

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'acquisizione di prodotti software e servizi di supporto specialistico della soluzione di backup e restore Commvault per INAIL

ID 2892

INDICE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | PREMESSA..... | 3 |
| 1.1 | LINGUA..... | 4 |
| 1.2 | RISERVATEZZA..... | 4 |
| 2 | RELAZIONE DESCRITTIVA (CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO)..... | 5 |
| 3 | OGGETTO DELLA FORNITURA | 8 |
| 3.1 | SOTTOSCRIZIONI PERIMETRO BASE..... | 9 |
| 3.2 | SOTTOSCRIZIONI PERIMETRO OPZIONALE | 11 |
| 3.3 | SERVIZIO COMMVAULT CLOUD ENTERPRISE SUCCESS SERVICE – TAM | 13 |
| 3.4 | SERVIZI COMMVAULT QUICKSTART (A CONSUMO) | 13 |
| 4 | DURATA E SEDE DELLA FORNITURA | 14 |
| 5 | MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA..... | 15 |
| 5.1 | RESPONSABILE DELLA FORNITURA (RUF) E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE | 15 |
| 5.2 | FORNITURA DELLE SOTTOSCRIZIONI..... | 16 |
| 5.3 | EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E DEL SERVIZIO COMMVAULT CLOUD ENTERPRISE SUCCESS SERVICE – TAM | 19 |
| 5.4 | EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPECIALISTICO – SERVIZIO QUICKSTART | 22 |
| 5.4.1 | <i>Approvazione e sostituzione delle figure professionali</i> | 23 |
| 6 | VERIFICA DI CONFORMITÀ | 25 |

1 PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della fornitura, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati. Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Salvo diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito, viene attribuito, ai fini del presente Capitolato e del Contratto (di cui il presente documento costituisce parte integrante), il significato di seguito indicato:

- **Consip:** la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Committente:** l'INAIL (Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro);
- **DCOD:** Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL, responsabile dei sistemi informativi e di telecomunicazione dell'Istituto, della progettazione di servizi digitali offerti dall'Istituto e della definizione delle strategie evolutive delle piattaforme e degli strumenti tecnologici per l'ottimizzazione e la rivisitazione dei processi produttivi;
- **Impresa/Fornitore:** la società affidataria della fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale del software che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **RUF:** Responsabile della fornitura;
- **Direttore dell'esecuzione:** la persona, individuata da INAIL come interlocutore tecnico dell'Impresa per tutte le attività contrattuali.

1.1 Lingua

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente contratto d'appalto sarà la lingua italiana, ad eccezione del servizio TAM, definito nel seguito, che sarà in lingua inglese.

1.2 Riservatezza

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'Impresa e la Committente nell'ambito dell'esecuzione del presente contratto d'appalto sono riservati; pertanto, è richiesta la massima cautela nel loro utilizzo, in particolare laddove questo avvenga al di fuori delle sedi della Committente.

L'Impresa, al di fuori delle attività oggetto del presente contratto d'appalto, non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software acquisiti da INAIL o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

2 RELAZIONE DESCRITTIVA (CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO)

In linea con la road-map di evoluzione tecnologica e la progressiva adozione del Cloud (Private, Hybrid & Public), la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD) di Inail ha dovuto dotarsi di una soluzione di protezione e back-up dei dati, in grado di adattarsi in maniera ottimale ai nuovi requisiti che le tecnologie Cloud richiedono, con funzionalità native (es. API) per l'integrazione ottimale dei relativi carichi di lavoro (workload), per gestire esigenze su siti di Data Center diversi e, nello stesso tempo, accelerare il processo di trasformazione digitale in atto.

La soluzione, infatti, deve operare su asset eterogenei, quali:

- Bare-Metal (Sistemi Operativi Microsoft Windows e RHEL/Linux);
- VM erogate su Hypervisor VMWare;
- VM erogate su Hypervisor AHV;
- VM erogate su cloud Azure;
- VM erogate su Cloud Oracle;
- Database (DB Oracle, DB MSSQL, DB PostgreSQL, DB MongoDB e DB Cosmos);
- Share NFS Nutanix;
- Red Hat Openshift (PaaS) on Premise;
- Office 365 (One Drive, Exchange, Sharepoint, Teams);
- PaaS su Azure.

Per questo, INAIL ha acquisito negli anni precedenti, in linea con il processo di Digital Transformation dell'Istituto che ha previsto l'introduzione di tecnologie innovative, la soluzione tecnologica di backup/restore Commvault per coprire le nuove esigenze relative agli ambienti Hybrid/Multi Cloud e ai workload di nuova introduzione in INAIL.

La soluzione di backup/restore Commvault, integrandosi con i prodotti esistenti, ha permesso la razionalizzazione e la centralizzazione efficiente dei vari servizi di backup dell'Istituto assicurando la sicurezza e la protezione del dato e semplificando le attività di conduzione e controllo in carico ad INAIL.

Attraverso l'acquisto di ulteriori licenze, INAIL si è inoltre dotata anche della soluzione Commvault Cloud SaaS, progettata e sviluppata sfruttando le componenti del software

Commvault ed i servizi PaaS nativi di Microsoft Azure; tale soluzione oltre a offrire un Backup as a Service (BaaS) di livello Enterprise per carichi di lavoro cloud nativi e on-premise critici, possiede tutti i vantaggi di una soluzione SaaS, tra cui una rapida e automatizzata implementazione, senza soluzione di continuità, tempi di amministrazione e spese generali ridotti, aggiornamenti automatici del software e manutenzione dell'infrastruttura senza l'intervento del cliente.

Commvault Cloud SaaS consente a INAIL di salvare i dati direttamente in cloud con storage di sua proprietà oppure con la soluzione Commvault di Cloud storage, in possesso di INAIL, chiamata Air Gap Protect.

La soluzione di back-up attualmente in uso ha permesso di:

- Implementare una piattaforma unica di tipo Multitenant per la protezione, intesa come Backup, movimentazione dei workload e repliche per DR, dei dati delle diverse tecnologie sia On-premise che nel Public Cloud, che INAIL o i propri clienti adottano, attraverso l'utilizzo di un'unica interfaccia di gestione di ultima generazione di tipo WEB altamente profilabile, al fine di garantire il corretto accesso alle funzionalità e alle risorse di pertinenza da parte degli utenti/ aziende;
- proteggere i workload applicativi del Data Center principale di INAIL (fisici, virtuali e applicazioni containerizzate) con la capacità di replicare in maniera ottimizzata, sia con replica incrementale che con deduplica, le copie di backup presso il sito di Disaster Recovery (DR) di Inail;
- utilizzare le copie di Backup del sito di DR a fronte di un disastro del sito principale, per ripristinare i servizi attraverso un Restore o utilizzando, per alcuni contesti, funzionalità di replica e restore continue;
- proteggere le nuove applicazioni containerizzate presenti sia su piattaforme On premise che in Public Cloud con la possibilità di effettuare movimentazioni di queste (comprehensive dei dati persistenti) tra le differenti piattaforme/distribuzioni;
- ottimizzare la migrazione di workload da on-premise (VM & Container) verso i principali Service Provider di Public Cloud o tra differenti Public Cloud con conversione automatica del formato dove necessario;
- proteggere i workload presenti presso i differenti Public Cloud attraverso l'utilizzo di approcci agent-less sia per i servizi IaaS che PaaS da questi esposti, utilizzando

come librerie i servizi di Cloud Storage da questi messi a disposizione in maniera diretta e sicura (con Deduplica ed Encryption);

- utilizzare le piattaforme Cloud come potenziali target di DR per specifici servizi on-premise del Data Center principale attraverso la capacità della soluzione di mettere in replica tra di loro VM di piattaforme di virtualizzazione differenti;
- Proteggere il servizio di Office 365 relativamente alle componenti di Mail, Teams, One Drive e Sharepoint, mantenendo le copie di backup sui servizi Blob di Microsoft Azure, con la possibilità di avere ulteriori copie aggiuntive su altri siti o Public Cloud;
- supportare con la medesima piattaforma gli uffici deputati (DPO), nella discovery, nella ricerca e nell'analisi dei dati sensibili a supporto di normative quali quella del GDPR.

3 OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente procedura di gara ha ad oggetto l'acquisizione di sottoscrizioni software e servizi di supporto specialistico della soluzione di backup e restore Commvault, al fine di rinnovare le licenze già in uso, introdurre ulteriori licenze per la gestione del backup in alcuni ambiti ad oggi non gestiti, gestire al meglio attraverso servizi di supporto il parco applicativo Commvault.

In particolare, l'acquisizione in oggetto prevede:

- un perimetro base di sottoscrizioni, garantito;
- un perimetro opzionale di sottoscrizioni, attivabili su richiesta della Committente;
- il servizio Commvault Cloud Enterprise Success Service TAM a canone;
- il servizio di supporto specialistico a consumo Commvault Quickstart, erogato da figure professionali di casa madre.

In applicazione del DPCM del 30 aprile 2025 (modificato con successivo DPCM del 2.10.2025) e delle Linee Guida per l'applicazione dei criteri di premialità di cui all'art. 14 della legge n. 90/2024, adottate dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale con il decreto prot. n. 343069 del 24 ottobre 2025, la presente iniziativa ricade nel perimetro previsto dal DPCM del 30 aprile 2025, in quanto l'acquisizione ha ad oggetto una tecnologia di cybersicurezza (la soluzione di backup e restore è riconducibile alla categoria 16 dell'Allegato 2 al predetto DPCM) e INAIL, che è un'Amministrazione del Perimetro di Sicurezza Nazionale Cibernetica, intende impiegarla anche su proprie reti, sistemi informativi e/o servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lettera b), del decreto-legge n. 105 del 2019, il che integra automaticamente anche il contesto degli interessi nazionali strategici.

I beni e i servizi oggetto di affidamento dovranno pertanto rispettare gli elementi essenziali di cybersicurezza di cui all'Allegato I al DPCM 30 aprile 2025, pena la risoluzione del Contratto. La Committente si riserva, in fase esecutiva, di effettuare controlli in merito al perdurante effettivo rispetto di tali elementi.

Inoltre, in caso di richiesta da parte dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale o di altra qualsiasi autorità, il Fornitore sarà obbligato, pena la risoluzione del Contratto, a consegnare: la SBOM redatta secondo il formato di cui alle Linee guida per l'applicazione dei criteri di premialità di cui all'articolo 14 della legge n. 90/2024, adottate dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale con il decreto prot. n. 343069

del 24 ottobre 2025 – si veda, in particolare, quanto prescritto nell’ “Appendice tecnica BOM” delle predette Linee guida – e un’autodichiarazione che attesti la veridicità, la correttezza e la completezza dei contenuti della SBOM e che i prodotti / la sede dei Data Center per i servizi cloud sono conformi sul piano della provenienza a quanto prescritto dalle predette Linee guida.

Per l’esecuzione dei servizi Cloud oggetto del presente appalto (sottoscrizioni del perimetro base Commvault Cloud SaaS e Commvault Cloud SaaS per utenti Office 365 (con capacità Unlimited) e Active Directory ed Entra ID; sottoscrizioni del perimetro opzionale Commvault Cloud SaaS), ai sensi dell’art. 113 del Codice, sulla base di quanto previsto dal Regolamento ACN n. 21007/2024 del 27/06/2024, è richiesto il possesso per tutta la durata del Contratto del livello di qualificazione del servizio cloud almeno pari a QC1 (livello richiesto per i dati ordinari).

3.1 Sottoscrizioni Perimetro Base

Il perimetro base, garantito, prevede le seguenti sottoscrizioni:

- Sottoscrizioni (a canone) Commvault Cloud, on premise. Il perimetro base prevede:
 - rinnovo triennale per le sottoscrizioni attualmente installate e relativi add-on di compliance e di sicurezza, relative ai sistemi INAIL;
 - rinnovo annuale per le sottoscrizioni attualmente installate e relativi add-on di compliance e di sicurezza, relative ai sistemi del Ministero della Salute.

| SKU | Descrizione | Quantità | Mesi |
|--------------|---|-------------------------|------|
| CV-DP-FT-31 | Commvault Cloud Autonomous Recovery Software, Per Front-End Terabyte, List Price is Monthly Rate: Subscription - 0 Year, Tier. | 230 - FrontEnd Terabyte | 36 |
| CV-SEC-FT-31 | Commvault Cloud Security Software Bundle, Per Front-End Terabyte, Requires Backup & Recovery as a pre-requisite, List Price is Monthly Rate, Subscription - 0 Year, Tier. | 75 - FrontEnd Terabyte | 36 |
| CV-DP-FT-11 | Commvault Cloud Autonomous Recovery Software, Per Front-End Terabyte, List Price is Monthly Rate: Subscription - 0 Year, Tier. | 200 - FrontEnd Terabyte | 12 |

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Appalto specifico indetto da Consip S.p.a. per acquisizione di prodotti software e servizi di supporto specialistico della soluzione di backup e restore Commvault per INAIL – ID 2892

Allegato 2 - Capitolato tecnico

| | | | |
|--------------|---|------------------------|----|
| CV-SEC-FT-11 | Commvault Cloud Security Software Bundle, Per Front-End Terabyte, Requires Backup & Recovery as a pre-requisite, List Price is Monthly Rate, Subscription - 0 Year, Tier. | 75 - FrontEnd Terabyte | 12 |
| CV-ED-FT-31 | Commvault Cloud Compliance Software, Per Front-End Terabyte, List Price is Monthly Rate: Subscription - 0 Year, Tier. | 50 - FrontEnd Terabyte | 36 |

- Sottoscrizioni (a canone) Commvault Cloud, SaaS. Il perimetro base prevede:
 - rinnovo triennale per le sottoscrizioni attualmente installate relative a VM in cloud, OCI (Oracle Cloud) e Microsoft e Azure

| SKU | Descrizione | Quantità | Mesi |
|---------------|--|-----------------|------|
| MTL-BKRC-VM10 | Commvault Cloud Backup & Recovery SaaS for VM, Per VM 10 Pack, List Price is Monthly Rate, Subscription - 1 Year | 35 - VM 10 Pack | 36 |
| MTL-RRO-EH-TB | Commvault Cloud Air Gap Protect, EMEA, OCI Standard Tier, Subscription, Per TB, List Price is Monthly Rate, Subscription – 1 Year <i>comprensivo di Cloud del CSP a supporto della soluzione</i> | 50 - TB | 36 |
| MTL-MCS-EC-TB | Commvault Cloud Air Gap Protect, EMEA, Azure Cool Tier, Subscription, Per TB, List Price is Monthly Rate, Subscription – 1 Year <i>comprensivo di Cloud del CSP a supporto della soluzione</i> | 50 - TB | 36 |
| MTL-MCS-EH-TB | Commvault Cloud Air Gap Protect, EMEA, Azure Hot Tier, Per TB, List Price is Monthly Rate, Subscription - 1 Year <i>comprensivo di Cloud del CSP a supporto della soluzione</i> | 100 - TB | 36 |

- Sottoscrizioni (a canone) Commvault Cloud, SaaS, per utenti Office 365 con capacità Unlimited e per utenti Active Directory ed Entra ID. Il perimetro base prevede:
 - Acquisto triennale delle sottoscrizioni necessarie per gestire tutte le utenze Active Directory/Entra ID e 2.500 utenti Office 365.

| SKU | Descrizione | Quantità | Mesi |
|--------------------------|---|---------------|------|
| MTL-AD-USR ENTERPRISE | Commvault Cloud Backup & Recovery SaaS for Active Directory, Per User, List Price is Monthly Rate | 19.000 – User | 36 |
| MTL-M365U- USR | Commvault Cloud Backup & Recovery SaaS for Microsoft 365 Unlimited Storage, per User | 2.500 – User | 36 |

3.2 Sottoscrizioni Perimetro Opzionale

Il perimetro opzionale, attivabile su richiesta di INAIL, prevede le seguenti sottoscrizioni.

- Sottoscrizioni (a canone) Commvault Cloud, on premises. Il perimetro opzionale copre:
 - l'eventuale necessità di crescita dell'istituto attraverso sottoscrizioni attivabili da INAIL in qualsiasi momento, per una durata massima di 36 mesi e un quantitativo massimo indicato nella seguente tabella
 - l'eventuale conferma del mantenimento della gestione dei sistemi del Ministero della Salute, attraverso sottoscrizioni attivabili da INAIL a partire dal secondo anno di durata contrattuale, per una durata pari a 12 mesi e un quantitativo pari a quello indicato nella seguente tabella

Dovrà essere garantita la scadenza coterminale con le sottoscrizioni triennali del perimetro base.

| SKU | Descrizione | Quantità | Mesi |
|--------------|---|-----------------------------------|--------|
| CV-DP-FT-31 | Commvault Cloud Autonomous Recovery Software, Per Front-End Terabyte, List Price is Monthly Rate: Subscription - 0 Year, Tier. | max 200 - FrontEnd Terabyte | max 36 |
| CV-SEC-FT-31 | Commvault Cloud Security Software Bundle, Per Front-End Terabyte, Requires Backup & Recovery as a pre-requisite, List Price is Monthly Rate, Subscription - 0 Year, Tier. | max 75 - FrontEnd Terabyte | max 36 |
| CV-DP-FT-11 | <u>Opzionali Anno 2</u> - Commvault Cloud Autonomous Recovery Software, Per Front-End Terabyte, List Price is Monthly Rate: Subscription - 0 Year, Tier. | 200 - FrontEnd Terabyte | 12 |

| | | | |
|--------------|---|------------------------|----|
| CV-DP-FT-11 | <u>Opzionali Anno 3</u> - Commvault Cloud Autonomous Recovery Software, Per Front-End Terabyte, List Price is Monthly Rate: Subscription - 0 Year, Tier. | 200 FrontEnd Terabyte | 12 |
| CV-SEC-FT-11 | <u>Opzionali Anno 2</u> - Commvault Cloud Security Software Bundle, Per Front-End Terabyte, Requires Backup & Recovery as a prerequisite, List Price is Monthly Rate, Subscription - 0 Year, Tier. | 75 - FrontEnd Terabyte | 12 |
| CV-SEC-FT-11 | <u>Opzionali Anno 3</u> - Commvault Cloud Security Software Bundle, Per Front-End Terabyte, Requires Backup & Recovery as a prerequisite, List Price is Monthly Rate, Subscription - 0 Year, Tier. | 75 - FrontEnd Terabyte | 12 |

- Sottoscrizioni (a canone) Commvault Cloud, SaaS. Il perimetro opzionale copre:
 - l'eventuale necessità di crescita dell'istituto con un incremento fino 30% per evoluzioni e crescita dei volumi, attraverso sottoscrizioni attivabili da INAIL, in qualsiasi momento, per una durata massima di 36 mesi e un quantitativo massimo indicato nella seguente tabella.

Dovrà essere garantita la scadenza coterminale con le sottoscrizioni triennali del perimetro base.

| SKU | Descrizione | Quantità | Mesi |
|---------------|--|---------------------|--------|
| MTL-BKRC-VM10 | Commvault Cloud Backup & Recovery SaaS for VM, Per VM 10 Pack, List Price is Monthly Rate, Subscription - 1 Year | max 11 - VM 10 Pack | max 36 |
| MTL-RRO-EH-TB | Commvault Cloud Air Gap Protect, EMEA, OCI Standard Tier, Subscription, Per TB, List Price is Monthly Rate, Subscription – 1 Year <i>comprensivo di Cloud del CSP a supporto della soluzione</i> | max 15 – TB | max 36 |
| MTL-MCS-EC-TB | Commvault Cloud Air Gap Protect, EMEA, Azure Cool Tier, Subscription, Per TB, List Price is Monthly Rate, Subscription – 1 Year <i>comprensivo di Cloud del CSP a supporto della soluzione</i> | max 15 – TB | max 36 |

| | | | |
|---------------|--|-------------|--------|
| MTL-MCS-EH-TB | Commvault Cloud Air Gap Protect, EMEA, Azure Hot Tier, Per TB, List Price is Monthly Rate, Subscription - 1 Year, <i>comprensivo di Cloud del CSP a supporto della soluzione</i> | max 30 - TB | max 36 |
|---------------|--|-------------|--------|

3.3 Servizio Commvault Cloud Enterprise Success Service – TAM

Il servizio Commvault Cloud Enterprise Success Service TAM (a canone) è un servizio di supporto aggiuntivo rispetto alla Manutenzione Premium inclusa nel canone delle sottoscrizioni (in lingua italiana)

| SKU | Descrizione | Quantità | Mesi |
|------------------|---|--------------|------|
| ESP-ENTSUCCESS-M | Servizio Commvault Cloud Enterprise Success Service (SAM - TAM), servizio aggiuntivo rispetto alla Manutenzione Premium (in lingua italiana). | 1 - servizio | 36 |

3.4 Servizi Commvault QuickStart (a consumo)

Il servizio Commvault QuickStart (a consumo) prevede servizi professionali di supporto specialistico, trasversali, per attività di implementazione e configurazione, erogati da risorse della casa madre Commvault (a seconda dell'esigenza da figure di Solution Architect o Implementation Specialist) e quantificati in max 60 pacchetti, ciascuno da 5 giornate.

| SKU | Descrizione | Quantità | Mesi |
|------------|--|---|------|
| IC-CONS-QS | Commvault QuickStart. Servizio di implementazione e configurazione che prevede 5 giornate di Servizi Professionali di Supporto Specialistico Commvault, erogati a seconda dell'esigenza da figure di Solution Architect o Implementation Specialist di casa madre. | max 60 pacchetti – ciascuno da 5 giornate | - |

Le figure professionali di casa madre, previste nel servizio QuickStart e che possono essere richieste dalla Committente, sono le seguenti:

- **Solution Architect.** Esperto tecnico focalizzato sull'architettura e sul design del prodotto Commvault. Offre accesso diretto al supporto tecnico e alle risorse di sviluppo.
- **Implementation Specialist.** Risorsa tecnica assegnata per l'implementazione e la distribuzione della suite di prodotti Commvault. Offre accesso diretto al supporto tecnico dei prodotti Commvault e alle risorse di sviluppo.

4 DURATA E SEDE DELLA FORNITURA

La durata del Contratto sarà di **36 (trentasei) mesi**, decorrenti dalla *“Data di accettazione della fornitura base”*.

Le attività, laddove non eseguite da remoto, saranno erogate presso le sedi di INAIL site in Roma: principalmente presso la sede di Via S. Regina Degli Apostoli 33, 00145 Roma (RM) o altre sedi site in Roma.

5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 Responsabile della fornitura (RUF) e Modalità di Comunicazione

Il Fornitore dovrà indicare, prima della stipula, un Responsabile della Fornitura (RUF), che assumerà 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 INAIL, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante l'erogazione delle prestazioni contrattuali.

Il Fornitore dovrà comunicare relativamente al RUF:

- un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- recapiti telefonici, incluso telefono cellulare, e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla INAIL eventuali modifiche e/o anomalie.

Il RUF dovrà essere reperibile dalle 08:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

INAIL provvederà a comunicare al RUF un proprio indirizzo PEC, un numero di telefono e un indirizzo e-mail.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti della Committente, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

La Committente si riserva di modificare le modalità di esecuzione concordate in fase di avvio e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

5.2 Fornitura delle sottoscrizioni

Il Fornitore si obbliga a mettere a disposizione della Committente le sottoscrizioni e/o le chiavi per l'utilizzo delle sottoscrizioni, dandone comunicazione via e-mail al contatto INAIL comunicato in fase di stipula del contratto, mediante l'invio di una "*Nota di Consegna*".

Le sottoscrizioni del **perimetro base** dovranno essere consegnate dal Fornitore entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla data di sottoscrizione del contratto. La durata delle sottoscrizioni sarà di **12 mesi** per le sottoscrizioni CV-DP-FT-11 e CV-SEC-FT-11 e di **36 mesi** per le restanti sottoscrizioni, calcolati a partire dalla "*Data di accettazione della Fornitura base*". Unitamente alle sottoscrizioni del perimetro base dovrà essere consegnato anche il servizio Cloud Enterprise Success Service (TAM) di cui al paragrafo 3.3.

Per le sottoscrizioni CV-DP-FT-11 e CV-SEC-FT-11 del **perimetro opzionale**, per il Ministero della salute, INAIL presenterà al Fornitore l'eventuale richiesta del rinnovo nei 30 (trenta) giorni antecedenti alla scadenza delle stesse (in particolare: nel caso delle sottoscrizioni annuali opzionali per l'anno 2 l'eventuale rinnovo sarà chiesto da INAIL nei 30 giorni antecedenti alla scadenza delle corrispondenti sottoscrizioni annuali del perimetro base; nel caso delle sottoscrizioni annuali opzionali per l'anno 3, l'eventuale rinnovo sarà chiesto da INAIL nei 30 giorni antecedenti alla scadenza delle corrispondenti sottoscrizioni annuali opzionali per l'anno 2). Tali sottoscrizioni saranno attivate per una durata di **12 mesi e un quantitativo pari a quello indicato nella tabella di cui al precedente paragrafo 3.2 e dovranno essere erogate in continuità**. Consegna, eventuale attività di installazione e configurazione e accettazione dovranno concludersi in tempi congrui ad assicurare tale continuità.

Per le restanti sottoscrizioni del **perimetro opzionale**, Inail presenterà al Fornitore l'eventuale specifica richiesta, indicando quantità e tipologia di licenze tra quelle indicate nel precedente paragrafo 3.2. Le sottoscrizioni dovranno essere consegnate, nella quantità indicata da INAIL, entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla specifica richiesta. La durata delle sottoscrizioni sarà **del numero di mesi necessari a garantire la scadenza coterminale con le sottoscrizioni del perimetro base** (fino ad un massimo di 36 mesi) a partire dalla specifica "*Data di accettazione della Fornitura*".

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia sottoscrizioni e/o le chiavi di attivazione delle sottoscrizioni (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a INAIL) sia i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di avvenuta consegna dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Il Fornitore dovrà inviare sempre mediante e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una sottoscrizione la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità); sono accettabili invece e-mail che contengano sottoscrizioni la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti INAIL per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga una “*Nota di consegna*” contenente esclusivamente l'elenco delle sottoscrizioni senza né chiavi di accesso né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità; pertanto, un'e-mail priva degli elementi di cui sopra non verrà considerata idonea ai fini della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla “*Nota di consegna*” dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo, modello e numero seriale della versione dei prodotti software;
- le chiavi di attivazione delle sottoscrizioni fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo;
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW.

Qualora risultasse necessario lo svolgimento di attività di installazione e configurazione, la “*Nota di Consegna*” dovrà essere aggiornata riportando anche i seguenti elementi:

- la data ed il luogo di svolgimento delle attività;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;
- la configurazione effettuata.

Ultimate le eventuali operazioni di installazione, il Fornitore produrrà il “*Rapporto di Fine Installazione*”, o altro documento equipollente, recante le indicazioni di *part number* dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al presente Capitolato Tecnico.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze, INAIL applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di **5 (cinque) giorni lavorativi** o diversi accordi intercorsi con il Direttore dell'Esecuzione del contratto decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali, secondo le modalità indicate nel contratto.

Dovranno inoltre essere a totale carico dell'Impresa, intendendosi ricompresi nei corrispettivi corrisposti, tutti gli oneri relativi alle attività ed agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi le eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto al sopralluogo ed all'esecuzione dei servizi ed i connessi oneri assicurativi.

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

Nel caso che uno o più dei prodotti venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture

migliorative, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di ottenere i nuovi prodotti alle medesime condizioni previste per i prodotti originali.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche minime del Capitolato Tecnico.

5.3 Erogazione del servizio di manutenzione e del servizio Commvault Cloud Enterprise Success Service – TAM

La Manutenzione delle sottoscrizioni Commvault si intende attivata dalla “*Data di accettazione della fornitura*” ed avrà una durata pari alla durata delle sottoscrizioni stesse.

La manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione dei prodotti software, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare 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 delle licenze comprende anche il rilascio di eventuali nuove release del prodotto, comprensive delle funzionalità aggiuntive. In particolare, il Fornitore, per tutta la durata della fornitura, dovrà assicurare anche l'aggiornamento del prodotto, nel caso in cui ne venga commercializzata una versione successiva. In ogni caso, l'integrazione/sostituzione dovrà essere approvata dalla Committente ed i nuovi prodotti dovranno presentare caratteristiche migliorative rispetto a quelli esistenti, senza aggravio di costi per la Committente.

Il servizio di manutenzione comprende dunque ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- l'invio, oppure alternativamente la disponibilità in qualsiasi momento del download da apposito sito web segnalato dall'Impresa, delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- la consegna, oppure alternativamente la disponibilità in qualsiasi momento del download da apposito sito web segnalato dall'Impresa, di ogni nuovo update dei prodotti; peraltro, l'INAIL avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di

continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti.

Nello specifico il servizio di manutenzione Commvault incluso nelle sottoscrizioni oggetto della richiesta è il **Premium** con SLA superiori allo Standard.

Il servizio di Manutenzione Premium prevede l'incident-based con una copertura 24x7x365, inclusi i festivi, con accesso diretto al *Commvault Technical Assistance Center* e al *Maintenance Advantage self-help website* di Commvault e l'aggiornamento software critici (miglioramento del prodotto e rilascio di nuove release).

La piattaforma di e-support garantisce:

- Incident Management
- Knowledge DB
- Commvault Documentation
- Commvault Forums

Il servizio base è in lingua inglese.

Gli SLA sono reperibili nella documentazione del produttore accessibile attraverso il loro sito.

Il servizio Commvault Cloud Enterprise Success Service TAM, essendo collegato e applicato direttamente alle sottoscrizioni oggetto della fornitura, si intende consegnato unitamente alle sottoscrizioni del perimetro base ed attivato a partire dalla "*Data di accettazione della fornitura base*" ed avrà una durata di 36 mesi.

Il TAM è un servizio aggiuntivo rispetto alla Manutenzione Premium (inclusa nel canone delle sottoscrizioni) e viene erogato con figure professionali locali (in lingua italiana).

Tale servizio può essere sintetizzato nei seguenti punti:

- Technical Account Manager (TAM) dedicato nella regione;
- Piano di successo trimestrale;
- Revisione strategica trimestrale;
- Reportistica avanzata dei metrici;
- Forum della comunità;

- Monitoraggio proattivo giornaliero;
- Scansione di salute semestrale e revisione della configurazione;
- Gestione degli incidenti e dei problemi;
- Webinar trimestrali sulla roadmap;
- Pianificazione e assistenza agli aggiornamenti - sfruttando le pratiche raccomandate;
- Guida alla resilienza informatica;
- Maggiore tempo del TAM;
- Crediti per servizi professionali;
- Miglioramento dei tempi di risposta SLA per i ticket di supporto.

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, le sole date che faranno fede, saranno quelle tracciate (tramite apposito strumento di tracciamento/*trouble Ticketing*, o in assenza di tale sistema, via mail) nelle comunicazioni legate all'intervento. È fondamentale, quindi, che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente INAIL.

Le segnalazioni dei malfunzionamenti software verranno inoltrate da INAIL tramite apposito strumento di tracciamento/*trouble Ticketing*, o in assenza di tale sistema, via mail.

Per ogni malfunzionamento segnalato la Società dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare a INAIL tale identificativo.

Per l'intervento e la risoluzione dei malfunzionamenti relativi ai prodotti software si richiede, in linea con il supporto Enterprise Commvault, i seguenti tempi di risposta/risoluzione, a seconda che si tratti di sottoscrizioni on premises o SaaS:

- **sottoscrizioni Onpremises.**

| Severity | Descrizione | tempo di risposta | Risoluzione/workaround |
|----------|---|-------------------|------------------------|
| 0 | catastrofe, impossibilità di fare operazioni/movimentare dati | 15 minuti | 12h |
| 1 | Critical | 30 minuti | 24h |

| | | | |
|---|--------|----|------|
| 2 | High | 1h | 72h |
| 3 | Medium | 3h | 10gg |
| 4 | Low | 4h | N/A |

- **Sottoscrizioni SaaS.**

| Severity | Descrizione | tempo di risposta | Risoluzione/workaround |
|----------|-------------|-------------------|------------------------|
| 1 | Critical | 1h | 24h |
| 2 | High | 2h | 72h |
| 3 | Medium | 4h | 10gg |
| 4 | Low | 24h | N/A |

5.4 Erogazione del servizio specialistico – servizio Quickstart

Il servizio Quickstart erogato da Commvault prevede la fornitura di supporto specialistico di figure professionali di casa madre, per tutte le esigenze specifiche legate al disegno ed alla implementazione del prodotto oggetto della fornitura.

Il servizio sarà erogato su richiesta di INAIL. L'Istituto si riserva di consumare in tutto o in parte il già menzionato servizio sulla base delle effettive esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

L'erogazione del servizio dovrà essere avviata entro 10 (dieci) giorni lavorativi, o eventuale altra data concordata con la Committente, dalla ricezione della richiesta di attivazione da parte di Inail, pena l'applicazione della penale.

Per l'erogazione del servizio dovranno essere utilizzate risorse rispondenti a quanto descritto al precedente paragrafo 3.4.

Gli interventi richiesti potranno essere estemporanei oppure di natura progettuale; nel caso di iniziative di tipo progettuale, il fornitore del servizio dovrà collaborare con INAIL o terzi da lei indicati per la predisposizione del piano con i tempi e la stima dell'effort necessario per l'esecuzione delle attività; tale piano deve essere sottoposto ad approvazione di INAIL per l'autorizzazione a procedere.

INAIL comunicherà al Fornitore il fabbisogno indicativo del servizio che l'Impresa dovrà mettere a disposizione per lo svolgimento delle attività.

I servizi specialistici potranno essere svolti dall'Impresa durante il seguente orario di lavoro: lunedì – venerdì 9:00/18:00.

In casi eccezionali, l'Istituto si riserva di richiedere l'intervento del fornitore al di fuori di tali fasce orarie, in misura massima pari al 5% del totale dei servizi professionali previsti dal contratto e senza ulteriori costi aggiuntivi.

La possibilità di richiedere il servizio Quickstart si intende attivata dalla data della stipula del contratto e avrà una durata temporale di 36 mesi.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivata mediante la compilazione di un report *“Elenco degli interventi e Consuntivo attività”*, che verrà consegnato alla Inail nel corso dell'esecuzione delle prestazioni e sottoposto all'approvazione di Inail stessa, che verificherà la quantificazione nonché la corretta esecuzione dei servizi. L'*“Elenco degli interventi e Consuntivo attività”* dovrà riportare, relativamente al servizio di supporto specialistico nel periodo di riferimento, almeno le seguenti informazioni:

- la descrizione dettagliata delle attività eseguite;
- valutazione qualitativa 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.

Tale documentazione sarà utilizzato, unitamente a tutta la documentazione necessaria, ai fine della verifica di conformità che sarà effettuata con cadenza trimestrale, secondo quanto previsto al successivo paragrafo 6.

5.4.1 Approvazione e sostituzione delle figure professionali

Entro **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla richiesta di attivazione da parte di INAIL del servizio Quickstart, il Fornitore dovrà inviare ad INAIL nominativi e curricula delle figure professionali Commvault che saranno impiegate. Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle risorse Commvault individuate alla data di invio dei predetti curricula o ad altra data indicata dalla Committente.

La Committente, in qualunque momento della durata contrattuale, potrà chiedere a mezzo e-mail la sostituzione delle figure professionali Commvault non ritenute idonee allo svolgimento delle attività ed il Fornitore si impegna a procedere a richiederne la sostituzione con altre risorse aventi almeno i requisiti minimi di cui al paragrafo 3.4.

L'idoneità oppure la non idoneità delle risorse Commvault impiegate sarà verificata da INAIL in riferimento al buon esito degli output ricevuti sulle attività eseguite e relazionate nel "*Elenco degli interventi e Consuntivo attività*" nell'ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al presente Capitolato Tecnico.

Entro **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla richiesta di sostituzione inoltrata da INAIL, o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Committente, il Fornitore dovrà inviare ad INAIL i curricula delle nuove risorse Commvault da impiegare le quali dovranno possedere i requisiti minimi di cui al paragrafo 3.4.

Anche in questo caso, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle nuove risorse Commvault individuate alla data di invio dei predetti curricula o ad altra data indicata dalla Committente.

L'eventuale sostituzione dei professionisti non comporterà alcun onere aggiuntivo per la Committente.

In caso di mancata sostituzione delle risorse Commvault ritenute non idonee, o in caso di sostituzione oltre il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta o del diverso termine eventualmente indicato dalla Committente, o in caso di inidoneità della risorsa Commvault sostituita, la Committente applicherà la relativa penale.

La disciplina di cui al presente articolo si intende integrata e completata dalle disposizioni contenute nell'art. 21 S delle Condizioni speciali di contratto.

6 VERIFICA 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 verifica di conformità sarà effettuata nel rispetto della disciplina contrattuale e con le seguenti tempistiche:

- a) con riferimento alla fornitura delle sottoscrizioni, di cui al paragrafo 3.1 e 3.2, e all'erogazione del servizio Cloud Enterprise Success Service (TAM) di cui al paragrafo 3.3, **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** a partire dalla ricezione della "*Nota di Consegna*" (cfr. par. 5.2) inviata dal fornitore, o, nel caso fossero necessarie attività di installazione, a partire dalla data di consegna del "*Rapporto di Fine Installazione*".

In corso di esecuzione del contratto, con riferimento alla fornitura delle sottoscrizioni di cui al paragrafo 3.1 e all'erogazione del servizio Cloud Enterprise Success Service (TAM), le verifiche verranno ripetute con cadenza annuale.

In corso di esecuzione del contratto, con riferimento alla fornitura delle sottoscrizioni, di cui al paragrafo 3.2, le verifiche verranno ripetute contestualmente alle verifiche annuali relative alla fornitura delle sottoscrizioni di cui al paragrafo 3.1 e all'erogazione del servizio Cloud Enterprise Success Service (TAM).

Il controllo verterà sulla disponibilità dei prodotti richiesti e sull'effettivo funzionamento del prodotto fornito e la sua rispondenza ai requisiti espressi nel capitolato tecnico, secondo l'articolazione di prove proposte dal Fornitore e di prove che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Inail e determinerà la "*Data di accettazione della Fornitura*";

- b) con riferimento ai servizi di supporto specialistico Quickstart di cui ai precedenti paragrafi 3.4 e 5.4, con cadenza trimestrale, **entro 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla consegna dell'"*Elenco degli interventi e Consuntivo attività*" relativo al trimestre di riferimento. Il controllo verterà sulla verifica dei dati di consuntivazione, degli output delle attività svolte e della eventuale relativa documentazione, secondo l'articolazione delle verifiche proposte dal Fornitore nel "*Elenco degli interventi e Consuntivo attività*", nonché delle

altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte di INAIL e determinerà la "*Data di accettazione del servizio*" per il periodo indicato nel "*Elenco degli interventi e Consuntivo attività*".