna remunerazione.



#### 4.3.2 Servizi di supporto specialistico

I servizi di supporto specialistico consistono nella messa a disposizione di tecnici specializzati sulle tecnologie Adobe, fino ad un massimo di 300 (trecento ottanta) giorni persona, da erogarsi a consumo, su esplicita richiesta di INAIL, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile della fornitura, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di INAIL, salvo diverse indicazioni della medesima INAIL. In relazione al piano concordato l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Comunque l'impresa si impegna a garantire, a fronte di una richiesta da parte di INAIL, la disponibilità delle proprie risorse specializzate.

Il servizio potrà essere erogato tutti i giorni feriali, negli orari lavorativi specificati nel paragrafo 1.1.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare "on site", presso le sedi INAIL, in accordo con il piano concordato.

I servizi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprendono:

- test di funzionamento applicativo
- supporto all'evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione
- tuning del software.

Al termine di ciascun mese e comunque non oltre i cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, il Responsabile della fornitura predisporrà e firmerà un "**Consuntivo Attività**", dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, 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.

#### 4.3.3 Verifica di conformità

Nel corso delle attività contrattuali l'Amministrazione 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 dell'Amministrazione, che esegue l'attività con il supporto del fornitore.

- Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione verranno avviate, relativamente all'accertamento dei livelli di servizio come riportati nel paragrafo 4.3.1.1 "Livelli di Servizio", entro 20 (venti) giorni dal termine del relativo periodo di riferimento.
- Le verifiche di conformità dei servizi di supporto specialistico verranno avviate entro 20 (venti) giorni dalla ricezione del "Consuntivo Attività".



L'Amministrazione si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

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

La presenza di anomalie che, a giudizio dell'Amministrazione, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di verifica provocherà la sospensione della stessa. La verifica potrà riprendere solo dopo che il Fornitore avrà rimosso le cause che hanno determinato la sospensione.

In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione delle penali come specificato nel contratto, il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dall'INAIL, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrate. Dopo la comunicazione, da parte del Fornitore, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, l'INAIL procederà a nuova verifica nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo, l'INAIL avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte il servizio a terzi in danno del Fornitore e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

All'atto dell'accettazione dell'intervento, in caso di esito positivo, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il **Verbale di Verifica di Conformità**, in cui saranno tracciate le attività svolte durante la verifica stessa.