

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**ALLEGATO 8  
CAPITOLATO TECNICO**

**ACQUISIZIONE DI PRODOTTI SOFTWARE ELASTIC E DI SERVIZI DI SUPPORTO  
SPECIALISTICO PER INAIL ID 2893**

## INDICE DEL DOCUMENTO

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CONTESTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE ATTUALE .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>OGGETTO .....</b>	<b>7</b>
	<b>4.1 DURATA.....</b>	<b>7</b>
	<b>4.2 LUOGO DI LAVORO .....</b>	<b>7</b>
	<b>4.3 ORARI DI LAVORO.....</b>	<b>8</b>
	<b>4.4 REQUISITI ORGANIZZATIVI E RUOLI DI COORDINAMENTO.....</b>	<b>9</b>
	4.4.1 <i>Responsabile della Fornitura.....</i>	<i>10</i>
	4.4.2 <i>Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.....</i>	<i>11</i>
	4.4.3 <i>Competenze richieste.....</i>	<i>11</i>
	<b>4.5 LINEE GUIDA AGID .....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>13</b>
	<b>5.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE SOTTOSCRIZIONI SOFTWARE DELLA SOLUZIONE     “ELASTIC SEARCH” .....</b>	<b>13</b>
	<b>5.2 INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE .....</b>	<b>15</b>
	<b>5.3 PACCHETTI DI SERVIZI PROFESSIONALI A CONSUMO .....</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>19</b>
	<b>6.1 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE .....</b>	<b>19</b>
	6.1.1 <i>Attivazione dei servizi e Piano Operativo.....</i>	<i>19</i>
	6.1.2 <i>Stato avanzamento lavori.....</i>	<i>20</i>
	<b>6.2 MODALITÀ DI CONSEGNA.....</b>	<b>20</b>
	6.2.1 <i>Documentazione .....</i>	<i>20</i>
	6.2.2 <i>Assenza di virus .....</i>	<i>20</i>
	<b>6.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ.....</b>	<b>20</b>
	<b>6.4 PENALI .....</b>	<b>20</b>

## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti per l'acquisizione di prodotti software ELASTIC e di servizi di supporto specialistico per INAIL.

Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico, ivi incluse le appendici sotto richiamate, rappresentano requisiti minimi della fornitura.

\*\*\*

Nel corpo del presente Documento valgono le seguenti definizioni:

- **Committente (o INAIL o Istituto):** l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro;
- **DCOD:** Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale;
- **Computer:** computer sul quale i programmi sono installati;
- **Documentazione:** documentazione tecnica standard, guide, manuali dei Prodotti e manuali d'uso dei programmi, distribuite dal Fornitore e fornite alla Committente;
- **Documentazione di Programma:** indica il manuale d'uso e d'installazione dei programmi;
- **Fornitore (o Impresa):** l'Impresa aggiudicataria della fornitura;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi errore, virus o comunque difformità di funzionamento di Prodotti rispetto alla documentazione ed alle specifiche indicate nel presente Documento;
- **Manutenzione:** le attività di manutenzione definite nel presente Documento e nella documentazione dei prodotti in termini di caratteristiche e funzionalità principali dei prodotti stessi.

## 2 CONTESTO DELLA FORNITURA

Nell'ambito del percorso di trasformazione digitale intrapreso dall'Istituto, previsto nei programmi strategici del Piano Triennale, questa iniziativa rappresenta una naturale evoluzione di un precedente progetto, attraverso il quale è stato introdotto uno strumento di ricerca avanzato sul sistema documentale dell'Istituto (DocInail), integrato e fruibile da tutte le applicazioni dell'Istituto.

Con l'obiettivo di potenziare progressivamente gli strumenti, le caratteristiche e i requisiti indispensabili per garantire un progressivo rafforzamento organizzativo, tecnologico ed operativo, è risultato essenziale lo scorso anno, oltre che dotarsi di soluzioni tecnologiche e competenze adeguate per gestire la crescente complessità dei servizi, delle piattaforme, del software e, più in generale, degli asset che costituiscono il patrimonio informativo dell'Istituto, garantendo quantità, qualità e livelli di servizio adeguati, acquisire strumenti che facilitino il controllo, l'investigazione e la ricerca per garantire un presidio sistematico dei servizi, delle tecnologie e delle informazioni.

L'iniziativa attuale, oltre a consolidare la piattaforma già introdotta, prevede l'estensione delle sue funzionalità per:

- garantire una gestione più efficiente e scalabile delle ricerche;
- migliorare la capacità di interrogazione attraverso tecniche di ricerca semantica e machine learning;
- consentire una maggiore integrazione con altre applicazioni e servizi dell'Istituto.

Per raggiungere questi obiettivi, la DCOD ha deciso di utilizzare una piattaforma on-premise per la gestione delle ricerche, che sarà in grado, attraverso l'utilizzo di API, di:

- Fornire ad ogni applicazione la possibilità di definire le informazioni da ricercare,
- Centralizzare la modalità di censimento delle informazioni,
- Eseguire ricerche in modo rapido ed efficiente.

L'obiettivo è chiaramente quello di consolidare ed evolvere la piattaforma, rendendola più efficiente, scalabile e capace di supportare ricerche più complesse ed evolute con tempi di risposta rapidi e accettabili.

Questa iniziativa è coerente con la strategia dell'Istituto, che mira a rafforzare il proprio ruolo di erogatore di servizi per altre Pubbliche Amministrazioni. L'implementazione interna di un'infrastruttura di ricerca avanzata consentirà di sviluppare un percorso di migrazione al cloud a livello applicativo, con possibili vantaggi strategici e un maggiore valore competitivo rispetto ad altri enti.

Nell'ambito di tali soluzioni innovative, sono state acquisite sottoscrizioni e servizi di Elastic Search per assicurare:

- **Ricerche Evolute e Ricerca Semantica.**

Quando si parla di elaborazione in linguaggio naturale, si fa spesso riferimento a due concetti chiave: ricerca evoluta e ricerca semantica di seguito descritti.

- **Ricerca evoluta:** si tratta di un approccio avanzato che utilizza algoritmi e tecniche di ottimizzazione per migliorare la qualità dei risultati. Questo tipo di ricerca può coinvolgere query complesse, algoritmi di classificazione avanzati, machine learning e altre metodologie per garantire informazioni più pertinenti e accurate. È spesso associata all'ottimizzazione e personalizzazione dei risultati in base ai comportamenti dell'utente e alla capacità di interpretare meglio il contesto.
- **Ricerca semantica:** si concentra invece sulla comprensione del significato del testo e delle relazioni tra i termini di ricerca. A differenza della ricerca basata esclusivamente su parole

chiave, questo approccio utilizza tecniche di elaborazione del linguaggio naturale (NLP) e machine learning per identificare similarità semantiche tra documenti, restituendo risultati più rilevanti e contestualizzati.

- **L'adozione di un motore di ricerca centralizzato.**

L'introduzione di prodotti applicativi basati su architetture a micro-servizi rende necessaria l'implementazione di un sistema di ricerca centralizzato, capace di gestire efficacemente l'accesso a informazioni distribuite. Questo sarà possibile attraverso l'adozione del pattern CQRS (Command Query Responsibility Segregation), presente nella soluzione da potenziare, che garantirà un elevato livello di interoperabilità tra i diversi sistemi.

### 3 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE ATTUALE

Da tempo, l'Istituto ha intrapreso un processo di reingegnerizzazione/implementazione dei prodotti applicativi, realizzati a microservizi. Queste nuove tecnologie impongono l'analisi e la revisione dei processi, la realizzazione di servizi indipendenti e la creazione di basi dati incapsulate in ogni microservizio.

In questo scenario risulta necessario risolvere tali casistiche, legate all'estrazione di informazioni presenti anche su più microservizi e, per tale motivo, si richiede uno strumento di ricerca evoluto che sia in grado di risolvere tale problematica (CQRS pattern); lo strumento adottato deve presentare caratteristiche di velocità ed efficienza e garantire la ricerca dei dati in tempi rapidi, anche su richieste complesse.

I principali requisiti di INAIL sulla fruibilità dei dati possono essere riassunti come segue:

- necessità di un sistema di consultazione che possa raccogliere dati presenti su diversi microservizi;
- capacità di effettuare ricerche di tipo full-text, semantic search e di tipo hybrid Search;
- estrema rapidità nell'analisi dei dati con caratteristiche di elevata scalabilità;
- Funzionalità di ricerche eseguite senza inficiare i tempi di risposta dei microservizi applicativi;
- Ricerche attivabili in modo trasversale sui diversi comparti applicativi e non (esempio analisi di log di sistema).

Per soddisfare tali esigenze L'Istituto ha selezionato, sperimentato e scelto la piattaforma che si è rivelata la più rispondente, Elastic appunto, riuscendo in tal modo a:

- suddividere il patrimonio operativo gestito dai microservizi dall'ambiente dedicato alle ricerche;
- pubblicare in un repository basato su documenti i dati provenienti dai microservizi;
- esplicitare un subset di dati dei microservizi dedicati alla ricerca;
- indirizzare le ricerche trasversali sulla nuova base dati.

Inoltre, la piattaforma Elastic è risultata perfettamente integrabile con la soluzione DevOps e con gli strumenti di monitoraggio adottati dall'Istituto.

#### 4 OGGETTO

L'oggetto della fornitura, come di seguito meglio specificato, è costituito da:

- ✓ **Sottoscrizioni di prodotti software Elastic (Prodotti);**
- ✓ **Pacchetti di servizi professionali specialistici Elastic (Servizi).**

	PRODOTTI	Qt. 1° anno	Qt. 2° anno	Qt. 3° anno
A	Enterprise Resource Unit (SKU - ERU) - nodi basati su 64GB di RAM- Sottoscrizioni	20	21	22
	SERVIZI	Qt. 1° anno	Qt. 2° anno	Qt. 3° anno
B	SKU Package 1 - TAM (FLEX_CS_TAM – 12 G/P anno)	1	1	1
C	SKU Package 2 - Health Check (FLEX_HC – 5 G/P anno)	1	1	1

I package di servizi sono stati dimensionati, indicativamente, con cadenza annuale, in quanto si prevede che il TAM (SKU Package 1 – TAM) venga attivato, a fronte di una richiesta della Committente, a inizio contratto e con continuità gli anni successivi e, conseguentemente, anche il servizio di Consulenza Health Check, potrebbe essere attivato anno per anno. Si precisa però che quest'ultima tipologia di supporto, che si sostanzia in indagini puntuali sulle modalità di utilizzo del prodotto, verrà attivato solo qualora il TAM ne rilevi la necessità e su autorizzazione della Committente.

##### 4.1 Durata

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine, per tutte le attività previste contrattualmente, allo spirare di **36 mesi** decorrenti dalla **“Data di accettazione della Fornitura”** di cui all'art. 9 S dello Schema di contratto – condizioni speciali. L'avvio dell'esecuzione delle attività avverrà, nel rispetto di quanto stabilito all'art. 17, comma 9, del Codice, contestualmente alla stipula (Data di attivazione della fornitura).

La **Manutenzione Ordinaria delle Sottoscrizioni** della soluzione **“Elastic”** avrà **una durata di 36 mesi**.

I servizi professionali a pacchetto potranno essere richiesti ed attivati, a partire dalla data della stipula del contratto.

##### 4.2 Luogo di lavoro

Per i servizi oggetto della gara, in funzione delle esigenze, il luogo di erogazione sarà:

- Tutte le sedi INAIL a Roma e/o da remoto.

Il Fornitore deve comunicare a INAIL l'ubicazione delle proprie sedi ove potranno essere svolte attività oggetto della fornitura. Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso tutte le sedi INAIL sono comunque a carico del Fornitore.

Il Fornitore dovrà garantire la presenza presso INAIL, qualora richiesta, per l'erogazione dei servizi e/o per riunioni e/o per qualsiasi esigenza connessa alla fornitura, senza oneri aggiuntivi rispetto a quanto offerto.

Le seguenti attività, in particolare, dovranno di norma essere svolte presso le sedi di INAIL:

- incontri con utenti;
- incontri con tecnici;
- consegna di “Oggetti software” e “Documentazione” (si veda anche il par. 6.2 del presente capitolato tecnico);
- collaudo;
- supporto nel corso della fase di avvio in produzione;
- attività di affiancamento nel corso delle fasi di trasferimento del know how e di fine fornitura.

Le attività oggetto della fornitura che richiedano la presenza del personale per l'erogazione dei servizi di supporto specialistico, saranno svolte, salvo diversa indicazione della Committente, presso le sedi dell'INAIL in Roma.

Le attività di correzione di eventuali malfunzioni potranno essere svolte presso le sedi del Fornitore.

Gli eventuali posti di lavoro presso le sedi di INAIL, a prescindere dal servizio, saranno di norma non attrezzati, fermo restando che nel corso della fornitura tale situazione potrebbe mutare, anche in casi specifici, e a discrezione di INAIL. I posti di lavoro non attrezzati sono locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per l'eventuale collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet. Il Fornitore è tenuto a dotarsi di proprie stazioni di lavoro comprensive del relativo software di base, dei programmi antivirus licenziati e con aggiornamenti automatici attivati, e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali. Gli ambienti messi a disposizione saranno disponibili nel normale orario di lavoro dell'Istituto e comunque potranno essere congiuntamente definiti diversi orari per esigenze straordinarie.

#### **4.3 Orari di lavoro**

I servizi professionali da svolgersi presso le Sedi INAIL interessate, a Roma, saranno prestati dal Fornitore nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica e i festivi), tra le ore 08:00 e le ore 20:00 per 8 (otto) ore lavorative, salvo diversa indicazione dell'INAIL. Si precisa che in funzione delle esigenze e degli accordi con INAIL, parte delle attività potranno essere erogate anche presso la sede del Fornitore.

Potrà essere richiesta assistenza anche extra orario, intendendosi quelle attività svolte dalle ore 20:00 alle ore 08:00 oppure durante i giorni sabato, domenica e altri giorni festivi. Per “giorni festivi” si intendono le festività a carattere nazionale.

Gli interventi che abbiano caratteristiche di urgenza, e che potranno anche comportare la disponibilità di risorse (in caso di necessità anche extra-orario), saranno pianificati con un preavviso minimo di 12 (dodici) ore.

Per il servizio di manutenzione e aggiornamento, che di norma sarà erogato presso la sede del Fornitore, il gruppo di lavoro dovrà garantire una copertura tra le 9:00 e le 18:00 nei giorni non festivi dal lunedì al



venerdì.

Altre necessità di presenza di risorse in orari e/o giorni diversi, verranno pianificate e concordate tra le parti.

#### **4.4 Requisiti organizzativi e ruoli di coordinamento**

In linea generale è richiesto al Fornitore che le risorse impiegate nella fornitura abbiano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

È essenziale, inoltre, da parte del Fornitore, un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

Il Fornitore è tenuto ad impiegare i referenti di seguito indicati, quali ruoli minimi di coordinamento delle attività contrattuali previste. In caso di inadeguatezza, impreparazione e/o incompetenza, il referente dovrà immediatamente essere sostituito con una figura rispondente ai requisiti minimi richiesti e con l'eventuale applicazione di rilievi e/o penali, secondo quanto previsto nel Contratto. Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio per ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto dalla Committente.

I referenti dovranno dare piena visibilità alla Committente su tutte le attività di propria competenza.

Per tutti i referenti richiesti e/o offerti, il Fornitore dovrà fornire un numero di telefono cellulare, un indirizzo di posta elettronica e/o ufficio di segreteria attivo durante l'orario di servizio richiesto per la fornitura e garantire la risposta ai quesiti posti entro 8 ore lavorative dall'inoltro o dal contatto telefonico, e, qualora necessaria la presenza presso la sede dell'INAIL, entro 3 giorni lavorativi. Tali presenze non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per INAIL e, pertanto, tutti i referenti richiesti e/o offerti non dovranno far parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito dei diversi servizi, provveda alla verbalizzazione degli incontri con la Committente, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità. L'Impresa dovrà curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, per garantire il pieno svolgimento delle attività di supporto per l'evoluzione tecnologica e di attuazione dell'eventuale adeguamento del prodotto a nuove versioni.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione le risorse in conformità con la tipologia richiesta, con la quantità richiesta e con le date previste per l'inizio delle singole attività.

Eventuali sostituzioni o inserimenti di personale (sia tra i referenti che tra il personale impiegato per l'esecuzione delle attività contrattuali) dovranno essere preventivamente concordate con la Committente che si riserva la facoltà di esaminare le risorse messe a disposizione dall'Impresa, per verificarne i livelli di conoscenza e la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste. Le nuove risorse professionali indicate, inoltre, dovranno avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori a quelle in possesso delle risorse da sostituire.

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

#### **4.4.1 Responsabile della Fornitura**

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà indicare un Responsabile della Fornitura (di seguito per brevità anche REF) indicandone il nominativo e i riferimenti alla Committente. In particolare, tale responsabile sarà, per tutti gli aspetti amministrativi, contrattuali e tecnici, l'interlocutore unico della Committente. Sarà cura del REF verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il REF garantisce la gestione operativa del contratto dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile dell'Istituto e dovrà riferire ad INAIL su tutte le tematiche contrattuali inerenti la fornitura, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di rilevazione della qualità e/o Customer Satisfaction;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto a profili professionali adeguati allo svolgimento delle attività.
- rendicontazione dello stato di avanzamento e partecipazione a tutti i momenti di "check" con INAIL.

Il REF dovrà possedere spiccate e comprovate capacità manageriali, avere appositi poteri di firma tali da impegnare in maniera esecutiva l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti di INAIL e non svolgerà alcun ruolo operativo in relazione ai servizi oggetto della fornitura.

Il REF dovrà essere reperibile telefonicamente tutti i giorni lavorativi almeno dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 e dovrà partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

L'Istituto si riserva il diritto di richiedere, secondo quando previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del Responsabile della Fornitura nominato dalla

Società. la sostituzione, richiesta per e-mail, dal responsabile dell'Istituto, delle attività deve avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.

#### **4.4.2 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi**

I responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi sono i referenti operativi del Fornitore per le attività di erogazione dei servizi.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile almeno:

- un Responsabile tecnico per il Servizio di Manutenzione ordinaria delle sottoscrizioni software della soluzione "Elastic Search" di cui al punto A) dell'Oggetto della fornitura (cfr. elenco par. 4).
- un Responsabile tecnico per i Servizi professionali di cui ai punti B) e C) dell'Oggetto della fornitura (cfr. elenco par. 4).

I suddetti responsabili dovranno garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto di quanto descritto nel presente Capitolato tecnico.

I Responsabili tecnici dovranno essere reperibili telefonicamente, o tramite posta elettronica, tutti i giorni lavorativi almeno dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 e dovranno partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

#### **4.4.3 Competenze richieste**

Il Fornitore deve poter mettere in campo competenze di natura funzionale, metodologica e tecnologica, tali da poter affrontare le eventuali problematiche e proporre, realizzare e gestire le relative soluzioni nei contesti specifici di INAIL.

Il Fornitore prende atto che INAIL può introdurre variazioni dell'ambito tecnologico, a fronte di proprie specifiche esigenze o per le naturali evoluzioni dei sistemi ICT, e si impegna ad erogare servizi adeguando le conoscenze del personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill idonei allo svolgimento delle attività, senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

Si precisa, inoltre, che le competenze e le eventuali certificazioni, che il Fornitore mette a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura, devono essere descritte, dimostrate e possedute per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse competenze ed eventuali certificazioni.

#### **4.5 Linee Guida AgID**

Con riferimento, per eventuali approfondimenti, alle "Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" (ed. 9 maggio 2019) pubblicate dall' Agenzia per l'Italia Digitale, si richiede che il software proposto rispetti i seguenti vincoli:

- a. conformità alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell'articolo 73 del CAD;*
- b. conformità alle normative sulla protezione dei dati personali;*
- c. conformità ai livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni;*

- d. la conformità ai requisiti di accessibilità (Legge 4/2004);*
- e. possibilità di esportare gratuitamente, in ogni momento, l'intera base di dati (inclusi di ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato, per scongiurare la possibilità di lock-in, come meglio specificato nelle linee guida n.8 di ANAC.*

## 5 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

Nel seguito del presente paragrafo saranno rappresentate le esigenze dell'Istituto per i prodotti e servizi in ambito alla gara e definiti i requisiti di dettaglio riguardanti l'oggetto della Fornitura.

Nei paragrafi che seguono sono descritte più specificamente le esigenze dell'Istituto per i prodotti e servizi in ambito alla gara.

### 5.1 Servizio di manutenzione delle sottoscrizioni software della soluzione “Elastic Search”

La manutenzione delle Sottoscrizioni software della soluzione “Elastic Search” di cui al punto A) del precedente paragrafo 4 comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione dell'attività stessa, incluso ogni altro onere per mantenere e/o riportare la soluzione 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 Sottoscrizioni 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;
- l'invio, oppure alternativamente la disponibilità in qualsiasi momento del download da apposito sito web segnalato dall'Impresa, delle riparazioni e degli aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- 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.

L'Istituto comunicherà all'Impresa le segnalazioni oggetto di manutenzione, nonché il livello di severità, mediante email all'indirizzo che verrà da essa comunicato o mediante strumenti di Project & Portfolio Management. Tali modalità di comunicazione sono valide anche per la richiesta di supporto specialistico di cui al successivo paragrafo 5.3.

Indirizzo e-mail, numero telefonico e/o indirizzo del sito web per la **presa in carico dei problemi** dovranno essere comunicati alla Committente entro 15 giorni solari dalla stipula del contratto. L'Impresa prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Committente e si impegna ad osservare i livelli di servizio di seguito descritti.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, il Fornitore è tenuto ad

adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nelle tabelle che seguono, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto.

SUPPORTO ELASTIC SEARCH - ENTERPRISE	
Copertura del supporto	24/7/365
Tempi di presa in carico	Critico: 1 ora; L2: 4 ore; L3: 1 giorno lavorativo
Numero di incidenti	illimitati
Numero di progetti	illimitati
Supporto Web e Telefonico	si
Patches di emergenza	si

Di seguito sono codificati i 3 differenti livelli di criticità:

**Critico**

L'ambiente di produzione del Cliente non è operativo oppure è gravemente compromesso, e non è disponibile alcuna soluzione temporanea. Ne deriva un impatto su ricavi, sicurezza o reputazione del Cliente.

**L2**

L'ambiente del Cliente è operativo, ma il software presenta delle limitazioni e funziona in modo ridotto, oppure sono a rischio la continuità del servizio o una scadenza imminente. Ne deriva una minaccia per i ricavi, la sicurezza o la reputazione del Cliente.

**L3**

Questo è il livello di gravità predefinito. Qualcosa non funziona come previsto, oppure il Cliente ha una domanda generale relativa al proprio ambiente di deployment.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché vi faccia seguito la correzione definitiva del malfunzionamento, per la fornitura della quale l'Impresa potrà concordare con la Committente un nuovo termine.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quelli indicati nei precedenti punti, l'Impresa, previa fornitura di una soluzione temporanea, potrà concordare con la Committente un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento. Nel caso in cui l'Impresa abbia fornito una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nel contratto.

Le Parti convengono che, qualora nel corso della gestione del malfunzionamento, l'Impresa necessiti di ulteriori informazioni da parte della Committente, ritenuti da quest'ultima necessarie e pertinenti, la rilevazione dei tempi sopra indicati verrà sospesa per il tempo strettamente necessario alla Committente per fornire le informazioni richieste.

Il discrimine tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinato da INAIL, sulla base della

documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica.

Sono parte integrante del servizio di manutenzione le seguenti attività:

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- test in ambiente assimilabile all'ambiente di produzione della soluzione realizzata;
- allineamento della documentazione;
- in caso di malfunzionamenti con livello di severità **Critico**, ove necessario per la diagnosi e la soluzione del malfunzionamento, eventuali interventi on-site da parte di personale specialistico, anche al di fuori del normale orario lavorativo. Si sottolinea che la reperibilità del Responsabile tecnico per il servizio di manutenzione e aggiornamento del prodotto software (di cui al par. 4.4.2) e gli eventuali interventi on site relativi al servizio sono da ritenersi compresi nel canone del servizio di manutenzione.

La manutenzione delle sottoscrizioni prevedrà inoltre l'attività di assistenza remota tramite personale in lingua italiana, prestata dall'Impresa tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 18:00.

## 5.2 Installazione e configurazione

Il servizio di Installazione e la configurazione delle sottoscrizioni software di cui al punto A) del precedente paragrafo 4 è comprensivo di tutte le necessarie attività di analisi, progettazione e supporto all'avviamento. Più in dettaglio le attività previste da tale servizio e propedeutiche alla consegna finale del prodotto "chiavi in mano" possono essere sintetizzate schematicamente nelle seguenti fasi:

- ✓ installazione, configurazione e parametrizzazione delle sottoscrizioni software offerte in ambiente di collaudo;
- ✓ supporto al collaudo.

Al termine della presente fase è necessaria la verifica di conformità delle sottoscrizioni software di cui al punto A) del precedente paragrafo 4.

Si precisa che l'avvio in produzione potrà avvenire solo dopo il positivo esito della verifica di conformità.

Ultimate le operazioni di installazione, il Fornitore dovrà consegnare alla Committente un "**Rapporto di Fine Installazione**", o altro documento che la Committente intenderà equipollente, recante le seguenti indicazioni: numero seriale della versione dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

Il termine temporale per il completamento delle attività relative alla installazione e configurazione è pari a **10 (dieci) giorni** a partire dalla Data di Attivazione della Fornitura, di cui al paragrafo 4.1.

Tutte le attività descritte e citate nell'ambito di questo paragrafo, ove non espressamente altrimenti specificato, rientrano nel servizio di Installazione, configurazione e integrazione e non possono in nessun caso essere erogate mediante i servizi professionali a consumo.

### 5.3 Pacchetti di servizi professionali a consumo

**1) N.3 Package di consulenza di un Technical Account Manager** (SKU: *FLEX\_CS\_TAM*), 1 package per ogni anno di contratto.

Il pacchetto, comprensivo di **12 giornate persona all'anno, a consumo**, da utilizzare secondo le esigenze dell'INAIL, una volta attivato, garantisce un modello di supporto con cadenza mensile per analizzare le specifiche esigenze di INAIL nel frattempo maturate sulla piattaforma, intercettare misure di ottimizzazione da mettere in campo proponendo a INAIL anche, eventualmente, la possibilità di utilizzare un supporto di tipo **"Consulenza Health Check"** (altro pacchetto di seguito richiesto).

**Ciascun pacchetto consente un intervento, con cadenza mensile del TAM, ma anche diversa a seconda delle esigenze di INAIL, definite secondo la pianificazione condivisa tra Fornitore e INAIL.**

#### Profilo della risorsa TAM messa a disposizione:

- Competenza tecnica certificata (*Elastic Certified Engineer / Elastic Certified Analyst / Elastic Certified Observability Engineer*), adattata alle esigenze specifiche correttive ed evolutive.
- Eccellenza nell'esecuzione: guida strategica per massimizzare le capacità di Elastic.
- Proattivo e preventivo: prevenzione dei problemi grazie a strumenti di analisi e monitoraggio.
- Ottimizzazione dei costi: miglioramento dell'efficienza e riduzione del TCO con best practice e insight mirati.
- Trasferimento di conoscenze: formazione del team con consigli pratici e competenze avanzate su Elastic.
- Supporto ai team: guida strategica per garantire una transizione fluida e l'allineamento con gli obiettivi aziendali.

#### Ambito delle attività da svolgere:

- Revisioni architetturali e ottimizzazione delle prestazioni.
- Analisi sull'utilizzo dei cluster e strategie di ottimizzazione.
- Integrazione delle funzionalità avanzate di Elastic (Search, AI Assistant, ML).
- Miglioramento dei processi per allinearsi alle best practice del settore.
- Consulenza strategica per scalare ed evolvere gli "use case" aziendali.

**2) N.3 Package di consulenza Health Check** (SKU: *FLEX\_HC*), stimato 1 package per ogni anno di contratto, ma utilizzabile quando necessario a fronte di esplicita autorizzazione di INAIL.

Il pacchetto, da utilizzare secondo le esigenze dell'INAIL, una volta attivato, garantisce un modello di supporto finalizzato ad una valutazione dello stato di salute dell'ambiente Elastic, con particolare riguardo alla verifica ed al monitoraggio dell'utilizzo del prodotto, oltre alle raccomandazioni e a BEST-Practice per supportarne la crescita futura.



Ciascun pacchetto, una volta avviato, deve fornire un deliverable corrispondente alle attività che vengono affidate, **consta di cinque giornate di consulenza**, fruibili nel tempo necessario per eseguire gli interventi pianificati, secondo la pianificazione convenuta, e comunque entro un anno solare dall'attivazione.

Il profilo richiesto è il medesimo Package di cui al precedente punto 1.

**Ambito delle attività da svolgere:**

- Comprende i requisiti dello stato attuale e lo stato futuro proposto, inclusi i requisiti non funzionali (NFRs) per l'evento.
- Effettua una revisione dell'architettura.
- Analizza l'implementazione attuale, incluso:
  - configurazione e setup della piattaforma
  - revisione delle pipeline e dell'ingestione
  - analisi del modello dati
  - analisi dei comportamenti in fase di esecuzione (supporto diagnostico)
  - revisione delle visualizzazioni e dashboard

A seguito dell'esecuzione dell'Health Check, il team di Elastic fornirà un report dettagliato (Engagement Report), con i principali risultati e le raccomandazioni basate sullo stato attuale e quello futuro proposto.

I servizi specialistici potranno essere svolti dall'Impresa presso la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale - Via Santuario Regina degli Apostoli, 33 – 00145 – Roma, durante il seguente orario di lavoro:  
**lunedì – venerdì 9:00/18:00.**

Il servizio dovrà essere erogato entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione di cui al precedente paragrafo 5.1, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo intitolato 12 S “penali” dello Schema di contatto – Condizioni speciali. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della e-mail

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.

Per le attività di supporto specialistico, l'Istituto comunicherà periodicamente il fabbisogno indicativo di giornate/persona che l'Impresa dovrà mettere a disposizione per lo svolgimento delle attività verificando di non superare il plafond complessivo di giornate/persona previste. A cura del Responsabile della Fornitura, è prevista una rendicontazione mensile che dovrà avvenire tramite invio di un rapporto dettagliato di intervento, attestante la corretta esecuzione delle attività, la descrizione degli interventi eseguiti e dei deliverables prodotti, il rispetto dei tempi previsti nella pianificazione concordata, realizzata secondo le specifiche fornite dalla Committente. Per tutte le attività di supporto specialistico, acquisite tramite package, è richiesta una rendicontazione che evidenzi il numero di giornate complessive erogate.

Come disciplinato nelle condizioni speciali di contratto, per i servizi previsti negli SKU Package 1 e 2, di cui al paragrafo 4 lettere B) e C), sarà effettuata e conclusa una ulteriore verifica di conformità finale, entro il termine di 15 giorni solari decorrente dalla “data di rilascio dell’ultima rendicontazione mensile” relativa all’anno di pertinenza, per attestare la corretta esecuzione delle attività ed il rispetto dei tempi.

## 6 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

A prescindere dalla modalità con cui si erogheranno i servizi, il Fornitore dovrà:

- provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione dei servizi;
- garantire il rispetto dei processi e degli standard adottati dall'INAIL;
- assicurare la creazione, in lingua italiana, di tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto dei servizi.

### 6.1 Pianificazione e consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività previste nella Fornitura.

#### 6.1.1 Attivazione dei servizi e Piano Operativo

L'Impresa, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, dovrà sottoporre al Direttore dell'Esecuzione un documento, denominato "Piano Operativo" contenente le modalità di attivazione della Fornitura individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione. Il Piano Operativo sarà suddiviso in varie sezioni, inerenti le attività previste:

- dal Servizio di Installazione, Configurazione delle sottoscrizioni della soluzione Elastic Search, di cui al punto A) del precedente paragrafo 4;
- dal Servizio di Manutenzione delle sottoscrizioni della soluzione Elastic Search di cui al punto A) del precedente paragrafo 4;
- dal Pacchetto TAM di servizi professionali a consumo di cui al punto B) del precedente paragrafo 4, qualora ne sia richiesta l'attivazione da parte della Committente.

La Committente approverà il Piano Operativo entro 15 (quindici) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso, salvo che ritenga necessario apportarvi modifiche.

La Committente potrà infatti richiedere delle modifiche al Piano Operativo. Le modifiche dovranno essere richieste entro il termine sopra indicato per l'approvazione (15 giorni solari) e l'Impresa avrà 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta per sottoporre alla Committente il Piano Operativo modificato.

L'approvazione, da parte della Committente, del Piano Operativo determinerà l'attivazione della Fornitura (di seguito, la "Data di Attivazione della Fornitura"). Salve eventuali modifiche al Piano Operativo divenute necessarie nel corso della Fornitura, i termini previsti nel Piano Operativo approvato debbano intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali.

Il Fornitore è tenuto a tenere il Piano Operativo costantemente aggiornato in modo che rifletta, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività, anche eventualmente con le attività previste nel pacchetto di consulenza Health-check, qualora attivato dalla Committente. Il Fornitore dovrà altresì comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il Piano Operativo e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente, per approvazione, il Piano Operativo.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dalla Committente, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano operativo. In nessun caso potrà essere rivisto il Piano Operativo per inadempimenti da parte del Fornitore.

Il Piano Operativo e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali/email, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati dalla Committente, su stime e tempi di esecuzione delle attività.

### **6.1.2 Stato avanzamento lavori**

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata la sezione di stato di avanzamento prevista nel Piano Operativo, fornendo indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, descrivendo eventuali criticità/ritardi e le relative azioni di recupero.

Il REF dovrà coordinare tutte le attività, e produrre resoconti periodici di avanzamento che dovranno essere presentati per discussione durante gli Stati Avanzamento Lavoro che saranno pianificati con cadenza periodica.

## **6.2 Modalità di consegna**

Le comunicazioni formali (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relative alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovranno essere formalizzate in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.).

La comunicazione dovrà contenere tutti i riferimenti all'eventuale documentazione allegata.

### **6.2.1 Documentazione**

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico (su richiesta di INAIL anche su supporto cartaceo), in lingua italiana e consegnata anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati.

### **6.2.2 Assenza di virus**

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. INAIL si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni e, qualora necessario, di applicare le sanzioni contrattualmente previste.

## **6.3 Verifica di conformità**

All'avvio della fornitura e in corso di contratto la Committente effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni, volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni consuntivate dalla società attraverso i moduli di cui al precedente paragrafo risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Committente, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Committente gli strumenti e le informazioni eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Le modalità e i tempi di esecuzione della verifica di conformità dell'attività di installazione e configurazione delle sottoscrizioni Elastic search e delle attività di supporto specialistico eseguite a fronte dell'attivazione dei package, sono disciplinati nell'Allegato 9 - Schema di Contratto - Condizioni speciali.

## **6.4 Penali**

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) da INAIL al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate nel rispetto dei requisiti stabiliti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto disciplinato nell'Allegato 9 - Schema di Contratto - Condizioni speciali.