

CAPITOLATO TECNICO

Appalto specifico su SDAPA ICT per l'Acquisizione di sottoscrizioni, manutenzioni, servizi e prodotti Citrix per INAIL - ID 2449

INDICE

1.	Oggetto della fornitura.....	5
1.1.	Rinnovo del parco installato Citrix Workspace	5
1.2.	Nuove acquisizioni Citrix Workspace.....	5
1.3.	Nuove acquisizioni Citrix ADC	6
1.4.	Servizi di Supporto Specialistici Citrix	6
1.5.	Sede della fornitura	6
1.6.	Adempimenti per la sicurezza	6
1.7.	Responsabile della fornitura	7
1.8.	Durata della fornitura	7
2.	Modalità di esecuzione della fornitura	7
2.1.	Modalità di Consegna della Fornitura	7
2.2.	Erogazione del servizio di manutenzione hardware e software	8
2.3.	Erogazione del servizio di supporto specialistico	9
3.	Modalità di comunicazione	10
4.	Verifiche di conformità.....	11
5.	Livelli di servizio	12

Premessa

Nell'ambito della Convenzione stipulata tra INAIL e Consip S.p.A. in data 03/12/2018, l'INAIL ha affidato a Consip la presente acquisizione, relativa all'acquisizione di sottoscrizioni e manutenzioni, appliance e accessori, servizi professionali per la piattaforma Citrix Workspace.

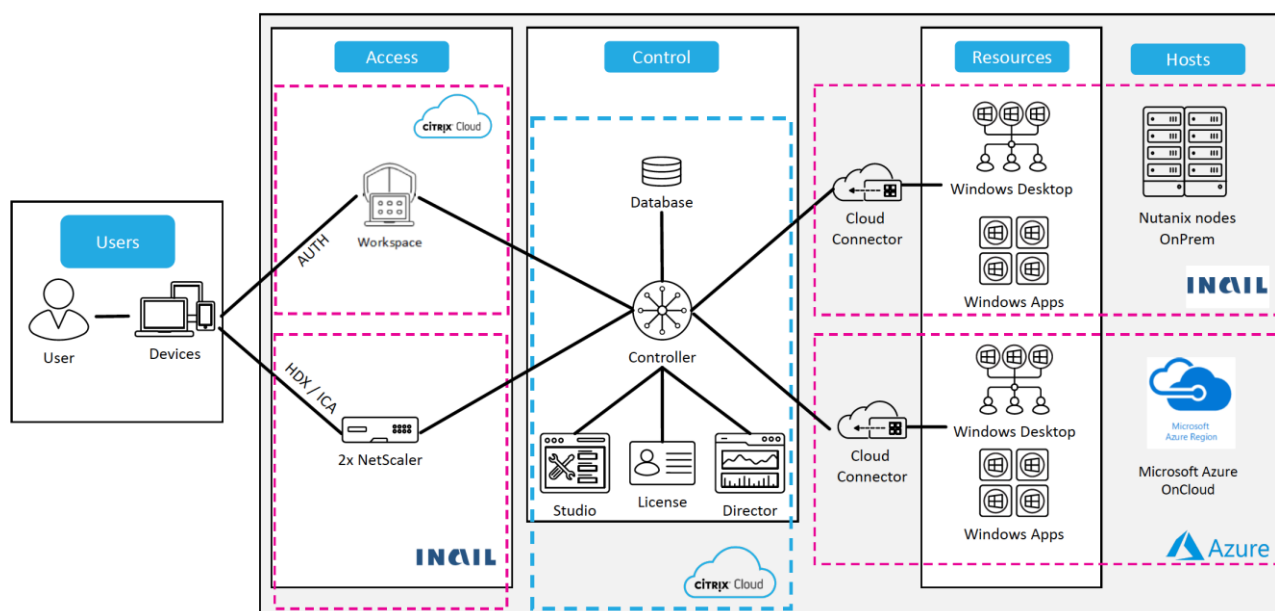
Questo documento ha lo scopo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi alla fornitura, da intendersi quali requisiti minimi della fornitura stessa.

Ai fini del presente documento, i termini di cui appresso devono essere intesi come segue:

- **INAIL:** l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (anche I.N.A.I.L o Istituto), che usufruisce dei servizi e dei prodotti oggetto dell'iniziativa;
- **Società o Impresa:** la Società/R.T.I. fornitrice, aggiudicataria dell'Appalto Specifico;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra INAIL e l'Impresa, recante le clausole che disciplineranno i rapporti giuridici tra le parti nell'esecuzione dei Servizi;
- **Servizi:** il complesso dei servizi e delle attività oggetto dell'iniziativa;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale e ogni difformità di quanto acquisito rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso o alle specifiche del presente Capitolato Tecnico;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore dell'Istituto e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Piattaforma:** la Piattaforma software Citrix utilizzata per l'erogazione dei Servizi;
- **RUP/DEC:** il Responsabile Unico del Procedimento ed il Direttore dell'Esecuzione del Contratto che hanno ruoli e funzioni definiti all'art. 31 del D.lgs. 50/2016.

Contesto Tecnologico

L'architettura della piattaforma Citrix Workspace attualmente utilizzata dall'Istituto è rappresentata nell'immagine di seguito:



La componente di accesso, attualmente, prevede un modello ibrido in cui l'autenticazione sfrutta le credenziali dell'Active Directory dell'Istituto, mentre le sessioni vengono cifrate attraverso i Citrix ADC (posizionati nel Datacenter INAIL); il livello di controllo è erogato come componente "as-a-service" che, attraverso i Cloud Connector, gestisce e rende disponibili le risorse (applicazioni di qualsiasi tipo, dati e desktop) agli utenti, siano esse ospitate nei Datacenter INAIL o nel tenant Azure dell'Istituto.

INAIL utilizza la piattaforma per erogare una serie di servizi indispensabili per l'operatività di diversi gruppi di lavoratori e collaboratori esterni, in continua evoluzione ed espansione. Ad oggi, l'utilizzo può essere così sintetizzato:

- Accesso al Workspace per VDI SMART.
- Accesso al Workspace per dispositivi Chromebook (1000 utenti circa) con integrazione nativa di applicazioni SaaS (es: MS Teams e Office365)
- Accesso Sistemisti e Stagisti

Sono inoltre in corso una serie di sperimentazioni e valutazioni orientate ad espandere l'utilizzo della piattaforma e renderne più alto il valore, come ad esempio:

- Sportelli InTempo
- Accesso alla Intranet da dispositivi mobili
- Accesso sicuro VPNless
- Workspace con funzioni intelligenti
- Integrazione della componente di Content Collaboration
- Integrazione della componente di Endpoint Management

1. Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura è composto dalle seguenti componenti:

1. Rinnovo delle sottoscrizioni Citrix Workspace già in uso, con la relativa manutenzione, per 30 mesi, come dettagliato del paragrafo 1.1;
2. Ulteriori 6 mesi di estensione, **opzionali**, delle sottoscrizioni e delle manutenzioni di cui al punto 1;
3. Acquisizione di nuove sottoscrizioni Citrix Workspace aggiuntive, con la relativa manutenzione, per 36 mesi, come dettagliato nel paragrafo 1.2;
4. Acquisizione di Sottoscrizioni, Appliance ed accessori relativi alla soluzione Citrix ADC, con la relativa manutenzione per 36 mesi, come dettagliato nel paragrafo 1.2;
5. Supporto specialistico "a consumo" Citrix Consulting Services per un totale di 460 ore.

1.1. Rinnovo del parco installato Citrix Workspace

Di seguito si riporta il dettaglio delle sottoscrizioni da rinnovare con le relative manutenzioni, per un periodo di 30 mesi più ulteriori 6 mesi opzionali da utilizzare, anche parzialmente, in base alle esigenze della Committente:

TIPOLOGIA	QUANTITÀ	DESCRIZIONE	DURATA	OPZIONALE	SKU
Sottoscrizioni	1.975	Workspace Service Premium Plus User/Device Extension	30 mesi	NO	6000043
Manutenzioni	1.975	Priority for Citrix Workspace Service Premium Plus User/Device	30 mesi	NO	6000093
Sottoscrizioni	700	Workspace Service Premium Plus User devices	30 mesi	NO	6000063
Manutenzioni	700	Priority for Workspace Service Premium Plus User/Device	30 mesi	NO	6000094
Sottoscrizioni	1.975	Workspace Service Premium Plus User/Device Extension	6 mesi	SI	6000043
Manutenzioni	1.975	Priority for Citrix Workspace Service Premium Plus User/Device	6 mesi	SI	6000093
Sottoscrizioni	700	Workspace Service Premium Plus User devices	6 mesi	SI	6000063
Manutenzioni	700	Priority for Workspace Service Premium Plus User/Device	6 mesi	SI	6000094

Tabella 1

1.2. Nuove acquisizioni Citrix Workspace

Di seguito si riporta il dettaglio delle nuove sottoscrizioni e servizi richiesti, nell'ambito della piattaforma Citrix Workspace, comprensive di 36 mesi di manutenzione:

TIPOLOGIA	QUANTITÀ	DESCRIZIONE	DURATA	SKU
Sottoscrizioni	5.825	Workspace Service Premium Plus User/Device Expansion	36 mesi	6000043
Manutenzioni	5.825	Priority for Citrix Workspace Service Premium Plus User/Device	36 mesi	6000093
Sottoscrizioni	1	Priority Plus for Cloud	36 mesi	6000180

Tabella 2

1.3. Nuove acquisizioni Citrix ADC

Di seguito si riporta il dettaglio delle nuove sottoscrizioni, Appliance ed Accessori richiesti, nell'ambito della soluzione Citrix ADC, comprensive di 36 mesi di manutenzione:

TIPOLOGIA	QUANTITÀ	DESCRIZIONE	SKU
Appliance	8	Citrix ADC Zero-Capacity SDX 15000Z-50G (Appliance)	3026143-G3
Accessori	32	ADC10GIGABITETHERNETSHORTRANGE(300M)-SGL	EG3D0000554
Accessori	16	ADC 40GBE QSFP+ SR4 TRANSCEIVER	3013936-G3
Sottoscrizioni	8	Citrix ADC SDX 15000 Starter Pool bundle 400 ADM VIPs, 20 Gbps Bandwidth Pool & 5 Instance Pool 3-year on prem Sub Premium Ed	3027913-G3
Sottoscrizioni	8	Citrix ADC Add-on Instance pool for SDX 3-years On Premise Subscription (per instance)	3021826-G3
Sottoscrizioni	8	Citrix ADC Add-on Bandwidth pool for MPX and SDX 3-year On Premise Subscription Premium Edition (per Gbps)	3021820-G3
Sottoscrizioni	1	Citrix ADC Pooled Capacity 3-year On Premise Subscription Enterprise Edition Upgrade from MPX 15080-50G	3025996
Sottoscrizioni	1	Citrix ADC Pooled Capacity 3-year On Premise Subscription Enterprise Edition Upgrade from MPX 15080-50G SW Priority Uplift	4079497
Sottoscrizioni	8	Citrix ADC Add-on Instance pool for SDX 3-year On Premise Subscription (per instance) SW Priority Uplift	4078999-G3
Sottoscrizioni	8	Citrix ADC Add-on Bandwidth pool for MPX and SDX 3-year On Premise Subscription Premium Edition (per Gbps) SW Priority Uplift	4078993-G3
Manutenzioni	8	Citrix ADC Zero-Capacity SDX 15000Z-50G 3-Year HW Priority Uplift	4072476-G3
Manutenzioni	8	3 Years Gold Plus Maintenance Citrix ADC Zero-Capacity SDX 15000Z-50G (Manutenzione Appliance)	4063795-G3
Manutenzioni	8	Citrix ADC SDX 15000 Starter Pool Bundle 3-Year Premium SW Priority Uplift	4072711-G3

Tabella 3

1.4. Servizi di Supporto Specialistici Citrix

Di seguito il dettaglio dei Servizi Specialistici Citrix richiesti, da erogare a consumo nell'arco della durata contrattuale:

QUANTITÀ	DESCRIZIONE	SKU
10	Citrix Consulting services pack (46 hours)	4033331

Tabella 4

1.5. Sede della fornitura

L'aggiudicatario dovrà eseguire le prestazioni contrattuali presso le sedi INAIL – DCOD – Via Santuario Regina degli Apostoli 33 -00145 Roma L'accesso alla sede avverrà, nel caso, nel rispetto delle norme in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

1.6. Adempimenti per la sicurezza

La Società s'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'Istituto ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato tecnico rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

1.7. Responsabile della fornitura

L'Impresa comunicherà all'Istituto, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il nominativo del **Responsabile della Fornitura**, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché l'Istituto, nella persona del proprio **Responsabile del Contratto**, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Sarà inoltre cura del Responsabile della fornitura garantire la gestione operativa del servizio per tutta la durata del contratto in collaborazione con il Responsabile dell'Istituto.

Tale responsabile, svolgendo il ruolo di interfaccia tecnica verso il Responsabile INAIL del Contratto, sarà coinvolto nelle attività richieste da servizi ed avrà il compito di garantire:

1. Il coordinamento e la corretta esecuzione delle attività svolte dalla Società;
2. il rispetto degli standard forniti dall'Istituto;
3. la produzione dei report di consuntivazione degli interventi effettuati.

1.8. Durata della fornitura

Il contratto avrà durata di trentasei mesi a partire dalla data di Accettazione della Fornitura.

Nel corso del contratto, al Fornitore potranno essere richiesti i servizi di supporto specialistico specificati nel paragrafo 1.

2. Modalità di esecuzione della fornitura

Di seguito si riportano le modalità di consegna, esecuzione ed erogazione della fornitura.

2.1. Modalità di Consegna della Fornitura

La consegna di nuovi prodotti software in sottoscrizione e nuove apparecchiature hardware dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 30 (trenta) giorni solari decorrenti da una richiesta formale dell'Amministrazione, che avverrà a mezzo comunicazione scritta da inviare a mezzo mail. Tale comunicazione conterrà l'elenco dei prodotti software e delle corrispondenti quantità, l'elenco delle apparecchiature hardware e delle corrispondenti quantità, che

l'Istituto intende acquisire. I prodotti software e le apparecchiature hardware, nonché le relative quantità, saranno compresi tra gli oggetti di fornitura previsti dal presente Capitolato Tecnico.

Le consegne dovranno avvenire presso la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale - Via Santuario Regina degli Apostoli, 33 00145 Roma - a totale carico del Fornitore. L'impresa dovrà concludere il processo di installazione, configurazione e personalizzazione dei prodotti, nonché renderli operativi, entro il termine indicato nel Piano operativo concordato con l'Istituto e, comunque, non oltre 60 giorni solari decorrenti dalla data di consegna.

Ultimate le operazioni di installazione, configurazione e personalizzazione, l'Impresa dovrà consegnare all'Istituto un "Rapporto di Fine Installazione" recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti hardware e software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

2.2 Erogazione del servizio di manutenzione hardware e software

Per tutta la durata del contratto l'Impresa dovrà garantire:

- servizi di supporto e manutenzione per i prodotti software già in possesso dell'Amministrazione;
- servizi di supporto e manutenzione per ciascuno dei prodotti acquisite nel corso della fornitura, della durata di 36 mesi a partire dalla data di accettazione della fornitura stessa.

Il servizio di manutenzione, che dovrà essere prestato con le modalità indicate nel presente Capitolato Tecnico, comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare le apparecchiature hardware e i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende ogni prestazione necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti relativi ai prodotti software. Si precisa che per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio di supporto e manutenzione deve essere erogato in modalità, su chiamata, con copertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

L'Istituto comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti per telefono, per e-mail o via web. In caso di comunicazione per telefono, si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma per e-mail o via web.

Ricevuta la comunicazione di cui sopra, l'Impresa si obbliga a confermare la presa in carico del problema via email e a ripristinare la funzionalità delle apparecchiature e dei prodotti software, entro i termini stabiliti al par. 5.

Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro i termini di cui al successivo par. 5, l'Istituto applicherà le penali previste all'articolo "Penali" del Contratto, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento entro nuovi termini temporali da concordarsi tra le parti il cui rispetto sarà soggetto a verifica e ad eventuale applicazione di penali in caso di ritardo.

Le parti di ricambio hardware - che dovranno essere preferibilmente identiche o comunque equipollenti alle parti sostituite, purché con caratteristiche e funzionalità identiche o migliorative rispetto alle parti sostituite - verranno fornite dall'Impresa senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto; le parti sostituite verranno ritirate dall'Impresa stessa senza alcun onere o costo aggiuntivo per l'Istituto. Le parti fornite - salvo diverso accordo - dovranno essere nuove, restando l'Impresa impegnata a quanto previsto contrattualmente in termini di garanzie.

L'Impresa dovrà apportare le modifiche e i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni al fine di elevare il grado di affidabilità delle apparecchiature e/o di semplificare la manutenzione provvedendo a proprie spese alle relative installazioni.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento e/o del fermo richieda un tempo superiore a quello stabilito o comporti il trasferimento delle apparecchiature in luogo diverso dai locali dell'Istituto, l'Impresa, previa comunicazione all'Istituto, dovrà provvedere alla sostituzione delle apparecchiature stesse con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali, ferma restando l'applicazione delle penali previste dal Contratto, sino al momento del ripristino definitivo o della sostituzione delle apparecchiature. L'Impresa dovrà adoperarsi, per quanto possibile, al recupero degli archivi presenti sulle apparecchiature da sostituire. Il ritiro delle apparecchiature da sostituire e di quelle fornite in loro sostituzione, nonché la consegna delle apparecchiature in sostituzione e di quelle ripristinate, dovranno essere effettuati a cura e spese dell'Impresa con le modalità e nei termini che verranno concordati con l'Istituto.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato dell'Istituto e da un incaricato della Impresa una apposita nota di ripristino, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della richiesta di intervento e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate. Qualora il fermo o il malfunzionamento di una apparecchiatura comporti il mancato utilizzo di altre apparecchiature funzionalmente collegate, la Committente procederà all'applicazione delle penali anche per tali altre apparecchiature.

2.3 Erogazione del servizio di supporto specialistico

I servizi di supporto specialistico consistono nella messa a disposizione di tecnici specializzati Citrix (Citrix Consulting Services), fino ad un massimo di 460 ore, da erogarsi a consumo, su esplicita richiesta dell'Istituto, dalla data di stipula del contratto sino alla scadenza sulla base delle esigenze che dovessero emergere in corso di vigenza contrattuale

Il servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- Assessment dei servizi attuali e design di nuove procedure
- Installazione delle componenti software aggiornate all'ultima release
- Ottimizzazioni sulla nuova infrastruttura
- Test e collaudo dei nuovi apparati
- Supporto al test dei servizi per troubleshooting

- Supporto alla messa in produzione
- Delineare le migliori strategie per raggiungere gli obiettivi in termini di affidabilità, sicurezza, prestazioni ed esperienza utente.

Il servizio verrà svolto presso la sede e negli orari indicati al precedente paragrafo 1.5.

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Responsabile del Contratto INAIL ed il Responsabile della fornitura. 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 dell'Istituto, la disponibilità delle proprie risorse specializzate entro 7 (sette) giorni lavorativi. La richiesta da parte dell'Istituto conterrà l'indicazione del tipo di attività da svolgere, a fronte di tale richiesta l'Impresa fornirà, entro il termine di 3 giorni, all'Istituto un piano dettagliato con l'indicazione delle modalità con cui andranno svolte le attività e le figure professionali che intende impiegare, con i relativi nominativi e Curriculum Vitae. Il Piano operativo sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa recepirà aggiornando il Piano e consegnandolo entro 2 giorni lavorativi.

Le risorse selezionate dal fornitore dovranno avere una competenza pluriennale in ambito Citrix e dovranno avere una esperienza adatta alla complessità delle attività da svolgere.

I servizi di supporto specialistico dovranno essere svolti presso la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale- Via Santuario Regina degli Apostoli, 33 – 00145 - Roma dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 8:00 alle 20:00.

Nel caso si renda necessario l'intervento di risorse della società produttrice, la Società è autorizzata all'utilizzo di tali risorse.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare "in house", presso la sede dell'Impresa ovvero "on site", presso la sede di cui al Paragrafo 1.5, 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 della fornitura predisporrà e firmerà il "**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 dell'Istituto, ed allegato alla fatturazione.

Le risorse che si occuperanno delle attività di supporto specialistico, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con l'Istituto, opereranno senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tali risorse svolgeranno le proprie prestazioni nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovranno operare.

3. Modalità di comunicazione

Al fine di assicurarne il coordinamento, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la propria reperibilità negli orari di servizio indicati al precedente paragrafo 2.3.

A tal fine la Società comunicherà all'atto della stipula del contratto, un numero di telefono italiano o numero verde, almeno un numero di fax italiano e un indirizzo e-mail (della società) ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi, nonché un sito web.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del contratto, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente all'Istituto eventuali modifiche.

L'Istituto nel corso di esecuzione del contratto potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento del servizio di cui dovrà dare preventiva comunicazione all'Istituto

4. Verifiche di conformità

Nel corso delle attività contrattuali la committente effettuerà le verifiche di conformità volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La modalità di esecuzione di tali verifiche è disciplinata dettagliatamente nel contratto.

In particolare l'Istituto procederà secondo le modalità contrattualmente previste:

- alla verifica di conformità dei servizi di manutenzione sulla base dei riscontri forniti nell'Elenco degli interventi/Nota di ripristino;
- alla verifica di conformità dei servizi di supporto specialistico sulla base dei riscontri forniti nel Consuntivo Attività;
- Alla verifica di conformità dei prodotti software e hardware di nuova acquisizione, verificando la rispondenza del software scaricato e/o dell'hardware consegnato a quanto previsto nell'ordinativo

La Società è tenuta a prestare all'Istituto a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica.

Ove, per cause ad essa non imputabili, l'Istituto non possa provvedere alla verifica di conformità nel termine convenuto, lo stesso fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione tacita dei prodotti e dei servizi.

Relativamente alle sottoscrizioni, entro il termine di 30 (trentati) giorni solari decorrenti dalla consegna delle credenziali di accesso al sito per i download, l'Istituto verificherà la possibilità di effettuare il login ed effettuare il download del software e verificherà la congruenza del software disponibile sul sito rispetto a quanto previsto contrattualmente.

Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità, verrà sottoscritto dall'Istituto e dal Fornitore il "Verbale di Verifica di Conformità", la cui data di emissione verrà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura" con riferimento alla fornitura ovvero quale "Data di accettazione del Servizio" con riferimento ai servizi.

5. Livelli di servizio

La Società dovrà rispettare i livelli di servizio di seguito specificati, le ore sono calcolate 24x7x365 nel caso di Severity 1 e 2, sono ore lavorative standard per tutte le altre severity.

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento SW	Tempo di presa in carico del malfunzionamento HW	Tempo di risoluzione
Critica (Severity 1)	10 minuti per Workspace 15 minuti per ADC	1 ora	4 ore per Workspace 6 ore per ADC (SW e HW)
Alta (Severity 2)	30 minuti per Workspace 1 ora per ADC	4 ore	6 ore per Workspace 8 ore per ADC (SW e HW)
Media (Severity 3)	4 ore lavorative per Workspace 4 ore lavorative per ADC	24 ore	8 ore per Workspace 3 giorni per ADC (SW e HW)
Bassa (Severity 4)	4 ore lavorative per Workspace 4 ore lavorative per ADC	5 giorni	24 ore per Workspace 10 giorni per ADC (SW e HW)

Ai fini della individuazione della grado di gravità del malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Critica:** la soluzione adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" per l'Istituto;
- **Alta:** un prodotto della soluzione adottata, utilizzato per un'attività "business critical" non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- **Media:** un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste;
- **Bassa:** alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

La Società dovrà inoltre fornire:

- follow-up, a seconda del livello di gravità del malfunzionamento:
 - entro 4 ore lavorative, dalla presa in carico, per gravità critica;
 - entro 8 ore lavorative, dalla presa in carico, per gravità alta;
 - entro 16 ore lavorative, dalla presa in carico, per gravità media;
 - entro 24 ore lavorative, dalla presa in carico, per gravità bassa;

dove per "follow-up" deve intendersi, in caso di problemi non immediatamente risolvibili, il tempo intercorrente tra il primo e il secondo contatto telefonico tra l'Istituto e la Società.

A fronte del mancato rispetto delle soglie sopra indicate, l'Istituto procederà all'applicazione delle penali, secondo le modalità previste nel contratto.