

AS SDAPA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI
MANUTENZIONE DELLE LICENZE ARCHER E SERVIZI
CONNESSI – ED. 3 PER INAIL – ID 2926

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1.	GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA	3
2.	INTRODUZIONE	4
3.	PREMESSA	4
4.	CONTESTO E ACQUISIZIONI PRECEDENTI	5
5.	OGGETTO E DURATA DEI SERVIZI	10
6.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	11
6.1.	Luogo di Svolgimento	11
6.2.	Responsabile del Servizio	11
6.3.	Descrizione dei prodotti e servizi oggetto della fornitura	12
6.4.	Domini utilizzati in Archer presso INAIL	13
6.5.	Servizio di manutenzione	14
6.6.	Supporto specialistico	16
6.7.	Verifica di conformità	18

1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

GLOSSARIO

Amministrazione o Committente	L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL), che usufruisce dei servizi e dei prodotti descritti nel presente Capitolato tecnico.
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
Impresa o Fornitore	La società affidataria della presente procedura.
Contratto	Il contratto che verrà stipulato tra INAIL e l'Impresa aggiudicataria, recante le clausole che disciplineranno i rapporti giuridici tra le parti (INAIL e Impresa) nell'esecuzione del Servizio.
Fornitura	Le attività descritte nel presente documento tecnico.
Servizi	Il complesso dei servizi e delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico.
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.
Responsabile del servizio	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Piattaforma	La Piattaforma software per l'erogazione dei Servizi.
Giorni e Ore	Nella documentazione i termini sono da intendersi "solari", ove non diversamente stabilito; l'orario previsto per l'erogazione della fornitura è dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.
DCOD	Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale

2. INTRODUZIONE

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione della manutenzione di licenze Archer e servizi connessi per INAIL.

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

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i **requisiti minimi** dell'affidamento.

3. PREMESSA

Nel perimetro della Convenzione stipulata tra INAIL e Consip S.p.A. in data 16/04/2025, l'Istituto ha affidato a Consip S.p.A. l'iniziativa relativa **all'acquisizione della manutenzione delle licenze e dei servizi professionali per il prodotto Archer**.

Questo documento ha lo scopo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi alla fornitura dei suddetti servizi per INAIL, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

4. CONTESTO E ACQUISIZIONI PRECEDENTI

Negli ultimi anni le Pubbliche Amministrazioni sono state chiamate a rispondere con specifici strumenti a diverse normative orientate all'implementazione di azioni e metodologie destinate al contenimento dei rischi di corruzione/illegalità cui potrebbero essere potenzialmente esposte, nonché ad accrescere il livello di trasparenza della propria azione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano di seguito i principali provvedimenti normativi inerenti, la cui adozione ha comportato/comporta per le PA svariati adempimenti, molti dei quali particolarmente urgenti e impattanti:

- la Legge 190, emanata il 6 novembre 2012, che prevede misure preventive e repressive contro la corruzione e l'illegalità da mettere in atto nella pubblica amministrazione;
- il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), approvato con delibera 11 settembre 2013, n. 72, che contiene le linee guida per l'attuazione coordinata delle strategie di prevenzione della corruzione nella pubblica amministrazione;
- il Decreto Legislativo 33, emanato il 14 marzo 2013, concernente la disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte degli Enti Pubblici;
- il Decreto Legislativo 97/2016 relativo alla Revisione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza.

In particolare, la L. 190/2012 e il successivo PNA - nell'introdurre l'obbligo di redazione di un Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (PTPC) con carattere programmatico triennale e obbligo di aggiornamento e attuazione annuale - stabiliscono che le Pubbliche Amministrazioni debbano introdurre o perfezionare una metodologia di gestione del rischio, attività che in estrema sintesi prevede le seguenti fasi (così come descritte nel PNA):

- mappatura dei processi propri dell'Amministrazione, ossia l'individuazione del contesto entro cui deve essere sviluppata la valutazione del rischio;
- valutazione del rischio per ciascun processo, tramite le attività di identificazione, analisi e ponderazione del rischio;
- trattamento del rischio, ossia individuazione e valutazione di misure obbligatorie e ulteriori che debbono essere predisposte per neutralizzare o ridurre il rischio e nella

decisione di quali rischi si decide di trattare prioritariamente rispetto agli altri;

- la gestione del rischio si completa con la successiva azione di monitoraggio; questa fase è finalizzata alla verifica dell'efficacia dei sistemi di prevenzione adottati e, quindi, alla successiva messa in atto di ulteriori strategie di prevenzione.

In particolare, la metodologia adottata per la gestione dei rischi di frode e corruzione è stata completata dalla progressiva implementazione di un apposito strumento informatico, il sistema ARCO (Analisi Rischi e Compliance Organizzativa), che permette la gestione integrata dei diversi ambiti in cui si articola l'azione di risk management posta in essere dall'Istituto.

Nel sistema integrato ARCO sono stati sviluppati i seguenti ambiti progettuali:

- a. Risk Management - gestione rischi di corruzione, frode e operativi;
- b. Audit Operativo - gestione e sviluppi dell'audit operativo;
- c. Compliance - legal inventory dell'Istituto;
- d. Amministrazione Trasparente - modello di gestione della "Trasparenza";
- e. GRC e FM - sistemi integrati di Governance, Risk Management e Compliance e Fraud management;
- f. Cruscotto di Verifica monitoraggio delle azioni di Remediation.

Per far fronte alle tematiche di cui ai punti a), c), e), f), nel corso del 2015 è stata messa in esercizio una specifica piattaforma di Governance, Risk Management e Compliance, ARCHER, soluzione software specializzata nella gestione dei rischi e nella definizione e implementazione di framework (controlli, azioni di mitigazione) utili a soddisfare i requisiti di governance e compliance.

La Soluzione software Archer garantisce lo svolgimento automatizzato - all'interno di un ambiente unico e integrato - di tutte le procedure e le funzionalità proprie dei tre cicli di controllo fondamentali (Risk Management, Compliance Management e Processi e Organizzazione), con produzione in tempo reale delle relative reportistiche, consentendo la gestione delle informazioni in ambiente protetto e garantendo la corretta segregazione dei dati con una efficiente gestione degli accessi.

Tra le diverse funzionalità, la Soluzione software Archer è dotata di un modulo di gestione delle azioni di mitigazione, che consente di:

- censire tutte le azioni di mitigazione individuate associandole ad un'area di rischio;
- gestire il follow up, ovvero lo stato di avanzamento nell'implementazione delle singole azioni di mitigazione, rispetto a quanto pianificato;
- gestire l'aggiornamento delle valutazioni di rischio, attraverso l'inserimento di nuovi

controlli/contromisure, come effetto dello sviluppo delle azioni di mitigazione sviluppate nel corso dell'anno.

Nel tempo sono stati realizzati numerosi interventi di personalizzazione e integrazione della Soluzione software di GRC e INAIL intende consolidare tale soluzione, integrata con il sistema ARCO, per garantire alla dirigenza dell'Istituto:

- la rappresentazione grafica immediata dei risultati delle valutazioni dei rischi attraverso la loro distribuzione all'interno delle «Heat Map» e nelle diverse tipologie di reportistica implementate (funzionalità già implementata);
- la possibilità di navigare attraverso i dati - interrogando il sistema a partire dall'organigramma dell'Istituto e dalla tassonomia dei processi - per arrivare ad analizzare il massimo livello di dettaglio delle singole fattispecie di rischio e dei relativi controlli/contromisure adottati;
- la possibilità di aggiornare le valutazioni attraverso l'inserimento di nuovi controlli, come effetto dello sviluppo delle azioni di mitigazione sviluppate nel corso dell'anno.

Le suddette funzionalità, già implementate, sono oggetto di aggiornamento costante visto che vanno attualizzate periodicamente (in media ogni semestre).

Nel corso del contratto vigente sono state integrate alla Soluzione Archer, con risorse di altri contratti di sviluppo, le seguenti funzionalità:

- l'Incident reporting;
- Configurazione/sviluppi per Loss DB;
- Questionari e report per l'analisi dei punti di forza (Strengths), le debolezze (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e le minacce (Threats) dell'Istituto (analisi SWOT)
- Questionari e report per l'analisi del contesto esterno basato sull'osservazione e la valutazione dei fattori politici, economici, sociali, tecnologici, legali e ambientali (analisi [PESTLE](#))
- Gestione processi secondo la classificazione Aree ANAC:
 - Acquisizione e progressione del personale;
 - affidamento di lavori, servizi e forniture;
 - Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario (ad es.: autorizzazioni, concessioni);

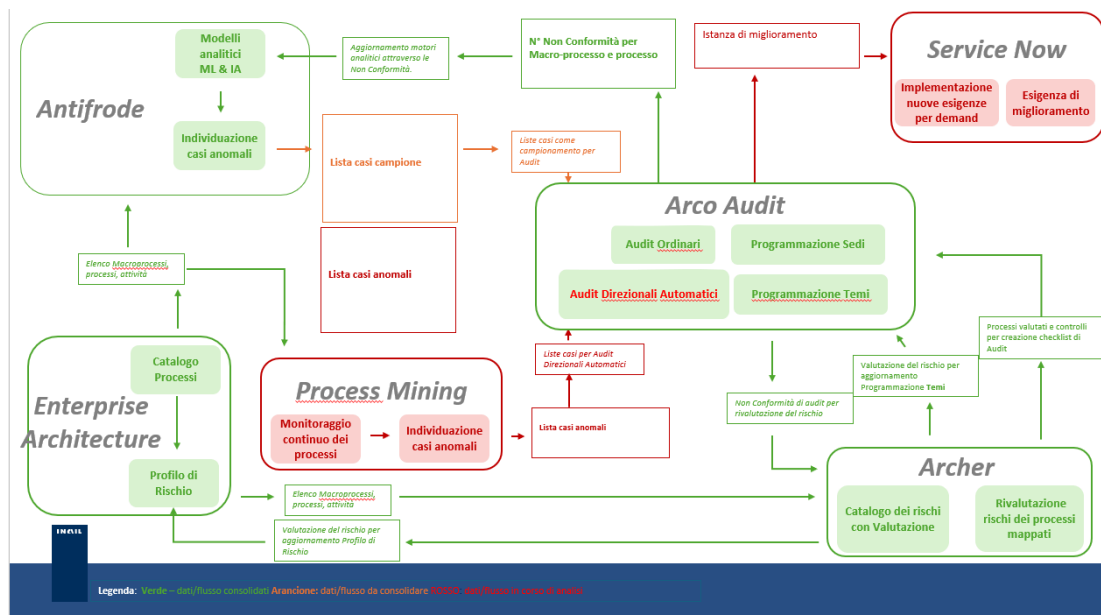
- Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario (ad es.: sovvenzioni, contributi, sussidi);
- Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio;
- Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni;
- Incarichi e nomine;
- Affari legali e contenzioso;
- Altre aree di rischio (generali e specifiche).

Sono state, inoltre, sviluppate nuove funzionalità evolutive per raggiungere i seguenti obiettivi:

- Miglioramento della fase di assesment;
- Sviluppo flussi per controlli e azioni di mitigazione;
- Rilascio contenuti di compliance;
- Rilascio assesment validati su Archer;
- Integrazione con Broadcom (ex CA) Siteminder (per profilazione e gestione accessi autorizzati su Intranet),
- Integrazione con Enterprise Architecture,
- Integrazione con il Sistema Antifrode dell'Istituto.

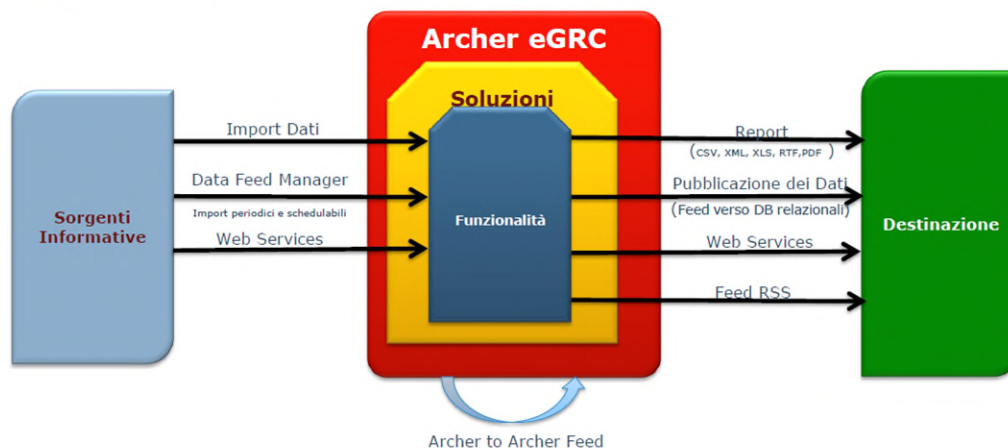
Allo stato è in corso l'allineamento tra la Soluzione di Enterprise Architecture (ERWIN), che gestisce in modo centralizzato tutti i processi dell'Istituto, ed Archer, che analizza e gestisce i rischi, e si intende evolvere il sistema dei controlli tramite l'implementazione di un apposito Database.

Di seguito si rappresenta, in un diagramma di flusso, quali sistemi sono integrati con Archer e con quali finalità:



Nella figura sottostante viene rappresentato il meccanismo di integrazione tra le fonti informative e ARCHER, raffigurando anche le modalità con cui tale soluzione di GRC fornisce dati, servizi, feed RSS verso altri sistemi:

Meccanismi di integrazione



Il licensing della Soluzione Archer è di tipo enterprise, per cui non c'è un limite sul numero di utenti che accedono.

Attualmente gli utenti della soluzione sono circa 100 e con i seguenti ruoli:

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per l'acquisizione di servizi di manutenzione delle licenze Archer e servizi connessi per INAIL – ID 2926 – Capitolato Tecnico

- Direttori Centrali;
- Direttori regionali;
- Vicari;
- Data Protection Officer (DPO);
- Funzionari e Responsabile del Servizio Ispektorato e Sicurezza.

L'investimento effettuato nell'ultimo triennio dall'Istituto è relativo soprattutto alla manutenzione delle licenze del prodotto Archer in possesso dell'Istituto e, per un importo molto limitato, ad un servizio di consulenza specialistica (vedi par. "Precedenti acquisizioni").

I servizi professionali utilizzati per l'evoluzione e le personalizzazioni del sistema integrato ARCO, sono stati in passato e saranno in futuro approvvigionati da INAIL attingendo a risorse di contratti di sviluppo applicativo stipulati dall'Istituto.

I servizi professionali, esigui, previsti nella presente acquisizione sono invece a garanzia di eventuali necessità di supporto specialistico sul prodotto software Archer.

La casa madre ha diversi distributori di prodotti (ed NSR, attuale fornitore, è uno di questi).

5. OGGETTO E DURATA DEI SERVIZI

I servizi richiesti nell'ambito di questa fornitura sono di seguito descritti:

- a) **Manutenzione delle licenze dei prodotti** già in uso presso l'Istituto, acquisite in modalità on-premise, ivi inclusi i servizi di help desk e call center;
- b) **Servizio di supporto specialistico**, per un numero massimo di **60 giornate** a consumo;
- c) **Pacchetto nuove licenze – ODA "On-Demand-Application", comprensive di manutenzione (Basic Maintenance)**.

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di **36 mesi**, a decorrere dalla "Data di accettazione del servizio", comunicata da INAIL al Fornitore successivamente alla stipula del Contratto.

6. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Nel seguito sono descritte in dettaglio le modalità di esecuzione delle prestazioni oggetto della presente fornitura.

6.1. Luogo di Svolgimento

L'aggiudicatario dovrà eseguire le prestazioni contrattuali presso le sedi INAIL individuate dall'Istituto.

In particolare, le licenze hanno un Serial number ed un License Key e non è necessaria installazione sui client, l'application è web. Si utilizza il license key per ottenere un token dalla casa madre ed utilizzarlo nel Pannello di Amministrazione Archer (accedendo direttamente sul server). Detta operazione abilita l'utilizzo degli use case. Questa operatività di attivazione deve essere inclusa nella fornitura.

Serial number e License Key solitamente vengono forniti via mail poi, dal sito internet si ottiene il token di attivazione e si possono eseguire i download delle application.

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: un Serial number ed un License Key delle licenze installate, dovrà inoltre fornire le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

6.2. Responsabile del Servizio

Il Responsabile del Servizio sarà l'interlocutore unico dell'Istituto per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione e dei prodotti.

Ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata tra il responsabile INAIL e quello del Fornitore, salvo diverso accordo.

Il Responsabile del Servizio consegnerà alla Committente, entro **cinque (5) giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, ai fini della sua approvazione, anche **il Piano di lavoro** contenente:

1. un elenco contenente i dati identificativi delle Licenze Archer;
2. i termini per la configurazione e l'attivazione dei servizi.

Il Piano di lavoro dovrà essere approvato da INAIL **entro 15 (quindici)** giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso. Fatte salve eventuali modifiche richieste dalla Committente sui termini proposti nel piano di lavoro, i termini previsti nel Piano di lavoro approvato dalla Committente devono intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali.

6.3. Descrizione dei prodotti e servizi oggetto della fornitura

Questo paragrafo ha l'obiettivo di descrivere brevemente i servizi, i prodotti e le quantità oggetto della fornitura Archer per INAIL.

SKU	Descrizione	Q.tà/durata (mesi)
Vedi dettaglio licenze	Manutenzione licenze già in possesso di INAIL	36
PS-ARC-ARC	Servizio di supporto specialistico	60
GRC-ODA-P-T3	Pacchetto opzionale di 3 licenze "ODA"	1
GRC-ODA-P-T3-B	Manutenzione pacchetto di 3 licenze "ODA"	36

SKU	Dettaglio delle licenze già in possesso di INAIL	Q.tà	Durata (mesi)
GRC-ISSUE-P-T3-B	GRC ISSUE MANAGEMENT Basic Maint	1	36
GRC-BIA-P-T3-B	GRC BUSINESS IMPACT ANALYSIS Basic Maint	1	36
GRC-POLICY-P-T3-B	GRC POLICY Basic Maint	1	36
GRC-ITCTRL-P-T3-B	GRC IT CONTROLS ASSURANCE Basic Maint	1	36
GRC-ITRSK-P-T3-B	GRC IT RISK MANAGEMENT Basic Maint	1	36
GRC-CYBINBR-P-T3-B	GRC Archer Cyber Incident & Breach Response Basic Maint	1	36
GRC-CTRLPRG-P-T3-B	GRC CONTROLS ASSURANCE PROG MGMT Basic Maint	1	36
GRC-CTRLMON-P-T3-B	GRC CONTROLS MONITORING PROG MGMT Basic Maint	1	36
GRC-RSKINV-P-T3-B	GRC RISK INV&TOP-DOWN ASSMT Basic Maint	1	36
GRC-LSSEVNT-P-T3-B	GRC LOSS EVENT MANAGEMENT Basic Maint	1	36
GRC-KEYIND-P-T3-B	GRC KEY INDICATOR MANAGEMENT Basic Maint	1	36
GRC-BTUPRSK-P-T3-B	GRC BOTTOM-UP RISK ASSMNT Basic Maint	1	36
GRC-OPSRSK-P-T3-B	GRC OPERATIONAL RISK MANAGEMENT Basic Maint	1	36
GRC-ODA-P-T3-B (x6)	GRC ON DEMAND APPLICATION Basic Maint	6	36
GRC-BAC-P-T3-B	GRC BUSINESS ASSET CATALOG Basic Maint	1	36
GRC-ITAC-P-T3-B	IT Asset Catalog Perp Basic Maint	1	36

GRC-AUDENG-P-T3-B	GRC AUDIT ENGAGEMENT Basic Maint	1	36
GRC-AUDPLN-P-T3-B	GRC AUDIT PLANNING Basic Maint	1	36

Archer Platform

Archer è un prodotto software di Governance, Risk e Compliance (GRC) riconosciuta da Gartner e Forrester come Leader nelle soluzioni di Gestione Rischi Operativi, IT Risk Management, IT Vendor Risk Management, Business Continuity Management e piattaforma GRC.

La piattaforma Archer offre la possibilità di gestire i rischi su domini multipli ed è in grado di garantire la gestione delle policy, dei controlli, dei rischi, degli assesment e delle eventuali lacune delle diverse linee di business.

La piattaforma Archer consente agli utenti aziendali nei diversi domini IT, finanziario, operativo e legale di interagire su un framework integrato, utilizzando processi e dati comuni. Gli utenti, anche senza competenze tecniche, possono automatizzare i processi, semplificare i workflow, controllare l'accesso utente, personalizzare l'interfaccia utente e generare report in tempo reale utilizzando l'interfaccia point-and-click per creare e gestire le applicazioni aziendali.

Di seguito una descrizione dei diversi domini.

6.4. Domini utilizzati in Archer presso INAIL

Archer Enterprise & Operational Risk Management

Nell'ambito del dominio "Archer Enterprise & Operational Risk Management" l'Istituto ha sviluppato le seguenti applicazioni:

- **PROCESSI DI BUSINESS:** l'applicazione consente di creare/modificare/cancellare un processo aziendale di business al quale andrà poi collegata una o più aree di rischio. Esso è caratterizzato dalle informazioni di macro-processo di appartenenza, processo, sottoprocesso e attività in cui si dettaglia.
- **FATTISPECIE DI RISCHIO:** l'applicazione consente di creare/modificare/cancellare una specifica fattispecie di rischio collegata ad una tassonomia del rischio;

- **AREA DI RISCHIO:** l'applicazione consente di creare/modificare/cancellare una specifica area di rischio, che rappresenta il collegamento tra la tassonomia dei processi e la tassonomia dei rischi;
- **CONTROLLI E AZIONI DI MITIGAZIONE:** l'applicazione consente di creare nuove azioni di mitigazione atte a mitigare un rischio che incombe su un processo aziendale individuato attraverso l'adozione di specifiche contromisure. Le azioni di mitigazione vengono proposte e successivamente approvate attraverso un processo di workflow. Al termine della fase di implementazione l'azione di mitigazione diviene un controllo (di sistema/processo/organizzazione o presidio), e può essere monitorato per verificarne l'efficacia attraverso l'attività periodica di risk management assessment;
- **REGISTRO INCIDENTI:** l'applicazione consente di censire eventi di Incident Management al fine di tracciare eventi anomali rilevati all'interno dell'Istituto; nell'ambito di questa funzionalità è possibile tracciare segnalazioni di whistleblowing;
- **INDAGINE INCIDENTI:** l'applicazione consente di avviare un'indagine (audit) a seguito della rilevazione di uno o più eventi censiti nell'app Registro Incidenti;
- **INTEGRAZIONE:** al momento è stata sviluppata l'integrazione tra l'applicativo ERWIN/Casewise e Archer per l'acquisizione automatizzata dei nuovi processi di business che nascono in Istituto.

Archer Regulatory & Corporate Compliance Management

Nell'ambito del dominio "Archer Regulatory & Corporate Compliance Management" l'Istituto ha sviluppato le seguenti applicazioni:

- **RISK MANAGEMENT ASSESSMENT:** l'applicazione consente di creare nuove campagne di assessment per la valutazione dell'esposizione ai rischi individuati;
- **NORMATIVE:** questa applicazione censisce e riepiloga le principali normative adottate dall'Istituto suddivise per "Normative Trasversali" e "Normative per la PA".

6.5. Servizio di manutenzione

Il Fornitore si obbliga a prestare il servizio di manutenzione delle licenze di cui al precedente paragrafo 5, lettera a) per un periodo di 36 mesi e delle licenze di cui al precedente art. 1 S comma 1, lettera c) (*Basic Maintenance*) per il periodo di mesi di effettiva durata del servizio stesso, decorrenti entrambi dalla relativa data "Data di accettazione del servizio" di cui al successivo paragrafo 6.7 "Verifica di conformità". Tale servizio dovrà essere erogato a propria

cura e spese e senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, intendendosi ricompreso nel corrispettivo di cui al contratto.

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, 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 comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che si intende per malfunzionamento 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 comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ✓ invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- ✓ invio delle riparazioni e aggiornamenti che il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti;
- ✓ consegna di ogni nuovo update dei Prodotti; peraltro, la Committente 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.

Il servizio di manutenzione sarà prestato secondo i termini e i livelli di servizio indicati nella seguente tabella.

LIVELLI DI SERVIZIO PER BASIC SUPPORT (help desk e call center)

Gravità	Risposta Iniziale	Effort di lavoro	Frequenza di Comunicazione
1	2 ore (9 x 5)	Continuo 9 x 5 durante l'orario lavorativo del cliente finché non viene identificato	Una volta al giorno (solo giorni lavorativi)
2	4 ore (9 x 5)	Quotidianamente, durante l'orario lavorativo del cliente	Ogni 2 o 3 giorni (solo giorni lavorativi)

Gravità	Risposta Iniziale	Effort di lavoro	Frequenza di Comunicazione
3	8 ore (9 x 5)	Settimanalmente, durante l'orario lavorativo del cliente	Una volta alla settimana
4	12 ore (9 x 5)	Ogni altra settimana, durante l'orario lavorativo del cliente	Una volta al mese

In breve, il supporto deve essere accessibile attraverso:

- **Online Web Forms:** *Case Portale* - per creare richieste di supporto che saranno indirizzate direttamente ad un tecnico di supporto disponibile;
- **Telefono:** *Case Telephone* – la richiesta di supporto sarà inserita dall'operatore sulla base delle informazioni fornite (disponibile dalle 8:00 alle 17:00, ora locale del Cliente, dal lunedì al venerdì eccetto per eventuali festività aziendali designate da Archer).

La Committente comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti e l'eventuale attivazione di giorni persona per il servizio di supporto specialistico, di cui al successivo paragrafo 6.5, mediante strumento telematico ad un apposito indirizzo mail. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla ricezione della mail.

6.6. Supporto specialistico

L'obiettivo principale dell'acquisizione di supporto specialistico sul prodotto software Archer è quello di massimizzare i benefici per INAIL derivanti dall'utilizzo delle installazioni software implementate presso l'Istituto, assicurandone utilizzo ottimale.

In particolare, il supporto specialistico Archer sarà utilizzato per aggiornare e consolidare le soluzioni esistenti, nonché per supportare gli utenti nell'utilizzo dei prodotti mantenuti nell'ambito della presente fornitura, per tutto il periodo contrattuale.

Dimensionamento

Durante l'intero periodo di durata contrattuale saranno fornite, su richiesta dell'INAIL, in modalità "a consumo" di giorni/persona, un **massimo di n. 60 giornate di supporto specialistico** per tutte le attività di verifica, aggiornamenti, tuning e personalizzazione che si rendano necessarie durante il periodo di esercizio delle componenti implementate.

SKU	Descrizione	Giorni/persona
PS-BAS-ARC	Servizio di supporto specialistico garantito da risorse professionali in possesso delle seguenti certificazioni: Archer Administration I e Archer Administration II per interventi on Site (o certificazioni di livello superiore).	60

INAIL – prima dell'avvio del servizio – verificherà che il personale messo a disposizione da parte dell'aggiudicatario sia il medesimo indicato dall'aggiudicatario in sede di stipula.

L'utilizzo del supporto specialistico dovrà garantire all'Istituto i seguenti benefici puntuali:

- garanzia delle conoscenze specifiche di tutte le componenti tecnologiche Archer;
- gestione di tali componenti in modo “olistico” e non in modo “puntuale” così da avere un ambiente integrato e sfruttare al meglio gli investimenti e le tecnologie;
- possibilità di accesso diretto alle strutture di supporto e alla Knowledge Base interna di Archer riducendo i possibili tempi di risoluzione e ripristino di eventuali fermi dovuti a malfunzionamenti hardware e/o software con evidenti benefici in termini di qualità del Servizio offerto, riducendo al minimo i possibili impatti su ambienti critici;
- formazione continua e il trasferimento di know-how alle risorse interne dell'Istituto;
- applicazione di soluzioni correttive attraverso documenti non pubblicati e di proprietà esclusiva della Archer.

Il modello di ingaggio per le figure professionali del team di consulenza specialistica dovrà essere il seguente:

- Definizione obiettivi iniziativa progettuale;
- Definizione attività e deliverables;
- Sottoscrizione di uno SOW (Statement of Work);
- Apertura ingaggio e allocazione risorse;
- Inizio attività progettuali.

La Committente attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione al Fornitore che potrà avvenire mediante strumento telematico all'indirizzo di cui al precedente paragrafo 6.5. Il servizio dovrà essere **erogato entro 15 giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione di cui al precedente capoverso pena l'applicazione delle penali. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto

decorre dalla ricezione della e-mail.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante il **Rapporto di intervento** emesso da parte del Fornitore e sarà sottoposto all'approvazione della Committente.

Il servizio verrà svolto presso la sede di Roma della DCOD sita in via del Santuario Regina degli Apostoli n. 33 – 00145 dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante l'orario lavorativo compreso dalle 8:00 alle 18:00.

6.7. Verifica di conformità

Entro il termine di **10 giorni** lavorativi successivi alla stipula del contratto e nel corso di esso l'Amministrazione effettuerà le verifiche di conformità dei prodotti e dei servizi di cui al par. 5, volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale. Tale verifica dovrà essere conclusa positivamente entro e non oltre **10 giorni lavorativi** dalla data di inizio.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al responsabile del progetto.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.

L'Impresa è tenuta a prestare all'Amministrazione, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria a mettere a disposizione della Amministrazione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

La verifica di conformità verrà avviata:

- a) con riferimento al servizio di manutenzione delle licenze già in esercizio e dell'eventuale pacchetto di nuove licenze previsto in opzione, di cui al precedente paragrafo 5, lettera a), ed al servizio di manutenzione (*Basic Maintenance*) delle licenze di cui al precedente paragrafo 5, lettera c), con **cadenza trimestrale**, entro il mese successivo al trimestre di riferimento;
- b) con riferimento ai servizi di supporto specialistico, di cui al precedente paragrafo 5, lettera b), entro il **trimestre successivo** al periodo di riferimento;

- c) con riferimento al pacchetto di nuove licenze previsto in opzione, di cui al precedente paragrafo 5, lettera c), **una tantum**, entro il mese successivo al momento dell'attivazione dello stesso.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del verbale verrà considerata quale **“Data di accettazione del Servizio”** con riferimento ai servizi di cui al precedente **punto a)** e quale **“Data di accettazione della fornitura”** con riferimento al pacchetto di cui al precedente **punto c)**.

Nel caso della verifica di conformità relativa ai servizi di supporto specialistico, di cui al precedente **punto b)**, l'Impresa consegnerà a INAIL un documento denominato **“Dichiarazione trimestrale delle Prestazioni Rese”**, in relazione ai servizi erogati dalla stessa nel mese solare precedente. La verifica di conformità dovrà essere completata **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dal termine del periodo di riferimento indicato nella “Dichiarazione trimestrale delle Prestazioni Rese”.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data di accettazione della “Dichiarazione delle Prestazioni Rese”, verrà considerata quale **“Data di accettazione del Servizio di supporto specialistico”**, da parte della Committente, con riferimento ai servizi di cui al precedente **punto b)**.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale di verifica di conformità, fatto salvo quanto previsto nei prescritti livelli di servizio. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali previste contrattualmente. Tutti gli oneri che la Committente dovrà sostenere saranno posti a carico dell'Impresa.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, l'Amministrazione, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno dell'Impresa.

In sede di verifica di conformità, il Fornitore si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione delle apparecchiature, nonché tutte le informazioni di dettaglio sul bene necessarie per la presa in carico del bene da parte della Committente.

La Committente nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque

idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

Le verifiche saranno ripetute in corso di esecuzione del contratto per le prestazioni continuative.

In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, la Committente rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 116 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i..