

**ALLEGATO 2
CAPITOLATO TECNICO**

**ACQUISIZIONE DI SOTTOSCRIZIONI SW BROADCOM E SUPPORTO SPECIALISTICO
PER INAIL – ID 2895**

Sommario

1. PREMESSA	3
1.1 DEFINIZIONI	3
1.2 LINGUA	4
1.3 RISERVATEZZA	4
2. CONTESTO E OGGETTO	4
2.1 CONTESTO	4
2.2 OGGETTO	6
2.3 DURATA CONTRATTUALE	9
2.4 LUOGO DI LAVORO	9
3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI	9
3.1 REFERENTI	9
3.2 COMUNICAZIONI TRA COMMITTENTE E FORNITORE	10
3.3 EROGAZIONE DELLA FORNITURA	10
3.3.1 ASSISTENZA TECNICA, MANUTENZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO	10
3.4 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	12
3.5 CONSEGNA DEI PRODOTTI	13
3.6 VERIFICA DI CONFORMITA'	13
3.6.1 VERIFICA DI CONFORMITA' SOFTWARE	13
3.6.2 VERIFICA DI CONFORMITA' SERVIZI	14

1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della fornitura e del servizio, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati. Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura e del servizio.

I requisiti dell'acquisizione sono espressi dalla Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD), funzione responsabile del sistema informatico e di telecomunicazione dell'INAIL, del governo unitario del percorso di analisi e innovazione organizzativa, della progettazione del modello del servizio digitale dell'Istituto e dell'evoluzione degli strumenti tecnologici per la reingegnerizzazione dei processi produttivi.

1.1 DEFINIZIONI

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

- **“CA”**: Computer Associates Technologies, ora Broadcom;
- **“Capitolato tecnico”**: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare l'appalto;
- **“Consip S.p.A.”**: la Società che, in qualità di stazione appaltante, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **“Contratto”**: il contratto che verrà stipulato tra la INAIL e l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto (anche denominato “Fornitore”) che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare l'appalto;
- **“Data stipula del contratto”**: si intende la data in cui è stipulato il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione;
- **“Data avvio attività”**: si intende la data di avvio delle attività contrattuali;
- **“Data accettazione della fornitura”**: si intende la data in cui INAIL accetta la fornitura in seguito alla verifica di conformità della stessa;
- **“Data accettazione del servizio”**: si intende la data in cui INAIL accetta l'erogazione del servizio in seguito alla verifica di conformità del medesimo;
- **“Direttore dell'esecuzione (DDE)”**: la persona individuata di INAIL che svolge l'attività di controllo sull'esecuzione dei servizi e sull'andamento della fornitura e rappresenta la Committente;
- **“Fornitore” o Impresa**: l'operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **“Fornitura”**: indica il complesso delle attività descritte nel presente documento;

- **“Malfunzionamento”**: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso;
- **“Responsabile della Fornitura”**: la persona individuata del Fornitore come interlocutore di INAIL e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **“INAIL o Committente”**: Istituto Nazionale per l’Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, beneficiaria della Fornitura.
- **“Service Manager”**: coordinatore delle attività previste nel servizio di supporto specialistico.

1.2 LINGUA

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente contratto sarà la lingua italiana.

1.3 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. CONTESTO E OGGETTO

2.1 CONTESTO

INAIL ha effettuato negli ultimi 10 anni, numerosi investimenti sui tre prodotti Broadcom oggetto della presente fornitura: Clarity, Siteminder e Api-gateway; tali prodotti sono diventati soluzioni strategiche per INAIL essendo ormai strettamente connesse con altri strumenti dell’Istituto, svolgendo un ruolo critico di protezione dei progetti, delle applicazioni e delle API di INAIL.

La soluzione Broadcom è attualmente integrata con le applicazioni istituzionali tramite connettori/moduli customizzati negli anni che si adattano e permettono ad INAIL di adeguarsi alle esigenze di aggiornamenti normativi, di interoperabilità con altri enti, di protezione delle piattaforme messe a disposizione di utenti e amministrazioni.

Di seguito la descrizione delle funzionalità per cui vengono utilizzati i prodotti oggetto dell’acquisizione richiesta:

1) Single Sign On (SiteMinder All Agents for Consumer Users)

SiteMinder Full Agent per Consumer User di Broadcom è una soluzione software utilizzata in INAIL da oltre un decennio; tale soluzione consente a INAIL di proteggere le proprie applicazioni e

risorse web (circa 1500) e gestire gli accessi a tutte le vecchie applicazioni legacy (400 applicazioni circa).

L'agente completo SiteMinder per utenti consumer offre una serie di funzionalità avanzate, tra cui:

- **Autenticazione e autorizzazione:** consente di autenticare e autorizzare gli utenti in modo sicuro, utilizzando diversi metodi di autenticazione, come username e password, autenticazione a due fattori e Single Sign-On (SSO), tramite i cosiddetti “connettori” che mettono in comunicazione i sistemi di INAIL con le diverse piattaforme utilizzate, ad esempio Oracle, Ms Azure, IBM;
- **Gestione degli accessi:** consente di definire e gestire le policy di accesso alle risorse web, garantendo che solo gli utenti autorizzati possano accedere a determinate aree del sito o dell'applicazione, creando delle apposite interfacce utente (di tipo amministrativo, gestionale, ops/dev, per i gruppi di sviluppo dei differenti ecosistemi INAIL);
- **Personalizzazione dell'esperienza utente:** consente di personalizzare l'esperienza utente in base alle preferenze e alle caratteristiche dell'utente, offrendo contenuti e funzionalità personalizzate;
- **Integrazione con social media:** consente di integrare l'autenticazione con i social media, consentendo agli utenti di accedere al sito o all'applicazione utilizzando le proprie credenziali social;
- **Scalabilità e prestazioni:** è progettato per gestire un elevato numero di utenti e transazioni, garantendo prestazioni elevate e tempi di risposta rapidi.

2) Layer7 API Gateway - (API Gateway Enterprise)

Layer7 API Gateway di **Broadcom** costituisce un asset strategico a livello architetturale: è una soluzione software che consente a INAIL di gestire e proteggere le proprie API (Application Programming Interface), garantendo al contempo prestazioni elevate e scalabilità.

L'API Gateway Enterprise offre una serie di funzionalità avanzate, tra cui:

- **Gestione del ciclo di vita delle API:** consente di definire, pubblicare, monitorare e ritirare le API in modo efficiente, semplificando il processo di gestione del ciclo di vita completo;
- **Sicurezza:** offre funzionalità di sicurezza avanzate, come autenticazione, autorizzazione, protezione dalle minacce e gestione delle policy di sicurezza, per proteggere le API da accessi non autorizzati e attacchi. In INAIL sono state installate due “batterie”: una protegge i servizi “old” (un centinaio circa), la seconda protegge le API “moderne”;
- **Mediazione e trasformazione:** consente di trasformare e adattare le API per soddisfare le esigenze di interoperabilità con AGID, con i Tribunali, PagoPA, la Piattaforma Digitale Nazionale Dati, semplificando l'integrazione con sistemi e applicazioni legacy appartenenti a questi Enti e adeguando le API stesse alle normative comunitarie, italiane e alle linee guida di AGID;
- **Monitoraggio e analisi:** offre funzionalità di monitoraggio e analisi in tempo reale, consentendo a INAIL di monitorare le prestazioni delle API, identificare eventuali problemi e ottimizzare l'utilizzo delle risorse;
- **Scalabilità e prestazioni:** è progettato per gestire un elevato volume di traffico API, garantendo prestazioni elevate e tempi di risposta rapidi anche in situazioni di picco;
- **Integrazione:** si integra con altre soluzioni di Broadcom e di terze parti, come soluzioni di gestione delle identità, sistemi di monitoraggio e strumenti di sviluppo, per offrire una soluzione completa e integrata. Negli ultimi 10 anni, sono stati creati dei connettori ad hoc per

gestire il tracking dei sistemi centralizzati creati su Cloud di differenti provider (AWS, Oracle, IBM, ...), per gestire gli accessi eIDAS, SPID, CIE (integrazione con Broadcom Siteminder).

3) Clarity PPM (Clarity Full Function User On Premise Subscription e Clarity Restricted User On Premise Subscription)

Clarity PPM di **Broadcom** è per INAIL il fulcro della gestione del portafoglio progetti (PPM). Consente di pianificare, gestire e monitorare i progetti in modo efficiente, ottimizzando l'utilizzo delle risorse.

Clarity PPM offre una serie di funzionalità avanzate, tra cui:

- **Gestione del portafoglio progetti:** consente di definire, valutare e selezionare i progetti strategici, allineandoli agli obiettivi aziendali;
- **Pianificazione e schedulazione:** consente di creare piani di progetto dettagliati, definire le attività, assegnare le risorse e monitorare l'avanzamento dei lavori;
- **Gestione delle risorse:** consente di gestire le risorse umane, materiali e finanziarie in modo efficiente, ottimizzando l'utilizzo e riducendo i costi. Sono stati sviluppati dei moduli personalizzati per la gestione di contratti e fornitori;
- **Gestione dei rischi:** consente di identificare, valutare e mitigare i rischi che possono compromettere il successo dei progetti;
- **Collaborazione e comunicazione:** facilita la collaborazione e la comunicazione tra i membri del team di progetto, i manager e gli stakeholder;
- **Reporting e analisi:** offre funzionalità di reporting e analisi in tempo reale, consentendo alle aziende di monitorare le prestazioni dei progetti e prendere decisioni informate.

2.2 OGGETTO

L'oggetto della presente iniziativa riguarda:

- 1) Sottoscrizioni SW Broadcom che compongono il perimetro base;
- 2) Sottoscrizioni SW Broadcom che compongono il perimetro opzionale;
- 3) Servizio di supporto specialistico.

Le sottoscrizioni SW Broadcom (base e opzionali) sono comprensive dei servizi connessi di assistenza tecnica e manutenzione in garanzia indicati al successivo par. 3.3.1.

1) Sottoscrizioni perimetro base

Il perimetro base riguarda l'acquisto delle sottoscrizioni Broadcom indicate nella seguente Tabella.

PERIMETRO BASE		
SKU	DESCRIZIONE PRODOTTO	QTA'
PPMFFS990	Clarity Full Function User on Premise Subscription	80

PPMFFS990	Clarity Restricted User on Premise Subscription	320
APIENT 990	API Gateway Enterprise Subscription	39
SMAACU990	SiteMinder All Agents for Consumer Users	700.000

2) Sottoscrizioni perimetro opzionale

INAIL si riserva di acquisire, in tutto o in parte, al ricorrere delle esigenze di seguito precisate, ulteriori sottoscrizioni, nell'ambito delle tipologie della fornitura relativa al perimetro base e facendo riferimento ai prezzi unitari quotati per tale fornitura sino ad un massimale pari al 20% dell'importo di aggiudicazione complessivo riferito al medesimo perimetro.

Le sottoscrizioni opzionali potranno essere attivate anche in più tranches successive nel corso della vigenza contrattuale dell'Istituto e le condizioni che possono condurre all'attivazione di tale quota opzionale sono l'aumento dell'utenza finali (a titolo indicativo, Clarity e SiteMinder) e l'aumento, dal punto di vista architetturale delle applicazioni che utilizzano le soluzioni SW oggetto della gara, come le API gateway.

In caso di sottoscrizioni per periodi inferiori all'anno, il canone verrà adeguatamente riproporzionato (canone x 1 mese = canone annuale/12).

Il prezzo di acquisto delle sottoscrizioni inerenti al perimetro opzionale è da considerarsi aggiuntivo rispetto a quello delle sottoscrizioni inerenti al perimetro base.

3) Servizio di Supporto specialistico

Inail si riserva di richiedere, sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale, un servizio di supporto specialistico, connesso ai prodotti oggetto della fornitura, finalizzato a garantire supporto per la manutenzione, gestione, profilazione delle piattaforme Broadcom in essere presso l'istituto.

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

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

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

- Health Check delle piattaforme tecnologiche
- CA/Broadcom Enterprise Architecture Services

La prima consiste in un'analisi dettagliata, effettuando interviste e verifiche sul campo dello stato della soluzione al fine di determinare la corretta evoluzione delle infrastrutture in termini di capacity e di funzionalità, allo scopo di allineare le roadmap dell'Istituto con quelle dei prodotti e garantire la massima efficacia ed efficienza delle soluzioni implementate; la seconda, consiste in un'attività di supporto all'Istituto in varie tipologie di attività, in cui per ogni richiesta effettuata dall'Istituto dovrà essere prodotta una scheda di pianificazione dell'intervento al fine di valutarne la congruità rispetto a quanto previsto e al budget allocato e, conseguentemente, di effettuare l'ordinativo del servizio richiesto.

Health Check delle piattaforme tecnologiche:

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

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

- Analisi architettura as is e proposta degli adeguamenti alle "Good Practices" architetturali di CA/Broadcom;
- Fornire le best practices e linee guida sugli aspetti funzionali o tecnici di utilizzo della soluzione.

Il documento di Relazione tecnica prevede i seguenti paragrafi:

- 1) Analisi tecnologiche
 - a) Validazione della configurazione architetturale con relativo aggiornamento del disegno architetturale;
 - b) Analisi della configurazione funzionale con identificazione del grado di personalizzazione e di utilizzo delle funzioni OOTB delle soluzioni.
- 2) GAP Analysis
 - a) In termini di capacity dell'architettura;
 - b) Funzionalità non utilizzate e utili all'istituto.

Nell'ambito di questa attività potrà essere previsto anche un workshop finalizzato all'illustrazione delle roadmap delle soluzioni e discussione sullo stato della soluzione a valle del documento di relazione tecnologica su descritta.

CA/Broadcom Enterprise Architecture Services

La presente tipologia di attività deve essere svolta su specifica richiesta dell'Istituto.

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

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

Per ogni richiesta effettuata dall'Istituto, il Service Manager dovrà produrre per la Committente richiedente una scheda di pianificazione dell'intervento da effettuare che dovrà essere inviata da questo al DEC (direttore di esecuzione) del contratto al fine di valutarne la congruità rispetto a quanto previsto e al budget allocato e, conseguentemente, di effettuare l'ordinativo del servizio richiesto.

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

Per tali servizi di supporto INAIL richiede n.150 gg complessive, a consumo, per tutta la durata contrattuale, con una flessibilità sul mix dimensionato indicativamente in 50gg per figura professionale.

I servizi saranno attivabili a consumo, a fronte di una specifica richiesta da parte dell'Istituto, sulla base delle proprie esigenze.

Sarà quindi possibile per l'Istituto non utilizzare tutto il quantitativo indicato, nonché rimodulare le quantità fra le diverse figure professionali, fermo restando il quantitativo massimo di giornate richiedibili indicato contrattualmente.

Le figure professionali richieste, figure del distributore e non di casa madre, sono:

Consultant: È una figura professionale con esperienza nei vari ambienti hardware e software di base interessati. È in grado di implementare sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di Broadcom o comunque su ambienti da integrare o interfacciare. Ha conoscenze delle problematiche tecniche connesse alle implementazioni delle tematiche interessate. Collabora all'attività di analisi delle esigenze del Cliente. Cura l'installazione e la configurazione dei prodotti. Partecipa alle attività di sviluppo e collaudo dei sistemi realizzati.

Architect: Possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti hardware e software di base interessati. Tenendo conto degli eventuali vincoli esistenti, propone e/o valida le architetture necessarie all'implementazione delle soluzioni basate sull'impiego di prodotti specifici di Broadcom o comunque su ambienti da integrare o interfacciare.

Technical Manager: È un consulente in grado di condurre il progetto e di eseguire l'analisi e la definizione dell'assetto tecnico-organizzativo più consono al progetto stesso. Ha esperienza pluriennale nella progettazione e nella conduzione di progetti complessi ed applica le metodologie di project management di Broadcom.

2.3 DURATA CONTRATTUALE

La durata del Contratto è fissata in 36 mesi a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura".

2.4 LUOGO DI LAVORO

I servizi dovranno essere erogati presso la sede INAIL sita in Via S. Regina Degli Apostoli 33, Roma e/o da remoto.

3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

3.1 REFERENTI

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

Il Fornitore comunicherà con gli adempimenti per la stipula il nominativo del Responsabile della Fornitura (RF), che avrà la responsabilità per gli aspetti contrattuali del coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura per tutta la durata del contratto, nonché il nominativo del Service Manager, con competenze ed esperienze professionali adeguate ai compiti previsti e la cui remunerazione sarà compresa nei costi relativi agli interventi di supporto specialistico da effettuare e non determinerà alcun onere aggiuntivo per la Committente.

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

Il RF dovrà, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

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

3.2 COMUNICAZIONI TRA COMMITTENTE E FORNITORE

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

3.3 EROGAZIONE DELLA FORNITURA

I prodotti del perimetro base verranno consegnati, con le modalità indicate nel successivo par. 3.5, entro 5 (cinque) gg lavorativi dalla data di stipula, data di avvio delle attività contrattuali. La fornitura è comprensiva dell'erogazione dei servizi connessi di assistenza tecnica e di manutenzione in garanzia indicati nel successivo 3.3.1.

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

Gli ordinativi relativi alle sottoscrizioni saranno inviati dalla Committente al Fornitore, con gli strumenti di comunicazione concordati tra le parti compresi gli indirizzi di posta elettronica certificata di cui al precedente paragrafo e conterranno l'elenco dei prodotti software e le corrispondenti quantità richieste.

La consegna delle sottoscrizioni opzionali dovrà essere eseguita dal Fornitore entro il termine di 5 giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione dell'ordinativo da parte della Committente.

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

3.3.1 ASSISTENZA TECNICA, MANUTENZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO

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

I riferimenti suddetti saranno comunicati dal Fornitore preliminarmente alla stipula del Contratto unitamente al nominativo del Responsabile della Fornitura e del Service Manager.

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

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

Si precisa che per malf funzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio di manutenzione e di assistenza tecnica a titolo esemplificativo e non esaustivo, deve comprendere in particolare:

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

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

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

- **Severità 1** - Critical Business Impact: indica un serio danno che provochi l'impossibilità di far funzionare il sistema di produzione o interruzioni sostanziali di applicazioni critiche.
- **Severità 2** - Significant Business Impact: indica malfunzionamenti che provocano l'indisponibilità di importanti funzioni in produzione.
- **Severità 3** - Minor Business Impact: indica tutte le altre condizioni, come, ad esempio, la condizione in cui il sistema è operativo, ma si riscontrano errori che incidono sulla sua piena utilizzabilità.

La presa in carico della segnalazione deve avvenire:

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

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

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

Le suddette indicazioni dovranno pervenire:

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

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

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

- "Tempo di presa in carico": indica l'intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore e/o anomalia funzionale dei prodotti da parte di INAIL e la comunicazione di risposta del Fornitore contenente il codice identificativo della segnalazione (ticket);

- "Tempo di Ripristino delle funzionalità": indica l'intervallo di tempo tra la presa in carico da parte del Fornitore e il ripristino delle funzionalità del sistema. Si precisa che ai fini del rispetto dei predetti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva.

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

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

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

3.4 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

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

La Committente richiederà al Fornitore l'erogazione dei servizi mediante appositi ordinativi scritti. Per ciascuna richiesta (a valle del piano concordato) il servizio dovrà essere erogato (inizio attività) entro la data prevista nella relativa pianificazione.

Il servizio sarà erogato nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e domenica, nell'orario tra le 08:00 e le 18:00.

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

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

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

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

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

3.5 CONSEGNA DEI PRODOTTI

Le sottoscrizioni del perimetro base individuano l'ordinativo iniziale della fornitura di sottoscrizioni SW.

Il Fornitore, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula, dovrà consentire alla Committente di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e consegnare via email la lista dei prodotti e le relative quantità, il produttore, il nome commerciale, la versione, il sistema operativo, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico, le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password) e le articolazioni delle prove proposte per la verifica di conformità.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi o per ampliare il numero di sessioni concorrenti utilizzate, la consegna delle suddette autorizzazioni, nelle modalità previste nel Capitolato Tecnico, dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali.

Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

La Committente può richiedere l'acquisizione opzionale di sottoscrizioni nel corso della durata contrattuale mediante uno o più ordinativi successivi, inoltrati al fornitore secondo le modalità previste nel presente Capitolato tecnico.

Ultimate le operazioni di consegna dei prodotti di ciascun ordinativo, il Fornitore dovrà consegnare alla Committente la lista dei prodotti e le relative quantità, il produttore, il nome commerciale, la versione, il sistema operativo, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico, le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password) e le articolazioni delle prove proposte per la verifica di conformità.

Nel caso in cui il fornitore non rispetti quanto indicato, l'Istituto applicherà le penali secondo le modalità indicate contrattualmente.

3.6 VERIFICA DI CONFORMITA'

3.6.1 VERIFICA DI CONFORMITA' SOFTWARE

L'INAIL procederà successivamente alla verifica di conformità delle sottoscrizioni, comprensiva della verifica di accessibilità al sito del download, e delle chiavi di attivazione o simile ove previste, entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrente dalla data ultima di consegna, come indicato contrattualmente.

La consegna delle sottoscrizioni del perimetro base, con esito positivo della relativa verifica di conformità, determinerà la data di accettazione della fornitura.

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

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

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

- a) l'effettiva disponibilità del software delle sottoscrizioni, con esecuzione del download dal portale Broadcom e la corrispondenza dei suddetti prodotti a quanto effettivamente ordinato;
- b) la conformità delle sottoscrizioni consegnate rispetto a quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso.

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

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

3.6.2 VERIFICA DI CONFORMITA' DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Per quanto riguarda i servizi professionali di supporto specialistico le attestazioni di conformità saranno effettuate dalla Committente richiedente il servizio stesso secondo quanto specificato al paragrafo 3.5.

Durante le attività di verifica il Fornitore è obbligato ad assicurare all'Istituto il supporto necessario che costituisce parte integrante dell'intervento.

In caso di esito positivo, verrà redatta la scheda di consuntivazione dell'intervento che opportunamente sottoscritta dal Service Manager e dalla Committente richiedente l'intervento stesso, costituirà il Verbale di Verifica di Conformità, la cui data di sottoscrizione sarà anche la data di accettazione del servizio fornito.