

## **ALLEGATO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associate di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni**

**ID 2518**

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518

# Sommario

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni e acronimi.....	3
2	CONTESTO.....	5
3	OGGETTO DELLA FORNITURA .....	6
3.1	Manutenzione, sottoscrizioni, supporto specialistico .....	6
3.2	Durata.....	6
3.3	Luogo di lavoro .....	6
3.4	Manutenzione delle licenze .....	6
3.5	Servizi professionali di supporto sistemistico .....	7
3.6	Sottoscrizioni (fornitura opzionale).....	9
4	MODALITÀ di ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	11
4.1	Referenti.....	11
4.2	Comunicazioni tra Committente e Fornitore .....	11
4.3	Ordinativi e interruzione della fornitura .....	11
4.4	Erogazione dei servizi di manutenzione .....	12
4.5	Erogazione dei servizi di supporto specialistico .....	14
4.6	Consegna dei prodotti (sottoscrizioni opzionali).....	14
4.7	Verifica di conformità .....	15
4.7.1	Verifica di conformità software .....	15
4.7.2	Verifica di conformità servizi.....	15

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518

# 1 PREMESSA

L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro intende procedere all'acquisizione relativa a:

- il Rinnovo del servizio di manutenzione e noleggio dei prodotti CA (ora Broadcom) già in possesso dell'Istituto;
- l'Acquisizione opzionale di sottoscrizioni;
- il Servizio di supporto specialistico sui prodotti CA (Broadcom), a richiesta.

La procedura di gara si svolgerà attraverso il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA ICT), messo a disposizione da Consip.

## 1.1 Definizioni e acronimi

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, valgono le seguenti definizioni e abbreviazioni:

- "Amministrazione": il complesso delle strutture organizzative facenti capo all'INAIL interessato dalla fornitura;
- "CA": Computer Associates Technologies, ora Broadcom;
- "Capitolato tecnico": il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare l'appalto;
- "Consip S.p.A": la Società che, in qualità di stazione appaltante del presente appalto, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- "Contratto": il contratto che verrà stipulato tra la INAIL e l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto (anche denominato "Fornitore") che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare l'appalto;
- "Data stipula del contratto": si intende la data in cui è stipulato il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione;
- "Data avvio attività": si intende la data di avvio delle attività contrattuali;
- "Data accettazione della fornitura": si intende la data in cui INAIL accetta la fornitura in seguito alla verifica di conformità della stessa;

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



- “Data accettazione del servizio”: si intende la data in cui INAIL accetta l’erogazione del servizio in seguito alla verifica di conformità del medesimo;
- “Direttore dell’esecuzione (DE)”: la persona individuata di INAIL che svolge l’attività di controllo sull’esecuzione dei servizi e sull’andamento della fornitura e rappresenta la Committente;
- “Fornitore”: l’operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- “Fornitura”: indica il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- “Malfunzionamento”: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso;
- “Responsabile della Fornitura”: la persona individuata del Fornitore come interlocutore di INAIL e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- “INAIL o Committente”: Istituto Nazionale per l’Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, beneficiaria della Fornitura.

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l’affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell’ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



## 2 CONTESTO

La Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD), negli ultimi anni, ha intrapreso un complesso percorso di trasformazione per adeguare il proprio modello operativo al raggiungimento di importanti obiettivi, tra i quali:

- Incremento delle capacità di risposta ed indirizzo alle esigenze del Business;
- Incremento delle capacità di governo sulle attività progettuali.

La fornitura oggetto del presente capitolato si inquadra negli obiettivi dell'INAIL di esercitare un controllo costante del proprio ambiente ICT, definendo strumenti, politiche e modalità di gestione.

L'Istituto effettua infatti una gestione centralizzata del proprio patrimonio tecnologico hardware e software e si avvale attualmente di un'infrastruttura per le funzioni di Service Desk, Server e Desktop Management, System e Network Management e Storage Resource Management basata su prodotti di mercato forniti da Computer Associates (nel seguito indicata anche CA).

È in tale logica che l'Istituto intende:

- continuare ad usufruire dei servizi di manutenzione delle licenze dei prodotti software CA (ora Broadcom) già acquisite dall'Istituto e utilizzate per la gestione dell'infrastruttura, di cui al par. 3.4 del presente documento;
- acquisire servizi professionali di supporto specialistico, di cui al par. 3.5 del presente documento;
- acquisire, opzionalmente, le "sottoscrizioni", di cui al par. 3.6 del presente documento.

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



### 3 OGGETTO DELLA FORNITURA

#### 3.1 Manutenzione, sottoscrizioni, supporto specialistico

La presente iniziativa ha per oggetto il rinnovo della manutenzione delle licenze d'uso installate di prodotti CA, l'opzione di acquisto di sottoscrizioni di prodotti già installati, servizi professionali di supporto specialistico ed i relativi servizi connessi.

I software inclusi nella fornitura sono già in uso presso l'istituto.

L'oggetto di acquisizione comprende inoltre servizi di supporto specialistico a richiesta.

La fornitura si articola in una fornitura base, che dà luogo al primo ordinativo che avviene contestualmente alla stipula, e una fornitura opzionale, che include prodotti che l'Istituto si riserva eventualmente di acquistare nel corso della vigenza contrattuale attraverso ordinativi successivi.

Tutti i requisiti di seguito indicati vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione o di inammissibilità dell'offerta secondo quanto previsto nella documentazione di gara tutta, o comunque avranno rilievo in sede di esecuzione del contratto.

#### 3.2 Durata

La durata del Contratto è fissata in 36 mesi a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura". La Committente si riserva la facoltà di prorogare ex art. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016 la durata del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

#### 3.3 Luogo di lavoro

I prodotti dovranno essere forniti e i servizi dovranno essere erogati presso la sede INAIL in Roma.

#### 3.4 Manutenzione delle licenze

La fornitura riguarda la manutenzione delle licenze software CA (Broadcom) indicate in tabella 1, servizi di supporto specialistico (queste prime due voci costituiscono la "fornitura base") e acquisizione di sottoscrizioni ("fornitura opzionale").

Fornitura Base			
Cod. prodotto	Descrizione prodotto	Metrica di licensing	Numero Licenze
SMCUAA990	SiteMinder for Consumer Users	Consumer User	700.000
FEDMGP990M	CA Federation Partnerships	Federation Partner	10
STMORA990M	Layer7 SiteMinder Agent for Oracle Applications	Instance	1
PPMCCL990M	CA Clarity PPM Core License	User Pack	4
STMBEA990M	Layer7 SiteMinder Agent for Oracle Weblogic	Processor	270
SOAJBS990	Single Sign-on for Jboss	Processor	270
STMIBW990M	Layer7 SiteMinder Agent for IBM WebSphere	Processor	40
APIENP990M	CA API Gateway Enterprise Partner	Instance	10

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



APNENP990M	API Gateway Enterprise Partner non-production	Instance	3
LSPFPU990M	SV: Continuous Application Insight Power User	Concurrent Users	2
LSSVPU990M	SV: Service Virtualization Power User	Concurrent Users	2
SVFNTR990M	SV: Service Virtualization Functional Transactions	Concurrent Users	10

Tabella 1

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente sulle eventuali variazioni dei prodotti del listino ufficiale che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

Nel caso in cui uno o più dei prodotti elencati al paragrafo del presente Capitolato Tecnico venissero dismessi dal listino CA Broadcom, perché sostituiti da prodotti analoghi, ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di sostituirli con i nuovi prodotti o di acquistarne o noleggiarne altri, alle medesime condizioni offerte per i prodotti originari, senza alcun incremento di costi, a condizione che la manutenzione sia già attiva o venga acquisita.

Resta inteso invece che, nel caso in cui uno o più dei prodotti elencati al paragrafo del presente Capitolato Tecnico dovessero subire un semplice cambio di nomenclatura (nome, codice) o un aumento del prezzo di listino, il relativo prezzo di acquisto per la Committente rimarrà comunque quello offerto e definito contrattualmente.

Nelle tabelle contenute nei successivi paragrafi in cui vengono elencati gli oggetti di fornitura, i singoli prodotti sono identificati dal codice prodotto della casa produttrice.

### 3.5 Servizi professionali di supporto sistemistico

A partire dalla data di avvio dell'esecuzione della fornitura, in qualunque momento nel corso del contratto, l'Istituto potrà procedere alla acquisizione dei servizi di supporto specialistico a consumo.

INAIL necessita di un supporto specialistico finalizzato a garantire supporto nella fase evolutiva delle piattaforme CA Broadcom in essere presso l'Istituto.

Gli ambiti di competenza sono:

- SCR
- SICUREZZA
- API
- DEVOPS
- GOVERNANCE
- HEALTH CHECK

Il servizio dovrà includere, come attività connessa alla fornitura, la disponibilità di un Service Manager per il coordinamento delle attività previste ed il supporto all'Istituto nella gestione delle escalation verso i laboratori per accelerare la soluzione di case aperti e/o fornire indicazioni al PM sulla possibilità di introduzione di nuove funzionalità e/o adeguamenti alle soluzioni CA.

Il Service Manager dovrà periodicamente effettuare delle riunioni con i responsabili delle varie soluzioni per tenere sotto controllo lo stato di adozione delle stesse e le eventuali problematiche associate al loro utilizzo (es Compatibility Matrix, richieste al PM etc..).

Dal punto di vista prettamente operativo il servizio prevede due tipologie di attività:

- Health Check delle piattaforme tecnologiche
- CA Enterprise Architecture Services.

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



### *Health check delle piattaforme tecnologiche*

Questa tipologia di attività potrà essere effettuata su ciascuna delle 5 aree coperte dalle soluzioni CA. Tale attività consiste in un'analisi dettagliata, effettuando interviste e verifiche sul campo dello stato della soluzione al fine di determinare la corretta evoluzione delle infrastrutture in termini di capacity e di funzionalità; in tal modo, è possibile allineare le roadmap dell'Istituto con quelle dei prodotti e garantire la massima efficacia ed efficienza delle soluzioni implementate.

L'esito di tale attività dovrà essere definito attraverso il rilascio di una relazione tecnica che copre le seguenti aree:

- Analisi dell'architettura esistente e proposizione degli adeguamenti alle "Good Practices" architetturali di CA;
- Fornire le best practices e le linee guida sugli aspetti funzionali o tecnici di utilizzo della soluzione;
- Il documento di Relazione tecnica prevede i seguenti paragrafi:
  1. Analisi tecnologiche:
    - a) Validazione della configurazione architetturale con relativo aggiornamento del disegno architetturale;
    - b) Analisi della configurazione funzionale con identificazione del grado di personalizzazione e di utilizzo delle funzioni OOTB delle soluzioni;
  2. GAP Analysis:
    - a) In termini di capacity dell'architettura;
    - b) Funzionalità non utilizzate e utili all'Istituto.

Nell'ambito di questa attività potrà essere previsto, a richiesta di Inail, anche un workshop della durata di almeno una giornata finalizzata all'illustrazione delle roadmap delle soluzioni e discussione sullo stato della soluzione a valle del documento di relazione tecnologica su descritto.

### *CA Enterprise Architecture*

Ogni richiesta dovrà avere come oggetto una o più delle seguenti tipologia di attività:

- Supporto per il rilascio di una nuova architettura o l'evoluzione di quella esistente;
- Analisi delle configurazioni necessarie per attivare nuove funzionalità e/o integrazioni con l'ambiente dell'Istituto;
- Supporto per la definizione del disegno di alto livello per una configurazione specifica;
- Creazione e supporto all'esecuzione esecuzione dei casi di test;
- Supporto alle attività di test di integrazione dell'Istituto;
- Supporto alle attività volte ad invocare delle API esposte dalla soluzione per integrazioni specifiche nei contesti architetturali dell'Istituto;
- Supporto alle attività di analisi per lo sviluppo dei sistemi, delle integrazioni tra le applicazioni

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



- dell'Istituto e le soluzioni CA;  
• Certificazione dell'architettura implementata e/o progettata da System Integrator relativamente a soluzioni CA e loro integrazioni.

L'attivazione di una richiesta di supporto deve avvenire a valle di una richiesta dell'Istituto al Service Manager, il quale dovrà produrre per il PM richiedente una scheda di pianificazione dell'intervento da effettuare che dovrà essere inviata da questo al DEC (direttore di esecuzione del contratto) al fine di valutarne la congruità rispetto a quanto previsto e al budget allocato e, conseguentemente, di effettuare l'ordinativo del servizio richiesto.

Al termine di ogni servizio il Service Manager rilascia una scheda di consuntivazione dell'intervento, controfirmata dal PM e inviata al DEC, che descrive l'attività svolta, le eventuali azioni che l'Istituto deve intraprendere, e attesta la conformità di quanto effettuato rispetto a quanto richiesto.

Si stima un numero massimo di n. 150 (centocinquanta) "giornate a consumo" di supporto specialistico sulle tecnologie CA per tutta la durata contrattuale, composto dalle 3 figure professionali di seguito descritte:

- 1. Consultant:** figura professionale con esperienza nei vari ambienti hardware e software di base interessati. È in grado di implementare sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di CA Broadcom o comunque su ambienti da integrare o interfacciare. Ha conoscenze delle problematiche tecniche connesse alle implementazioni delle tematiche interessate. Collabora all'attività di analisi delle esigenze del Cliente. Cura l'installazione e la configurazione dei prodotti. Partecipa alle attività di sviluppo e collaudo dei sistemi realizzati.
- 2. Architect:** possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti hardware e software di base interessati. Tenendo conto degli eventuali vincoli esistenti, propone e/o valida le architetture necessarie all'implementazione delle soluzioni basate sull'impiego di prodotti specifici di CA Broadcom o comunque su ambienti da integrare o interfacciare;
- 3. Technical Manager:** consulente in grado di condurre il progetto e di eseguire l'analisi e la definizione dell'assetto tecnico-organizzativo più consono al progetto stesso. Ha esperienza pluriennale nella progettazione e nella conduzione di progetti complessi ed applica le metodologie di project management di CA Broadcom.

Qualora l'Istituto non dovesse usufruire di tutte le giornate previste su base annuale, queste devono poter essere utilizzate negli anni contrattuali successivi.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti quanto indicato, l'Istituto applicherà le penali secondo le modalità indicate nello schema di contratto.

### 3.6 Sottoscrizioni (fornitura opzionale)

Si richiede inoltre la seguente fornitura opzionale per permettere a INAIL di fronteggiare eventuali esigenze di crescita, dovute all'evoluzione dell'infrastruttura INAIL nel triennio di vigenza del contratto, relative esclusivamente alle sottoscrizioni indicate in tabella 2.

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



FORNITURA OPZIONALE - Sottoscrizioni		
Cod. prodotto	Descrizione prodotto	Metrica di licensing
SITMCS990	SiteMinder for Consumer Users	Consumer User
FEDMGP990	CA Federation Partnerships	Federation Partner
STMORA990	Layer7 SiteMinder Agent for Oracle Applications	Instance
PPMCCL990	CA Clarity PPM Core License	User Pack
STM A990	Layer7 SiteMinder Agent for Oracle Weblogic	Processor
SOAJBS990	Single Sign-on for Jboss	Processor
STMIBW990	Layer7 SiteMinder Agent for IBM WebSphere	Processor
APIENP990	API Gateway Enterprise Partner	Instance
APNENP990	API Gateway Enterprise Partner non-production	Instance
LSPFPU990	SV: Continuous Application Insight Power User	Concurrent Users
LSSVPU990	SV: Service Virtualization Power User	Concurrent Users
SVFNTR990	SV: Service Virtualization Functional Transactions	Concurrent Users

Tabella 2

In particolare si richiede la possibilità di acquisire le opportune quantità di sottoscrizioni attingendo all'elenco indicato nella tabella, le cui stime non sono vincolanti per INAIL. Le sottoscrizioni verranno attivate solo su esplicita richiesta dell'Istituto in base alle esigenze che emergeranno nel corso del triennio sui singoli prodotti. In caso di sottoscrizione per mensilità inferiori all'anno, il canone verrà riproporzionato per le mensilità necessarie.

In ogni caso le licenze sottoscritte, lo saranno dal mese di attivazione della sottoscrizione fino a fine contratto.

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



## 4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

### 4.1 Referenti

INAIL nominerà il Direttore dell'esecuzione che svolgerà le attività di controllo sull'esecuzione dei servizi e sull'andamento della fornitura. Il Direttore dell'esecuzione rappresenta la Committente nei rapporti progettuali con il Fornitore.

Per tutta la durata del contratto Il Fornitore comunicherà formalmente al committente un Responsabile della Fornitura (RF), che avrà la responsabilità per gli aspetti contrattuali del coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura. Il Fornitore comunicherà il nominativo del Responsabile della Fornitura alla Committente entro i tempi stabiliti nel contratto.

Il fornitore nominerà, altresì, un Service Manager la cui figura dovrà rispettare le caratteristiche minime di seniority, competenze ed esperienze professionali adeguate la cui remunerazione sarà compresa nei costi relativi agli interventi di supporto specialistico da effettuare e non determinerà alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione.

Il RF dovrà garantire la rispondenza dei servizi erogati alle previsioni contrattuali, sia in termini di livelli di servizio che di qualità delle soluzioni tecniche implementate.

Il RF dovrà, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- verificare l'ottimale svolgimento dei servizi e ottemperare agli obblighi di pianificazione e rendicontazione attività e risorse;
- verificare il rispetto dei livelli di servizio e assumere decisioni su eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle attività in corso;
- gestire le richieste di assistenza tecnica e coordinare l'utilizzo delle risorse impiegate.

### 4.2 Comunicazioni tra Committente e Fornitore

INAIL ed il fornitore concorderanno le modalità con cui effettuare le comunicazioni necessarie alla esecuzione della fornitura, in particolare indicheranno, alla data di sottoscrizione del contratto, i rispettivi indirizzi di posta elettronica certificata da utilizzare per le comunicazioni formali relative alla fornitura.

### 4.3 Ordinativi e interruzione della fornitura

La fornitura dei prodotti e dei servizi sarà vincolata all'emissione di uno o più ordinativi da parte di INAIL.

Gli ordinativi relativi alle sottoscrizioni saranno inviati dalla Committente al Fornitore, con gli strumenti di comunicazione concordati tra le parti compresi gli indirizzi di posta elettronica certificata di cui al precedente paragrafo, e conterranno l'elenco dei prodotti software e corrispondenti quantità e durate dei servizi di manutenzione o noleggio. La consegna delle licenze d'uso dovrà essere eseguita dal Fornitore entro il termine di 5 giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta formale della Committente.

Gli ordinativi dei servizi di Supporto Specialistico, successivamente all'identificazione dell'esigenza, inclusi i servizi di Health

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



Care, saranno inviati dalla Committente al Fornitore con lo strumento di comunicazione concordato tra le parti e conterranno le informazioni richieste.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti quanto indicato, l'Istituto applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

#### 4.4 Erogazione dei servizi di manutenzione

Dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di INAIL un numero telefonico, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00 dei giorni feriali e un indirizzo e-mail specifico per Inail per l'attivazione delle richieste di assistenza e la segnalazione dei malfunzionamenti. L'assistenza telefonica dovrà essere prestata in lingua italiana.

I riferimenti suddetti saranno comunicati dal Fornitore preliminarmente alla stipula del Contratto, come specificato nel Capitolato d'Oneri di gara.

Il Fornitore dovrà garantire il servizio di assistenza tecnica e manutenzione, per l'intera durata della fornitura, dei prodotti software installati, a partire dalla "Data di accettazione della Fornitura".

Il servizio di assistenza tecnica e manutenzione, che dovrà essere prestato con le modalità indicate nel presente Capitolato, comprende ogni prestazione necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti dei prodotti, nonché le modifiche tecniche atte ad elevarne il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

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 manutenzione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, deve comprendere in particolare:

- invio delle migliorie e aggiornamenti dei prodotti e della relativa documentazione;
- invio di nuove versioni dei prodotti installati che si rendano disponibili, corredati della relativa documentazione, previa richiesta scritta dell'Amministrazione la quale, peraltro, avrà la facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le versioni precedentemente installate.

A fronte di una richiesta di assistenza comunicata da INAIL attraverso uno dei suddetti canali, il Fornitore dovrà tracciare su un proprio sistema di trouble ticketing la richiesta di assistenza tecnica (Service Request) e comunicare a INAIL, via e-mail o altri strumenti concordati, la conferma della presa in carico della segnalazione, indicando il codice identificativo della segnalazione (ticket), l'orario in cui è avvenuta e l'oggetto della stessa.

Nella segnalazione di un malfunzionamento software, la Committente comunicherà al Fornitore la severità dello stesso, classificandola in una delle seguenti categorie:

- Severità 1 - Critical Business Impact: indica un serio danno che provochi l'impossibilità di far funzionare il sistema di produzione o interruzioni sostanziali di applicazioni critiche.

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



- Severità 2 - Significant Business Impact: indica malfunzionamenti che provocano l'indisponibilità di importanti funzioni in produzione.
- Severità 3 - Minor Business Impact: indica tutte le altre condizioni, come, ad esempio, la condizione in cui il sistema è operativo, ma si riscontrano errori che incidono sulla sua piena utilizzabilità.

La presa in carico della segnalazione deve avvenire:

- o entro 1 ora solare dalla segnalazione per i malfunzionamenti di severità 1;
- o entro 4 ore lavorative dalla segnalazione per i malfunzionamenti di severità 2
- o entro 24 ore lavorative dalla segnalazione per i malfunzionamenti di severità 3.

Le ore lavorative sono considerate quelle dalle 08:00 alle 18:00 da lunedì a venerdì, festivi esclusi.

Il Fornitore dovrà provvedere a fornire indicazioni alla Committente sulle modalità atte al superamento delle problematiche manifestatesi o ad intervenire presso i propri sistemi informativi per il superamento delle stesse.

Le suddette indicazioni dovranno pervenire:

- o entro 4 ore solari dalla presa in carico del problema per i malfunzionamenti di severità 1;
- o entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema per i malfunzionamenti di severità 2;
- o entro i tempi concordati tra la Committente e il Fornitore per i malfunzionamenti di severità 3.

La Committente si riserva di modificare il livello di severità del problema, anche successivamente alla segnalazione dello stesso. Nel caso di escalation verso il livello di severità 1, i relativi livelli di servizio si intendono applicati dal momento della comunicazione di escalation.

Al fine della determinazione di quanto sopra valgono le seguenti definizioni:

- "Tempo di presa in carico": indica l'intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore e/o anomalia funzionale dei prodotti da parte di INAIL e la comunicazione di risposta del Fornitore contenente il codice identificativo della segnalazione (ticket);
- "Tempo di Ripristino delle funzionalità": indica l'intervallo di tempo tra la presa in carico da parte del Fornitore e il ripristino delle funzionalità del sistema. Si precisa che ai fini del rispetto dei predetti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i tempi indicati, l'Istituto applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato del Fornitore e validata dalla Committente (PM) una apposita nota di ripristino, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati data e ora della chiamata e quelle dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



Nel caso in cui il Fornitore non rispetti quanto indicato, l'Istituto applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

#### 4.5 Erogazione dei servizi di supporto specialistico

Nel corso di validità del contratto, INAIL potrà richiedere i servizi specialistici precedentemente descritti. INAIL si riserva di richiedere in tutto o in parte il quantitativo di giornate/persona previste per i servizi specialistici, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per l'Istituto.

La Committente richiederà al Fornitore l'erogazione dei servizi mediante apposite comunicazioni scritte. Per ciascuna richiesta (a valle del piano concordato) il servizio dovrà essere erogato (inizio attività) entro la data prevista nella relativa pianificazione. Il servizio sarà erogato nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e domenica, nell'orario tra le 08:00 e le 18:00.

Al termine di ciascuna richiesta di servizio il Fornitore sottoporà all'approvazione della Committente un Consuntivo attività comprendente:

- la descrizione dettagliata delle attività eseguite;
- i quantitativi in giorni/persona delle risorse impiegate per l'esecuzione delle attività;
- le date ovvero i periodi in cui le attività sono state eseguite

La consuntivazione delle attività svolte deve essere preventivamente sottoposta alla firma del Project Manager di INAIL che ha richiesto l'intervento stesso e che con la sottoscrizione del consuntivo di fatto attesterà la corrispondenza del servizio prestato a quanto richiesto.

L'esito positivo di detta verifica di conformità costituisce accettazione del servizio ai fini della successiva fatturazione e dovrà essere fatto pervenire al Direttore dell'esecuzione del contratto secondo le modalità indicate contrattualmente.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti quanto indicato, l'Istituto applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

#### 4.6 Consegna dei prodotti (sottoscrizioni opzionali)

Per effettuare la consegna in esecuzione di ciascun ordinativo, il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire all'Amministrazione di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e consegnare via email entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula o dal ricevimento dell'ordinativo stesso la lista dei prodotti e le relative quantità, il produttore, il nome commerciale, la versione, il sistema operativo, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico, le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi o per ampliare il numero di sessioni concorrenti utilizzate, la consegna delle suddette autorizzazioni, nelle modalità previste nel Capitolato Tecnico, dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa. La Committente richiede l'acquisizione opzionale di sottoscrizioni per tutta la durata del contratto mediante uno o più ordinativi successivi, inoltrati al fornitore secondo le modalità previste.

Ultimate le operazioni di consegna di ciascun ordinativo di cui al comma precedente, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente una "Nota di consegna" recante le seguenti indicazioni: produttore, nome commerciale, versione, sistema operativo dei prodotti software consegnati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



di cui al Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti quanto indicato, l'Istituto applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

## 4.7 Verifica di conformità

### 4.7.1 Verifica di conformità software

L'INAIL, alla data stabilita, verificata l'immediata accessibilità al sito del download, procederà alla verifica di conformità delle licenze d'uso. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte della Committente.

Qualora la verifica dell'accessibilità al sito del download prevista per la data delle verifiche di conformità abbia esito negativo o non siano consegnate le chiavi di attivazione o simili la medesima data delle verifiche di conformità, l'INAIL provvederà tempestivamente via e-mail a comunicarlo e ad indicare una nuova data per le verifiche di conformità e/o la richiesta delle chiavi di attivazione o simili.

La nuova data sarà entro tre giorni successivi alla precedente data prevista per le verifiche di conformità e saranno applicate le penali secondo le modalità indicate nel contratto.

La verifica di conformità della fornitura da svolgersi a cura dell'INAIL, in occasione dell'ordinativo iniziale e degli eventuali ordinativi successivi come specificato nel contratto, riguarderà:

a) l'effettiva disponibilità:

- del software delle licenze d'uso, con esecuzione del download dal portale Computer Associates Technologies (Broadcom) e la corrispondenza dei suddetti prodotti a quanto effettivamente ordinato;

e la corrispondenza dei suddetti prodotti a quanto effettivamente ordinato;

b) la verifica di conformità delle licenze d'uso consegnate rispetto a quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso;

c) la tempestività della comunicazione e disponibilità durante tutto il corso della durata contrattuale:

- degli aggiornamenti evolutivi del software e del relativo software, con il download delle nuove versioni/edizioni (aggiornamenti), non appena esse sono commercializzate e distribuite dal sito della Computer Associates Technologies (Broadcom).

Alla conclusione delle verifiche di conformità, l'Istituto - qualora approvi - procede alla sottoscrizione del relativo verbale di approvazione della fornitura, valido quale "Verbale di Verifica di conformità".

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti quanto indicato, l'Istituto applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

### 4.7.2 Verifica di conformità servizi

Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione si intenderanno espletate ad ogni scadenza dei canoni trimestrali

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518



se non saranno state evidenziate non conformità del servizio così come descritto al paragrafo 4.4. Le autorizzazioni alla fatturazione trimestrale riporteranno formale evidenza della non sussistenza di non conformità nel periodo.

Per quanto riguarda i servizi professionali di supporto specialistico le attestazioni di conformità saranno effettuate dal PM Inail richiedente il servizio stesso secondo quanto specificato al paragrafo 4.5.

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 redatta la scheda di consuntivazione dell'intervento che opportunamente sottoscritta dal service manager e dal PM Inail richiedente l'intervento stesso, costituirà il Verbale di Verifica di Conformità, la cui data di sottoscrizione sarà anche la data di accettazione del servizio fornito.

Classificazione del documento: Consip Confidential

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del Rinnovo del servizio di Manutenzione dei prodotti Software Computer Associates di Inail, supporto specialistico e fornitura di sottoscrizioni, nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2518