

AS SDAPA PER L'ACQUISIZIONE DELLA MANUTENZIONE DI LICENZE
ARCHER E SERVIZI CONNESSI PER INAIL – ID 2602

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1.	GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA	3
2.	INTRODUZIONE	4
3.	PREMESSA	4
4.	CONTESTO E ACQUISIZIONI PRECEDENTI	5
5.	OGGETTO E DURATA DEI SERVIZI	9
6.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	9
6.1.	Luogo di Svolgimento	9
6.2.	Responsabile del Servizio	10
6.3.	Descrizione dei prodotti oggetto della fornitura	11
6.4.	Domini utilizzati in Archer presso INAIL	12
6.5.	Consulenza specialistica	14
6.6.	Verifica di conformità	16



1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

GLOSSARIO

Amministrazione o Committente	L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL), che usufruisce dei servizi e dei prodotti descritti nel presente Capitolato tecnico.
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
Impresa o Fornitore	La società affidataria della presente procedura negoziata. Il contratto che verrà stipulato tra INAIL e l'Impresa aggiudicataria, recante le clausole che disciplineranno i rapporti giuridici tra le parti (INAIL e Impresa) nell'esecuzione del Servizio.
Contratto	
Fornitura	Le attività descritte nel presente documento tecnico.
Servizi	Il complesso dei servizi e delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico.
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.
Responsabile del servizio	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Piattaforma	La Piattaforma software per l'erogazione dei Servizi.
Giorni e Ore	Nella documentazione per giorno e ora si intendono rispettivamente giorno lavorativo e ora lavorativa; l'orario previsto per la fornitura è dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.
RUP e DEC	Rispettivamente il Responsabile Unico del Procedimento e il Direttore dell'Esecuzione del Contratto che svolgono ruoli e funzioni definiti all'art.31 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.



2. INTRODUZIONE

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione della manutenzione di licenze Archer RSA e 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.

3. PREMESSA

Nel perimetro della Convenzione stipulata tra INAIL e Consip S.p.A. in data 17/03/2022 e nell'ambito del Piano Annuale Attività per il 2022 approvato, l'Istituto ha affidato a Consip S.p.A. l'iniziativa in oggetto, relativa **all'acquisizione della manutenzione delle licenze e dei servizi professionali per il prodotto Archer.**

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.



4. CONTESTO E ACQUISIZIONI PRECEDENTI

Negli ultimi anni le Pubbliche Amministrazioni sono state chiamate a rispondere con specifici strumenti a diverse normative orientate all'implementazione di azioni e metodologie destinate al contenimento dei rischi di corruzione/illegalità cui potrebbero essere potenzialmente esposte, nonché ad accrescere il livello di trasparenza della propria azione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano di seguito i principali provvedimenti normativi inerenti, la cui adozione ha comportato/comporta per le PA svariati adempimenti, molti dei quali particolarmente urgenti e impattanti:

- la Legge 190, emanata il 6 novembre 2012, che prevede misure preventive e repressive contro la corruzione e l'illegalità da mettere in atto nella pubblica amministrazione;
- il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), approvato con delibera 11 settembre 2013, n. 72, che contiene le linee guida per l'attuazione coordinata delle strategie di prevenzione della corruzione nella pubblica amministrazione;
- il Decreto Legislativo 33, emanato il 14 marzo 2013, concernente la disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte degli Enti Pubblici;
- il Decreto Legislativo 97/2016 relativo alla Revisione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza.

In particolare, la L. 190/2012 e il successivo PNA - nell'introdurre l'obbligo di redazione di un Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (PTPC) con carattere programmatico triennale e obbligo di aggiornamento e attuazione annuale - stabiliscono che le Pubbliche Amministrazioni debbano introdurre o perfezionare una metodologia di gestione del rischio, attività che in estrema sintesi prevede le seguenti fasi (così come descritte nel PNA):

- mappatura dei processi propri dell'Amministrazione, ossia l'individuazione del contesto entro cui deve essere sviluppata la valutazione del rischio;
- valutazione del rischio per ciascun processo, tramite le attività di identificazione, analisi e ponderazione del rischio;
- trattamento del rischio, ossia individuazione e valutazione di misure obbligatorie e ulteriori



che debbono essere predisposte per neutralizzare o ridurre il rischio e nella decisione di quali rischi si decide di trattare prioritariamente rispetto agli altri;

- la gestione del rischio si completa con la successiva azione di monitoraggio; questa fase è finalizzata alla verifica dell'efficacia dei sistemi di prevenzione adottati e, quindi, alla successiva messa in atto di ulteriori strategie di prevenzione.

In particolare, la metodologia adottata per la gestione dei rischi di frode e corruzione è stata completata dalla progressiva implementazione di un apposito strumento informatico, il sistema ARCO (Analisi Rischi e Compliance Organizzativa), che permette la gestione integrata dei diversi ambiti in cui si articola l'azione di risk management posta in essere dall'Istituto.

Il sistema integrato ARCO è una applicazione custom sviluppata ad hoc per le esigenze dell'INAIL relativamente agli audit interni, da effettuare nei diversi ambiti di copertura funzionale.

Nel sistema integrato ARCO sono stati sviluppati i seguenti ambiti progettuali:

- a. Risk Management - gestione rischi di corruzione, frode e operativi;
- b. Audit Operativo - gestione e sviluppi dell'audit operativo;
- c. Compliance - legal inventory dell'Istituto;
- d. Amministrazione Trasparente - modello di gestione della "Trasparenza";
- e. GRC e FM - sistemi integrati di Governance, Risk Management e Compliance e Fraud management;
- f. Cruscotto di Verifica monitoraggio delle azioni di remediation.

In particolare, nel corso del 2015 – con finalità di sperimentazione – è stata messa in esercizio una specifica piattaforma di Governance, Risk Management e Compliance (Archer RSA) specializzata nella gestione dei rischi e nella definizione e implementazione di framework (controlli, azioni di mitigazione) utili a soddisfare i requisiti di governance e compliance.

Il prodotto software adottato garantisce lo svolgimento automatizzato - all'interno di un ambiente unico e integrato - di tutte le procedure e le funzionalità proprie dei tre cicli di controllo fondamentali (Risk Management, Compliance Management e Processi e Organizzazione), con produzione in tempo reale delle relative reportistiche, consentendo la gestione delle informazioni in ambiente protetto e garantendo la corretta segregazione dei dati con una efficiente gestione degli accessi.

Tra le diverse funzionalità, tale prodotto software è dotato di un modulo di gestione delle azioni di



mitigazione, che consente di:

- censire tutte le azioni di mitigazione individuate associandole ad un'area di rischio;
- gestire il follow up, ovvero lo stato di avanzamento nell'implementazione delle singole azioni di mitigazione, rispetto a quanto pianificato;
- gestire l'aggiornamento delle valutazioni di rischio, attraverso l'inserimento di nuovi controlli/contromisure, come effetto dello sviluppo delle azioni di mitigazione sviluppate nel corso dell'anno.

Attraverso la personalizzazione del prodotto software di GRC adottato, continuerà l'implementazione e lo sviluppo del sistema integrato ARCO, per garantire alla dirigenza dell'Istituto:

- la rappresentazione grafica immediata dei risultati delle valutazioni dei rischi attraverso la loro distribuzione all'interno delle «Heat Map» e nelle diverse tipologie di reportistica implementate (funzionalità già implementata);
- la possibilità di navigare attraverso i dati - interrogando il sistema a partire dall'organigramma dell'Istituto e dalla tassonomia dei processi - per arrivare ad analizzare il massimo livello di dettaglio delle singole fattispecie di rischio e dei relativi controlli/contromisure adottati;
- la possibilità di aggiornare le valutazioni attraverso l'inserimento di nuovi controlli, come effetto dello sviluppo delle azioni di mitigazione sviluppate nel corso dell'anno.

Le suddette funzionalità sono già implementate, ma vanno attualizzate periodicamente (in media ogni semestre).

Nel corso del periodo di implementazione sono state aggiunte al sistema le seguenti funzionalità:

- l'Incident reporting;
- Configurazione/sviluppi per Loss DB;
- SWOT;
- Aree ANAC.

Sono state inoltre sviluppate delle evolutive per raggiungere i seguenti obiettivi:

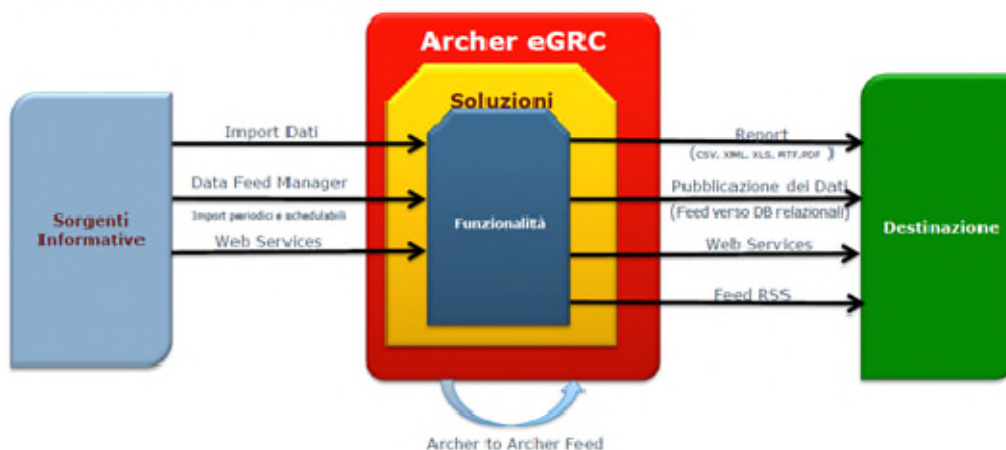
- Miglioramento della fase di assessment;
- Sviluppo flussi per controlli e azioni di mitigazione;
- Rilascio contenuti di compliance;
- Rilascio assessment validati su Archer;



- Integrazione con CA Siteminder,
- Integrazione con Enterprise Architecture,
- Integrazione con il Sistema Antifrode dell'Istituto.

È inoltre attualmente in corso l'allineamento tra l'applicazione di Enterprise Architecture (che gestisce i processi) ed Archer (che gestisce i rischi) e si intende evolvere il sistema dei controlli tramite l'implementazione di un apposito Database.

Meccanismi di integrazione



Il licensing del prodotto Archer è di tipo enterprise, per cui non c'è un limite sul numero di utenti che accedono.

I servizi professionali per l'evoluzione e personalizzazione del sistema integrato ARCO sono stati in passato e saranno in futuro approvigionati da INAIL nell'ambito dei contratti di sviluppo applicativo stipulati dall'Istituto.

Gli utenti dell'applicazione Archer RSA sono circa 50 e di seguito sono elencati i ruoli.

- Direttori Centrali;
- Vicari;
- Data Protection Officer (DPO);
- Funzionari e Responsabile del Servizio Ispezione e Sicurezza.



5. OGGETTO E DURATA DEI SERVIZI

In riferimento al prodotto software Archer, e alla luce di quanto esposto nei paragrafi precedenti, i servizi ed i prodotti richiesti nell'ambito di questa fornitura sono di seguito descritti.

- A. **Manutenzione delle licenze** del prodotto Archer già in uso presso l'Istituto;
- B. **Consulenza specialistica** sul prodotto Archer per un numero massimo di **45 giornate a consumo**.

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di **24 mesi** decorrenti dalla "Data di accettazione del servizio" (**salvo l'esercizio della opzione di rinnovo per ulteriori 12 mesi, per cui la durata sarà di 36 mesi**), di cui al successivo paragrafo 6.6. L'avvio dell'esecuzione delle attività avverrà, nel rispetto di quanto stabilito all'art. 32, comma 13, D. Lgs. 50/2016, contestualmente alla stipula.

La Committente si riserva di redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con il Fornitore.

Si precisa che, in merito alla suddetta fornitura, l'Istituto intende avvalersi dell'opzione di proroga definita all'art. 106, comma 11, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

La Committente si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a **12 mesi**, per un importo calcolato in base ai canoni offerti e comunque non superiore a € 203.929,20, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore tempestivamente e comunque **prima della scadenza del contratto**.

6. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

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

6.1. Luogo di Svolgimento

L'aggiudicatario dovrà eseguire le prestazioni contrattuali presso le sedi INAIL individuate dall'Istituto.

In particolare, le licenze hanno un Serial number ed un License Key e non è necessaria installazione sui client, l'application è web. Si utilizza il license key per ottenere un token dalla casa madre ed utilizzarlo



nel Pannello di Amministrazione Archer (accedendo direttamente sul server). Detta operazione abilita l'utilizzo degli use case. Questa operatività di attivazione deve essere inclusa nella fornitura.

Serial number e License Key solitamente vengono forniti via mail poi, dal sito internet si ottiene il token di attivazione e si possono eseguire i download delle application.

Ultimate le operazioni di installazione, il Fornitore dovrà consegnare alla Committente un "Rapporto di Fine Installazione", o altro documento che la Committente intenderà equipollente, recante le seguenti indicazioni: un Serial number ed un License Key delle licenze installate, dovrà inoltre fornire le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

6.2. Responsabile del Servizio

Il Responsabile del Servizio della Società aggiudicataria 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.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata tra il responsabile INAIL e quello della Società aggiudicataria.

Il Responsabile del Servizio consegnerà alla Committente, entro **cinque (5) giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, ai fini della sua approvazione, anche il **Piano di lavoro** contenente:

1. un elenco contenente i dati identificativi delle Licenze Archer,
2. i termini per la configurazione e l'attivazione dei servizi.

Il Piano di lavoro dovrà essere approvato da INAIL **entro 15 (quindici) giorni solari** dall'avvenuta consegna dello stesso. Fatto salvo eventuali modifiche richieste dalla Committente sui termini proposti nel piano di lavoro, i termini previsti nel Piano di lavoro approvato dalla Committente debbano intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali.



6.3. Descrizione dei prodotti oggetto della fornitura

Questo paragrafo ha l'obiettivo di descrivere brevemente i prodotti e le quantità oggetto della fornitura Archer RSA per INAIL.

SKU	Descrizione	Quantità
GRC-ISSUE-P-T3-B	GRC ISSUE MANAGEMENT Basic Maint	1
GRC-BIA-P-T3-B	GRC BUSINESS IMPACT ANALYSIS Basic Maint	1
GRC-POLICY-P-T3-B	GRC POLICY Basic Maint	1
GRC-ITCTRL-P-T3-B	GRC IT CONTROLS ASSURANCE Basic Maint	1
GRC-ITRSK-P-T3-B	GRC IT RISK MANAGEMENT Basic Maint	1
GRC-CYBINBR-P-T3-B	GRC Archer Cyber Incident & Breach Response Basic Maint	1
GRC-CTRLPRG-P-T3-B	GRC CONTROLS ASSURANCE PROG MGMT Bas Mnt	1
GRC-CTRLMON-P-T3-B	GRC CONTROLS MONITORING PROG MGMT Bas Mnt	1
GRC-RSKINV-P-T3-B	GRC RISK INV&TOP-DOWN ASSMT Basic Maint	1
GRC-LSSEVNT-P-T3-B	GRC LOSS EVENT MANAGEMENT Basic Maint	1
GRC-KEYIND-P-T3-B	GRC KEY INDICATOR MANAGEMENT Basic Mnt	1
GRC-BTUPRSK-P-T3-B	GRC BOTTOM-UP RISK ASSMNT Basic Maint	1
GRC-OPSRSK-P-T3-B	GRC OPERATIONAL RISK MANAGEMENT Bas Mnt	1
GRC-ODA-P-T3-B	GRC ON DEMAND APPLICATION Basic Maint	6
GRC-BAC-P-T3-B	GRC BUSINESS ASSET CATALOG BASIC MAINT	1
GRC-ITAC-P-T3-B	IT Asset Catalog Perp Basic Maint	1
GRC-AUDENG-P-T3-B	GRC AUDIT ENGAGEMENT Basic Maint	1
GRC-AUDPLN-P-T3-B	GRC AUDIT PLANNING Basic Maint	1

Archer RSA è un prodotto software di Governance, Risk e Compliance (GRC) riconosciuta da Gartner e Forrester come Leader nelle soluzioni di Gestione Rischi Operativi, IT Risk Management, IT Vendor Risk Management, Business Continuity Management e piattaforma GRC.

La piattaforma Archer RSA offre la possibilità di gestire i rischi su domini multipli.

RSA Archer Platform

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione della manutenzione di licenze Archer e servizi connessi per INAIL – ID 2602 – Capitolato Tecnico



RSA Archer GRC offre una piattaforma comune per la gestione delle policy, dei controlli, dei rischi, degli assessment e delle eventuali lacune delle diverse linee di business. La piattaforma Archer RSA consente agli utenti aziendali nei domini IT, finanziario, operativo e legale di interagire su un framework integrato, utilizzando processi e dati comuni. Gli utenti (anche senza competenze tecniche) possono automatizzare i processi, semplificare i workflow, controllare l'accesso utente, personalizzare l'interfaccia utente e generare report in tempo reale utilizzando l'interfaccia point-and-click per creare e gestire le applicazioni aziendali.

6.4. Domini utilizzati in Archer RSA presso INAIL

RSA Archer Enterprise & Operational Risk Management

Nell'ambito del dominio "RSA Archer Enterprise & Operational Risk Management" l'Istituto ha sviluppato le seguenti applicazioni:

- **PROCESSI DI BUSINESS:** l'applicazione consente di creare/modificare/cancellare un processo aziendale di business al quale andrà poi collegata una o più aree di rischio. Esso è caratterizzato dalle informazioni di macroprocesso di appartenenza, processo, sottoprocesso e attività in cui si dettaglia.
- **FATTISPECIE DI RISCHIO:** l'applicazione consente di creare/modificare/cancellare una specifica fattispecie di rischio collegata ad una tassonomia del rischio;
- **AREA DI RISCHIO:** l'applicazione consente di creare/modificare/cancellare una specifica area di rischio, che rappresenta il collegamento tra la tassonomia dei processi e la tassonomia dei rischi;
- **CONTROLLI E AZIONI DI MITIGAZIONE:** l'applicazione consente di creare nuove azioni di mitigazione atte a mitigare un rischio che incombe su un processo aziendale individuato attraverso l'adozione di specifiche contromisure. Le azioni di mitigazione vengono proposte e successivamente approvate attraverso un processo di workflow. Al termine della fase di implementazione l'azione di mitigazione diviene un controllo (di sistema/processo/organizzazione o presidio), e può essere monitorato per verificarne l'efficacia attraverso l'attività periodica di risk management assessment;



- **REGISTRO INCIDENTI:** l'applicazione consente di censire eventi di Incident Management al fine di tracciare eventi anomali rilevati all'interno dell'Istituto; nell'ambito di questa funzionalità è possibile tracciare segnalazioni di whistleblowing;
- **INDAGINE INCIDENTI:** l'applicazione consente di avviare un'indagine (audit) a seguito della rilevazione di uno o più eventi censiti nell'app Registro Incidenti;
- **INTEGRAZIONE:** al momento è stata sviluppata l'integrazione tra l'applicativo ERWIN/Casewise e Archer per l'acquisizione automatizzata dei nuovi processi di business che nascono in Istituto.

RSA Archer Regulatory & Corporate Compliance Management

Nell'ambito del dominio "RSA Archer Regulatory & Corporate Compliance Management" l'Istituto ha sviluppato le seguenti applicazioni:

- **RISK MANAGEMENT ASSESSMENT:** l'applicazione consente di creare nuove campagne di assessment per la valutazione dell'esposizione ai rischi individuati;
- **NORMATIVE:** questa applicazione censisce e riepiloga le principali normative adottate dall'Istituto suddivise per "Normative Trasversali" e "Normative per la PA".

LIVELLI DI SERVIZIO PER BASIC SUPPORT

Gravità	Risposta Iniziale	Effort di lavoro	Frequenza di Comunicazione
1	2 ore (9 x 5)	Continuo 9 x 5 durante l'orario lavorativo del cliente finché non viene identificato	Una volta al giorno (solo giorni lavorativi)
2	4 ore (9 x 5)	Quotidianamente, durante l'orario lavorativo del cliente	Ogni 2 o 3 giorni (solo giorni lavorativi)
3	8 ore (9 x 5)	Settimanalmente, durante l'orario lavorativo del cliente	Una volta alla settimana
4	12 ore (9 x 5)	Ogni altra settimana, durante l'orario lavorativo del cliente	Una volta al mese

In breve, il supporto deve essere accessibile attraverso:

- **Online Web Forms: Case Portale** - per creare richieste di supporto che saranno indirizzate direttamente ad un tecnico di supporto disponibile



- **Telefono: Case Telephone** – la richiesta di supporto sarà inserita dall’operatore sulla base delle informazioni fornite (disponibile dalle 8:00 alle 17:00, ora locale del Cliente, dal lunedì al venerdì eccetto per eventuali festività aziendali designate da Archer).

La Committente comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti e l’eventuale attivazione di giorni persona per il servizio di consulenza specialistica, di cui al successivo paragrafo 6.5, mediante strumento telematico ad un apposito indirizzo mail. Si precisa che i termini per l’eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dall’invio della mail.

6.5. Consulenza specialistica

L’obiettivo principale dell’acquisizione di consulenza specialistica sul prodotto software Archer RSA è quello di massimizzare i benefici per INAIL derivanti dall’utilizzo delle installazioni software implementate presso l’Istituto.

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

Dimensionamento

Durante l’intero periodo di durata contrattuale, anche eventualmente esteso per gli ulteriori 12 mesi opzionali, saranno fornite, in modalità “a consumo”, su richiesta dell’INAIL, un **massimo di n. 45 giornate** di supporto specialistico per tutte le attività di verifica, aggiornamenti, tuning e personalizzazione che si rendano necessarie durante il periodo di esercizio delle componenti implementate.

SKU	Descrizione	Giorni/persona
PS-CUS-ARC	Servizio di consulenza specialistica di Prodotto erogato da figure in possesso delle seguenti certificazioni: Archer Administration I e Archer Administration II per interventi on Site (o certificazioni di livello superiore).	45



In sede di esecuzione contrattuale, INAIL – prima dell’avvio del servizio – verificherà il possesso delle certificazioni sopra indicate in capo al personale messo a disposizione da parte dell’aggiudicatario. Pertanto, le certificazioni di cui sopra sono da intendersi quali requisiti di esecuzione contrattuale e con la presentazione dell’offerta, il concorrente pertanto dichiara di accettare i requisiti nell’ipotesi in cui risulteranno aggiudicatari (ex art. 100, comma 2, del codice dei contratti)

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

- garanzia delle conoscenze specifiche di tutte le componenti tecnologiche Archer;
- gestione di tali componenti in modo “olistico” e non in modo “puntuale” così da avere un ambiente integrato e sfruttare al meglio gli investimenti e le tecnologie;
- possibilità di accesso diretto alle strutture di supporto e alla Knowledge Base interna di Archer riducendo i possibili tempi di risoluzione e ripristino di eventuali fermi dovuti a malfunzionamenti hardware e/o software con evidenti benefici in termini di qualità del Servizio offerto, riducendo al minimo i possibili impatti su ambienti critici;
- formazione continua e il trasferimento di know-how alle risorse interne dell’Istituto;
- applicazione di soluzioni correttive attraverso documenti non pubblicati e di proprietà esclusiva della Archer.

Il modello di ingaggio per le figure professionali del team di consulenza specialistica dovrà essere il seguente:

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

Addestramento

Nell’ambito del Servizio di consulenza specialistica sopra citato, la fornitura deve prevedere altresì la possibilità di erogazione agli utenti dell’Istituto, di giorni di training ufficiali Archer in aula, al fine di garantire un aggiornamento delle competenze al personale dell’Istituto. Archer rilascerà documentazione ufficiale del training per ogni partecipante al corso.



La Committente 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 6.4.

Il servizio dovrà essere **erogato entro 15 giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione di cui al precedente capoverso pena l'applicazione delle penali. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della e-mail.

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

Il servizio verrà svolto presso la sede di presso la sede di Roma della DCOD sita in via del Santuario Regina degli Apostoli n. 33 – 00145 dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 8:00 alle 18:00.

6.6. Verifica di conformità

Entro il termine di **10 giorni** successivi alla stipula del contratto e nel corso di esso l'Amministrazione effettuerà le verifiche di conformità dei servizi di cui al capitolo 5, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al responsabile del procedimento.

La Verifica di conformità/collauda si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.

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

La verifica di conformità verrà avviata:

- a) con riferimento al servizio di manutenzione delle licenze già in esercizio di cui al



precedente paragrafo 6.3, con **cadenza trimestrale**, entro il mese successivo al trimestre di riferimento;

- b) con riferimento ai servizi di consulenza specialistica di cui al precedente paragrafo 6.5, entro il trimestre successivo al periodo di riferimento.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale **“Data di accettazione del Servizio”** con riferimento ai servizi di cui ai precedenti punti a) e b).

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

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

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità/collaudato, l’Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale verifica di conformità, fatto salvo quanto previsto nei prescritti livelli di servizio. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l’applicazione delle penali relative di cui al contratto. Tutti gli oneri che la Committente dovrà sostenere saranno posti a carico dell’Impresa.

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

In sede di verifica di conformità, il Fornitore si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione delle apparecchiature, nonché tutte le informazioni di dettaglio sul bene necessarie per la presa in carico del bene da parte della Committente e dell’Amministrazione.

La Committente nel caso di particolari caratteristiche dell’oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica



dell'esecuzione contrattuale.

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

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

In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, la Committente rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 102, d.lgs. n. 50/2016.