

## **CAPITOLATO TECNICO**

**APPALTO SPECIFICO SU SDAPA ICT PER IL RINNOVO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE LICENZE MICRO  
FOCUS E RELATIVO SUPPORTO SPECIALISTICO PER INAIL - ID 2668**

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA.....</b>	<b>4</b>
2.1	SUPPORTO MANUTENTIVO.....	5
2.2	SERVIZI SPECIALISTICI.....	6
2.3	LUOGO DI SVOLGIMENTO.....	8
2.4	LINGUA.....	8
2.5	PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA .....	8
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>8</b>
3.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	8
3.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE.....	9
3.3	EROGAZIONE DELLA MANUTENZIONE SOFTWARE .....	9
3.4	EROGAZIONE DEL SUPPORTO SPECIALISTICO.....	11
<b>4</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ .....</b>	<b>11</b>
4.1	VERIFICA DI CONFORMITÀ SU MANUTENZIONE .....	11
4.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ SERVIZI SPECIALISTICI .....	12

## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti per l'erogazione dei rinnovi di manutenzione dei prodotti Micro Focus e i relativi servizi di supporto specialistico.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati ed allegati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

La Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD) dell'INAIL ha completato nell'ultimo quadriennio il Progetto Re-Hosting migrando dai Mainframe z12 dell'Istituto il Database dell'area applicativa Istituzionale (ovvero DB2 for z/OS e relativi batch cobol e stored procedure) verso l'ambiente di destinazione (target) realizzato su tecnologia IBM P-Series 8, a parità di performance per i workload dell'Istituto e di livelli di servizio erogati, nonché in modalità trasparenti per l'utenza finale, al fine di ottimizzare i relativi costi infrastrutturali attraverso l'eliminazione a regime di alcune componenti a canone (Z-MLC e IPLA).

In particolare, la DCOD ha migrato le seguenti componenti applicative z/System:

- IBM DB2, il DBMS che gestisce i dati utilizzando le classiche strutture relazionali;
- Batch, le elaborazioni batch eseguite con tecnologia Cobol per la gestione e trasformazione dei dati in modalità off-line;
- Stored Procedures, complesse procedure di gestione dei dati implementate con tecnologia Cobol;
- Functions, semplici procedure e/o funzioni di accesso ai dati implementate con tecnologia Cobol;
- Stored Procedures Native SQL, procedure di gestione dei dati implementate in SQL-PL per z/OS.

Oggetto principale della presente acquisizione è quindi la manutenzione delle licenze software relative all'emulatore cobol, su tecnologia Micro Focus, che è stato selezionato, acquisito ed adottato già dal 2018 ed è attualmente in uso nelle applicazioni Istituzionali.

Inoltre, l'Istituto intende rinnovare la manutenzione della soluzione software già in uso in relazione all'Applicazione Stipendi (Payroll) in versione site license, nell'ambito delle Applicazioni Strumentali relative all'area delle Risorse Umane.

Sono altresì richiesti servizi di supporto specialistico altamente qualificati a consumo per garantire l'utilizzo ottimale delle tecnologie Micro Focus in uso presso l'Istituto.

Di seguito si riportano alcune caratteristiche relative ai prodotti in uso presso l'Inail.

### **Prodotti Software per l'emulazione del cobol**

Grazie alla Licenza Site, INAIL ha la facoltà di installare il prodotto Micro Focus Enterprise Server e Micro Focus Enterprise Server per Stored Procedure indipendentemente dalla potenza elaborativa della/e macchina/e in termini di Core/CPU purché l'utilizzo delle stesse sia vincolato alla sola Applicazione Istituzionale.

La Piattaforma target attualmente in esercizio è l'IBM Pseries P8, ma le licenze garantiscono il perfetto funzionamento, senza costi aggiuntivi, anche in caso di update alla versione P9 o a tecnologie superiori della stessa famiglia.

Classificazione documento: Consip Public

Appalto specifico su SDAPA ICT per l'acquisizione dei servizi di manutenzione licenze Micro Focus e relativo supporto specialistico per Inail ed. 3 - ID 2668

### **Prodotti Software per l'Applicazione Stipendi**

INAIL potrà utilizzare le licenze COBOL SERVER 8 Core per la Produzione, COBOL SERVER 8 Core per il Test e COBOL SERVER 8 Core per il Disaster Recovery, su di una Macchina Fisica di 32 Core per la sola Applicazione Stipendi.

Per quest'applicazione la piattaforma di riferimento sarà quella basata su Linux/Red Hat anche in caso di upgrade tecnologico.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

- **Contratto**, si intende l'atto – conforme al contratto parte generale e parte speciale - che sarà stipulato tra la Inail e la Società e che disciplina le obbligazioni contrattuali unitamente agli altri documenti;
- **Consip S.p.A.**: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **INAIL**: Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro;
- **Amministrazione**: si intende l'INAIL;
- **Impresa**: la società affidataria della fornitura;
- **Capitolato tecnico**: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitore**: l'operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **Fornitura**: il complesso delle attività oggetto del presente Documento 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 della Fornitura**: la persona individuata dall'Impresa come interlocutore della Committente e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Servizio di manutenzione**: il Servizio di assistenza tecnica e aggiornamento.

## **2 OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA**

La presente iniziativa ha per oggetto l'acquisizione di:

- a) **Servizio di manutenzione**, per un massimo di **36 mesi**, delle componenti software Micro Focus già in dotazione a partire dal 01/01/2024;
- b) **Servizi di supporto specialistico "a consumo"** che l'Amministrazione si riserva di richiedere sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale.

Nei paragrafi seguenti vengono illustrate le caratteristiche tecniche della fornitura.

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.

Classificazione documento: Consip Public

Appalto specifico su SDAPA ICT per l'acquisizione dei servizi di manutenzione licenze Micro Focus e relativo supporto specialistico per Inail ed. 3 - ID 2668

Nelle tabelle seguenti è riportato il dettaglio dei prodotti in uso, per cui si intende rinnovare il servizio di manutenzione per un massimo di 36 mesi, a partire dal 01/01/2024, e i Servizi professionali a consumo richiesti, da utilizzare a consumo per tutto l'arco di durata contrattuale.

**Tabella 1 – Manutenzione Payroll (Site License) – Macchina fisica da 32 core**

PRODOTTO	QUANTITÀ	TIPOLOGIA	MESI
VISUAL COBOL (S.N. 600000625035, 600000625036, 600000625037)	3	Named	36
COBOL SERVER (TEST S.N. 600000625039)	8	CORE	36
COBOL SERVER (PROD. S.N. 600000625038)	8	CORE	36
COBOL SERVER (D.R. S.N. 600000625040)	8	CORE	36

**Tabella 2 – Manutenzione Istituzionale**

PRODOTTO	QUANTITÀ	TIPOLOGIA	MESI
Enterprise Server PROD BATCH - S.N. 600000728743	1 Unlimited	CORE	36
Enterprise Server TEST BATCH - S.N. 600000728744	1 Unlimited	CORE	36
Enterprise Analyzer Client - S.N. 600000728746	1 Unlimited	NAMED	36
Enterprise Server per Stored P. - S.N. 600000728745	1 Unlimited	CORE	36
Enterprise Analyzer Developer - S.N. 600000728747	1 Unlimited	CORE	36
Enterprise Analyzer Developer - S.N. 600000728742	1 Unlimited	NAMED	36

**Tabella 3 – Servizi Professionali**

FIGURA PROFESSIONALE	QUANTITÀ (giornate a consumo)
Senior Consultant con più di 10 anni di esperienza in ambito Micro Focus	100

Nel periodo di durata contrattuale, l'elenco delle licenze con la quantità da sottoporre a manutenzione potrà essere rivisto con un preavviso di **60 giorni**.

## 2.1 SUPPORTO MANUTENTIVO

Classificazione documento: Consip Public

Appalto specifico su SDAPA ICT per l'acquisizione dei servizi di manutenzione licenze Micro Focus e relativo supporto specialistico per Inail ed. 3 - ID 2668

Il Fornitore dovrà garantire il supporto manutentivo per le componenti software della tecnologia Micro Focus utilizzate da Inail, di cui alle Tabelle 1 e 2 riportate nel paragrafo 2.

In tutti i sopra citati casi, il supporto manutentivo andrà garantito nei giorni feriali con orario di copertura compreso tra le **08:00 e le 18:00**.

Si precisa che, a partire dalla “Data di accettazione della fornitura”, INAIL avrà la facoltà di ridefinire, su base annuale, la quantità dei singoli moduli in manutenzione in funzione delle proprie esigenze future e soprattutto in funzione della dismissione di parte della piattaforma oggetto del presente rinnovo.

L’attività di manutenzione software dovrà comprendere la fornitura, per tutto il periodo, degli aggiornamenti e delle nuove release dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica **entro 10 (dieci) giorni** dalla relativa richiesta di Inail. Si precisa che per quanto riguarda le nuove release dei prodotti, Inail avrà facoltà di utilizzare sia le nuove versioni che le versioni precedenti.

Il Fornitore dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti rilasciati dal produttore nel corso della durata contrattuale, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi segnalati da Inail.

Il Fornitore dovrà garantire la manutenzione preventiva con la quale verranno proposti interventi di tuning finalizzati all’ottimizzazione dei prodotti oggetto del servizio di manutenzione.

Il Fornitore dovrà disporre di una **Struttura di assistenza tecnica locale e/o internazionale** per erogare l’attività di manutenzione software al fine di garantire la piena funzionalità del prodotto oggetto di supporto, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l’espletamento delle attività nei tempi previsti.

In particolare, l’attività di manutenzione software dovrà garantire il supporto telefonico da parte di tecnici specializzati (o via e-mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto, senza alcun limite sul numero delle chiamate.

Per ogni malfunzionamento segnalato tramite richiesta mail o telefonica, il Fornitore dovrà associare un numero identificativo di ticket che dovrà essere comunicato all’Inail.

Entro **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione le credenziali di accesso al portale Software Support Online (SSO), per la gestione delle richieste di assistenza per tutta la durata e nei tempi previsti dallo schema di contratto, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti software oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l’espletamento dei servizi nei tempi previsti.

## **2.2 SERVIZI SPECIALISTICI**

### **ATTIVITÀ DI SUPPORTO SPECIALISTICO MICRO FOCUS**

Su specifica richiesta di Inail, il Fornitore dovrà erogare fino ad un massimo di **100 (cento) giornate/persona** di servizi di **supporto specialistico a consumo**.

Le attività di **supporto specialistico** verranno esplicitamente richieste dall’Inail attraverso comunicazioni via e-mail o fax inviate al *Responsabile della Fornitura*. Nelle comunicazioni verranno specificati gli obiettivi che si intendono raggiungere, ovvero una breve descrizione delle attività che dovranno essere effettuate.

Classificazione documento: Consip Public

Appalto specifico su SDAPA ICT per l’acquisizione dei servizi di manutenzione licenze Micro Focus e relativo supporto specialistico per Inail ed. 3 - ID 2668

La descrizione delle attività richieste mediante le suddette comunicazioni, e condivise tra la Committente e il Fornitore andrà a comporre il **Piano delle attività concordato**.

Il servizio dovrà essere erogato entro 2 giorni lavorativi, o nel diverso termine eventualmente stabilito nel citato **Piano delle attività concordato**, decorrenti dalla ricezione della comunicazione sopra indicata, pena l'applicazione delle penali.

La documentazione prodotta come *output* delle attività, e concordata con Inail, deve essere fornita in lingua italiana (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Inail).

Le attività verranno svolte nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle **ore 08:00 alle ore 18:00**.

Eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale impiegato in queste attività saranno a carico del Fornitore.

L'attività di supporto specialistico deve essere svolta da personale in grado di esprimersi in lingua italiana. L'eventuale utilizzo di personale non in grado di esprimersi in lingua italiana dovrà essere concordato di volta in volta con Inail.

La/le risorsa/a scelta/e per le attività di supporto specialistico, è il Senior Consultant, che dovrà/dovranno essere messa/e a disposizione dalla Società per tutto il periodo di validità contrattuale, e deve/devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- Esperienza di almeno 10 anni in ambito Micro Focus;
- Avere accesso diretto al third line support al fine di intervenire sul Codice Sorgente;
- Aver utilizzato la suite i prodotti Micro Focus oggetto della fornitura in modo propriamente documentato sul CV, specificando in dettaglio la formazione fatta su questi prodotti e i progetti su cui è maturata l'esperienza richiesta.

Entro 10 giorni dalla richiesta, il *Curriculum Vitae* della/e risorsa/e individuata/e deve essere sottoposto a Inail, che si riserva la facoltà di esaminare la/le risorsa/e proposta/e attraverso un colloquio per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste ed eventualmente chiederne la sostituzione con altra/e risorsa/e avente/i i requisiti minimi richiesti. Il fornitore dovrà provvedere alla sostituzione **entro 10 (dieci) giorni solari dalla relativa richiesta**.

Parimenti, il Fornitore si obbliga a comunicare a Inail eventuali variazioni della/e risorsa/e utilizzata/e (ed eventualmente esaminata/e da Inail), entro **5 (cinque) giorni lavorativi precedenti la sostituzione**, trasmettendone il Curriculum Vitae, che deve comunque rispettare le credenziali sopra riportate.

Anche in questo caso, Inail si riserva la facoltà di esaminare la/le risorsa/e indicata/e dal Fornitore attraverso un colloquio per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste ed eventualmente chiederne la sostituzione.

Nel caso in cui dovesse persistere l'inadempienza dell'Impresa nel fornire la figura richiesta, l'Inail avrà la facoltà di risolvere il contratto secondo le disposizioni previste nel Contratto.

Le risorse professionali messe a disposizione per l'esecuzione del supporto potranno operare "on site", presso le sedi della Committente, in accordo con il piano concordato.

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

Classificazione documento: Consip Public

Appalto specifico su SDAPA ICT per l'acquisizione dei servizi di manutenzione licenze Micro Focus e relativo supporto specialistico per Inail ed. 3 - ID 2668

- Consulenza Specialistica;
- Supporto sistemistico, installazione e configurazione del software nei diversi ambienti di sviluppo, test/collauda e produzione;
- Supporto ad attività di problem solving / troubleshooting, health-check, tuning;
- Training on the job.

Al termine di ciascun trimestre, e comunque non oltre i **cinque giorni lavorativi** successivi al trimestre di riferimento, il Responsabile della fornitura predisporrà e firmerà un “Consuntivo Attività”, dichiarando l’impegno, in termini di giornate a consumo effettivamente erogate e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal RUP/DEC della Committente, ed allegato alla fatturazione.

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

## **2.3 LUOGO DI SVOLGIMENTO**

Lo svolgimento della fornitura richiesta avverrà presso le sedi INAIL individuate dall’Istituto nella provincia di Roma.

## **2.4 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione saranno in **lingua italiana** (l’utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Inail).

## **2.5 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI 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 della Inail ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

## **3 GESTIONE DELLA FORNITURA**

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

### **3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

Il Fornitore dovrà comunicare alla Committente il nominativo del proprio rappresentante, designato quale

Classificazione documento: Consip Public

Appalto specifico su SDAPA ICT per l’acquisizione dei servizi di manutenzione licenze Micro Focus e relativo supporto specialistico per Inail ed. 3 - ID 2668



**“Responsabile della Fornitura”** e del coordinamento delle attività contrattuali.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all’organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Inail e ne sarà responsabile.

Sarà compito del **Responsabile della Fornitura** curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, **il Responsabile della Fornitura** dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

### **3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

Il Fornitore comunicherà a Inail un numero di telefono con accesso prioritario e almeno un indirizzo e-mail, ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all’esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare il Fornitore dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

L’organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, comunicando tempestivamente a Inail eventuali modifiche.

### **3.3 EROGAZIONE DELLA MANUTENZIONE SOFTWARE**

La Manutenzione (o Supporto manutentivo) del software dovrà prevedere una Struttura di assistenza tecnica per erogare le relative prestazioni, al fine di garantire la piena funzionalità dei prodotti software oggetto della manutenzione stessa, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l’espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell’arco dell’anno solare, con esclusione delle festività nazionali, nei giorni feriali dal **lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 18:00**.

In particolare, il servizio dovrà garantire il supporto telefonico (o via e-mail) da parte di tecnici specializzati sui prodotti oggetto di manutenzione, senza alcun limite sul numero delle chiamate.

Per ogni malfunzionamento segnalato tramite richiesta e-mail o telefonica, il Fornitore dovrà associare un numero identificativo di ticket che dovrà essere comunicato all’Inail.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da Inail o da persone o imprese da essa delegate, il Fornitore è tenuto ad **attivarsi entro due ore** ed è tenuto ad annotare la stessa in apposito registro e ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l’individuazione, la diagnosi e la correzione dell’errore, comunicando a Inail la **presa in carico del malfunzionamento entro i termini riportati all’art. “Servizio di Manutenzione” del Contratto**.

Classificazione documento: Consip Public

Appalto specifico su SDAPA ICT per l’acquisizione dei servizi di manutenzione licenze Micro Focus e relativo supporto specialistico per Inail ed. 3 - ID 2668

Ricevuta la comunicazione di presa in carico, il malfunzionamento e/o anomalia dovrà essere risolto e il Fornitore dovrà ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori:

1. livello di **severità 1**: risoluzione entro **1** (un) giorno dalla presa in carico del problema;
2. livello di **severità 2**: risoluzione entro **2** (due) giorni dalla presa in carico del problema;
3. livello di **severità 3**: risoluzione entro **4** (quattro) giorni dalla presa in carico del problema;
4. livello di **severità 4**: risoluzione entro la data della release successiva del prodotto.

Qualora si accerti che per la correzione del *malfunzionamento* segnalato sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, il Fornitore, di comune accordo con l'Inail, concorderà un nuovo termine per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile delle attività contrattuali Inail (RUP) e dal Responsabile della Fornitura del Fornitore.

In tale ipotesi il Fornitore dovrà comunque fornire una soluzione temporanea al *malfunzionamento*, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti conformi ai requisiti tecnici garantiti, e mantenere costantemente informata l'Inail circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del *malfunzionamento*.

Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro i termini precedentemente indicati, l'Inail applicherà le penali di cui al Contratto, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.

Nell'ambito dei servizi di manutenzione Micro Focus il Fornitore metterà a disposizione dell'Inail l'accesso al portale Software di Micro Focus.

Attraverso tale portale è possibile:

- Scaricare gli aggiornamenti e le patch più recenti per i prodotti software oggetto del presente capitolato tecnico;
- Effettuare ricerche all'interno della knowledge base tecnica di Micro Focus per individuare problemi noti, documentazione, manuali e patch;
- Registrarsi per ricevere notifiche e-mail relative ad aggiornamenti e patch;
- Registrare, monitorare e aggiornare i casi di supporto in modalità elettronica;
- Consultare reporting online sugli incidenti a disposizione di un numero illimitato di utenti.

Di seguito sono descritti i quattro livelli di impatto previsti per il servizio di manutenzione.

**Tabella 4 – Impatto del malfunzionamento e tempi di risposta**

Livello di impatto	Descrizione
Severità 1	Non è possibile utilizzare il prodotto Micro Focus, con la conseguente interruzione totale del lavoro o con altri impatti critici sull'operatività. Non esistono soluzioni alternative. I nuovi casi di supporto rilevati verranno valutati tramite discussioni con il cliente per

Classificazione documento: Consip Public

Appalto specifico su SDAPA ICT per l'acquisizione dei servizi di manutenzione licenze Micro Focus e relativo supporto specialistico per Inail ed. 3 - ID 2668

	verificare che soddisfino i criteri. In caso contrario, il livello di priorità potrebbe essere abbassato.
Severità 2	L'operatività è notevolmente limitata. Esiste una soluzione alternativa.
Severità 3	Il prodotto non funziona come dovrebbe, l'impatto sull'utilizzo è secondario ed è stata distribuita una soluzione alternativa accettabile.
Severità 4	Può essere classificato al pari di una richiesta di documentazione, informazioni generali, miglioramento e così via.

### 3.4 EROGAZIONE DEL SUPPORTO SPECIALISTICO

L'Impresa si obbliga a prestare il servizio di supporto specialistico "on-site" a consumo, che comprende:

- a) Servizi di presidio, assistenza specialistica, personalizzazione, configurazione, tuning e ottimizzazione delle piattaforme Micro Focus, previa richiesta di Inail;
- b) Servizi di supporto specialistico. Tali servizi saranno erogati da un Senior Consultant ed utilizzati per le attività elencate all'art. "Servizio di Supporto Specialistico" del Contratto.

Il servizio di supporto specialistico prevede la presenza, presso i locali della Committente, di tecnici in affiancamento al personale tecnico di Inail, da erogarsi a consumo, su esplicita richiesta di Inail, per tutto il periodo di vigenza contrattuale. Trimestralmente, verrà redatto dal Fornitore, e sottoscritto dalle parti, un Consuntivo delle Attività nel quale verranno trascritti il tipo, la durata e le attività eseguite durante l'intervento. Solo dopo l'approvazione da parte dell'Inail di tale documento, l'Impresa potrà procedere con la fatturazione dell'intervento erogato come previsto dal contratto.

Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni feriali, **dalle 08:00 alle 18:00**, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi a partire dalla data di attivazione del servizio, come previsto contrattualmente.

## 4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

### 4.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ SU MANUTENZIONE

L'attività di manutenzione, sarà sottoposta a verifica di **conformità trimestrale** a partire dalla data di inizio erogazione.

Le verifiche constateranno che le prestazioni siano rese nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente capitolato. Nel corso delle attività contrattuali l'Amministrazione effettuerà le attività di verifica di conformità dei servizi volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale. Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione verranno avviate, relativamente all'accertamento dei livelli di servizio, **entro 30 (trenta) giorni** dal termine del relativo periodo di riferimento.

Classificazione documento: Consip Public

Appalto specifico su SDAPA ICT per l'acquisizione dei servizi di manutenzione licenze Micro Focus e relativo supporto specialistico per Inail ed. 3 - ID 2668

L'Impresa dovrà produrre, su base **trimestrale**, reportistica sintetica relativa ai malfunzionamenti, per identificare i relativi livelli di servizio per **la presa in carico**, il ripristino e la correzione definitiva. I report dovranno riportare tutti i dati temporali necessari alla valutazione degli indicatori di qualità associati all'erogazione della manutenzione (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura etc. etc.) in maniera da consentirne la verifica del rispetto dei valori di soglia previsti per gli SLA.

#### **4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ SERVIZI SPECIALISTICI**

Per quanto riguarda i **servizi specialistici**, a fronte della consegna del **Consuntivo delle attività**, l'Amministrazione procederà, entro il mese successivo al periodo di riferimento, alla verifica del rispetto dei tempi e del conseguimento degli obiettivi corrispondenti alle milestone previste all'interno del **Piano di attività concordato**. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione del servizio da parte dell'Amministrazione e determinerà **la data di accettazione** del servizio per lo specifico periodo.