



CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

CAPITOLATO TECNICO

Appalto Specifico in ambito SDAPA ICT per l'acquisizione di licenze in sottoscrizione comprensive dei servizi professionali di Data Virtualization (Denodo) per INAIL

LOTTO UNICO

ID SIGEF 3034

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Appalto Specifico in ambito SDAPA ICT per l'acquisizione di licenze in sottoscrizione comprensive dei servizi professionali di Data Virtualization (Denodo) per INAIL – ID 3034

Capitolato Tecnico

Indice

1	PREMESSA	3
2	CONTESTO	3
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
3.1	Oggetto	4
3.2	Perimetro base	4
3.3	Perimetro opzionale	4
3.4	Luogo di lavoro	5
4	SERVIZI PROFESSIONALI CONNESSI ALLA FORNITURA	5
4.1	Servizi di supporto Premium	5
4.2	Servizi di formazione	7
4.3	Denodo Success Services	7
5	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE ED ESECUZIONE DELLA FORNITURA	8
5.1	Modello organizzativo	8
5.2	Comunicazioni tra Committente e Fornitore	9
5.3	Consegna dei prodotti	9
5.4	Verifiche di conformità	10

1 PREMESSA

Il presente documento è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti tecnici da parte del Fornitore aggiudicatario dell'Appalto specifico, per l'acquisizione delle licenze in subscription inclusi i servizi professionali di Data Virtualization (Denodo) per INAIL.

Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Per agevolare la lettura del documento viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

Tabella 1 - Glossario

Termini	Definizione
Amministrazione o Committente	INAIL - Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
Impresa o Fornitore o Società	La società affidataria della presente iniziativa
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
Fornitura	Il complesso delle licenze d'uso del prodotto offerto e le attività descritte nel presente documento tecnico
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso
Data stipula del contratto	Data in cui è stipulato il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione
Data accettazione della fornitura	Data in cui INAIL accetta la fornitura in seguito alla verifica di conformità della stessa
Responsabile della Fornitura	La persona individuata dal Fornitore come interlocutore di INAIL e responsabile di tutte le attività contrattuali

2 CONTESTO

L'INAIL ha adottato un approccio strategico orientato ai dati (data- driven), con l'obiettivo di valorizzare il proprio patrimonio informativo e potenziarne l'utilizzo a supporto dei processi decisionali interni e delle attività istituzionali. In tale contesto, i dati vengono impiegati in maniera sistematica per condurre analisi approfondite sia sul funzionamento interno dell'organizzazione sia sulle attività rivolte all'esterno, al fine

di ottimizzare le strategie operative e di supportare in modo più efficace i diversi ambiti di intervento dell'Istituto. Il contesto operativo di riferimento è caratterizzato dalla presenza di un patrimonio informativo ampio e distribuito, che insiste su sistemi operazionali eterogenei, basi dati specialistiche e piattaforme di Data Lake.

3 OGGETTO DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

L'oggetto della presente iniziativa, come di seguito meglio specificato, riguarda:

- L'acquisizione delle licenze in sottoscrizione "Denodo Enterprise Plus Subscription License Bundle - Premium Support" con inclusi i servizi professionali di cui al paragrafo 4 in perimetro base;
- L'acquisizione di ulteriori licenze in sottoscrizione "Denodo Enterprise Plus Subscription License Bundle - Premium Support" con inclusi i servizi professionali di cui al paragrafo 4 in perimetro opzionale.

3.2 Perimetro base

L'acquisizione delle licenze in sottoscrizione oggetto del perimetro base riguarda quanto di seguito indicato:

- licenze "Denodo Enterprise Plus Subscription License Bundle - Premium Support" pari a numero 8 core e servizi professionali quali il supporto, la formazione e i servizi "Denodo Success Services" come meglio riportato al paragrafo 4 per un periodo pari a 36 mesi a partire dalla data di accettazione della fornitura.

Tabella 2 – Descrizione del bene del perimetro base

SKU	Descrizione bene	Quantità	Tipologia	Durata (mesi)
7501	Denodo Enterprise Plus Subscription License Bundle - Premium Support - e Servizi professionali	8,00	Core	36

La modalità di acquisizione delle licenze incluse dei servizi professionali è veicolata attraverso apposite SKU pertanto, i servizi professionali inclusi nella fornitura delle suddette licenze verranno erogati direttamente da figure di casa madre, ferma restando la piena responsabilità del Fornitore nei confronti della Committente.

3.3 Perimetro opzionale

L'acquisizione delle licenze in sottoscrizione oggetto del perimetro opzionale riguarda quanto di seguito indicato:

- licenze "Denodo Enterprise Plus Subscription License Bundle - Premium Support" pari a numero 4 Core, a gruppi di 2 alla volta, in modo proporzionale rispetto al numero di query simultanee e servizi professionali quali il supporto, la formazione e i servizi "Denodo Success Services" come meglio

riportato al paragrafo 4. L'acquisizione del perimetro opzionale potrà avvenire in corrispondenza dell'inizio della seconda o terza annualità contrattuale.

Tabella 3 - Descrizione del bene del perimetro opzionale

SKU	Descrizione bene	Quantità	Tipologia	Durata (mesi)
7501	Denodo Enterprise Plus Subscription License Bundle - Premium Support – e servizi professionali OPZIONALE	4	Core	24 o 12

La modalità di acquisizione delle licenze in sottoscrizione incluse dei servizi professionali è veicolata attraverso apposite SKU pertanto, i servizi professionali inclusi nella fornitura delle suddette licenze verranno erogati direttamente da figure di casa madre, ferma restando la piena responsabilità del Fornitore nei confronti della Committente.

3.4 Luogo di lavoro

I servizi richiesti potranno essere eseguiti da remoto o previo accordo con l'Amministrazione, presso la sede dell'Amministrazione sita in Roma, via Via Santuario Regina degli Apostoli n. 33 e/o dell'Amministrazione – o altra diversa sede dell'Amministrazione indicata. Eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale saranno a carico del Fornitore.

4 SERVIZI PROFESSIONALI CONNESSI ALLA FORNITURA

I servizi professionali di seguito descritti sono connessi alla fornitura prevista nel presente Capitolato tecnico e quindi andranno prestati dall'Impresa unitamente alla medesima fornitura e senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

L'Impresa provvederà ad erogare, nei tempi e nei modi che verranno successivamente illustrati, i servizi professionali di:

- Supporto
- Formazione
- Servizi di "Denodo Success Services"

4.1 Servizi di supporto Premium

I Servizi di supporto Premium sono erogati secondo quanto previsto dal livello di supporto Premium incluso nella subscription Denodo Enterprise Plus. Nello specifico, tale supporto consente all'Istituto di aprire e gestire Service Request (SR) tramite i canali messi a disposizione da Denodo: portale web dedicato (<http://support.denodo.com>), e-mail (support@denodo.com) e canale telefonico. Per il supporto Premium è prevista la copertura 24x7 per le richieste a massima severità e un presidio continuativo da parte dei centri di supporto Denodo a livello globale in lingua italiana.

Il Fornitore prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Committente e si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio. I livelli di severità sono:

- Livello di Severità 1 (Critico): Grave disservizio o incidente critico con impatto bloccante sulle attività operative.
- Livello di Severità 2 (Alto): Significativa degradazione delle prestazioni o limitazione operativa che impatta funzionalità chiave.
- Livello di Severità 3 (Medio): Difetto operativo moderato per il quale è disponibile una soluzione temporanea (workaround).
- Livello di Severità 4 (Basso): Anomalia minore, difetto estetico o richiesta di supporto/informazione tecnica generale.

Il Fornitore si obbliga a confermare la presa in carico della Service Request mediante comunicazione via mail inviata entro le tempistiche indicate in Tabella 4 – Livelli di severità e tempo di presa in carico, pena l'applicazione delle penali secondo le modalità indicate nello Schema di Contratto

Tabella 4 – Livelli di severità e tempo di presa in carico

Livello di severità	Tempo di presa in carico della SR
Severità 1 - Critico	<= 2 ore solari
Severità 2 - Alto	<=4 ore lavorative
Severità 3 - Medio	<=8 ore lavorative
Severità 4 - Basso	<=8 ore lavorative

Si precisa che i termini di presa in carico della SR decorrono a partire dall'istante di invio della SR da parte dell'Amministrazione tramite i canali messi a disposizione da Denodo all'istante di ricezione della comunicazione di conferma di presa in carico della SR.

Il Fornitore si impegna a ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori, pena l'applicazione delle penali secondo le modalità indicate nello Schema di Contratto:

Tabella 5 – Livelli di severità e tempo di risoluzione

Livello di severità	Tempo di risoluzione della SR
Severità 1 - Critico	Entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla presa in carico
Severità 2 - Alto	Entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla presa in carico
Severità 3 - Medio	Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla presa in carico
Severità 4 - Basso	

Si precisa che i termini di risoluzione dei malfunzionamenti decorrono a partire dalla ricezione da parte della PA della mail di conferma di avvenuta apertura tramite uno dei canali messi a disposizione da Denodo: portale web dedicato (<http://support.denodo.com>), e-mail (support@denodo.com) e canale telefonico.

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.

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

Il supporto include inoltre:

- l'accesso agli aggiornamenti software della piattaforma, comprensivi di *major*, *minor* e *patch release*, nonché agli *hotfix* resi disponibili dal vendor;
- il supporto alle attività di aggiornamento della piattaforma alle nuove versioni rilasciate, nel rispetto delle versioni supportate;
- la disponibilità di un Technical Account Manager e di un team di supporto dedicato, che operano come riferimento tecnico per la gestione dei casi più complessi e per il coordinamento delle attività di assistenza;
- l'accesso al portale di supporto Denodo per la consultazione della documentazione tecnica, delle basi di conoscenza e per il monitoraggio dello stato delle richieste aperte.

Tali servizi sono erogati in modalità remota e la relativa remunerazione è inclusa nella fornitura delle sottoscrizioni di cui al paragrafo 3.

4.2 Servizi di formazione

I servizi di formazione sono erogati tramite la piattaforma Denodo Community raggiungibile ad un opportuno indirizzo mail che sarà comunicato dall'Impresa successivamente alla stipula.

I contenuti formativi sono fruibili online in modalità asincrona e comprendono corsi e materiali didattici finalizzati a supportare l'acquisizione e il consolidamento delle competenze sull'utilizzo della piattaforma Denodo, con riferimento alle principali funzionalità di data virtualization, modellazione dei dati e utilizzo della piattaforma, attraverso:

- la possibilità di approfondire le funzionalità della piattaforma, gli aspetti di modellazione dei dati, le logiche di virtualizzazione e le principali best practice di utilizzo;
- l'accesso agli esami di certificazione Denodo, ove previsti dal livello di supporto incluso nella subscription

Tali servizi sono erogati in modalità remota e la relativa remunerazione è inclusa nella fornitura delle sottoscrizioni di cui al paragrafo 3.

4.3 Denodo Success Services

I servizi "Denodo Success Services" sono finalizzati a supportare l'Istituto nell'utilizzo evolutivo della piattaforma e nella gestione dei principali aspetti architetturali, operativi e organizzativi. In particolare, sono previsti:

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Appalto Specifico in ambito SDAPA ICT per l'acquisizione di licenze in sottoscrizione comprensive dei servizi professionali di Data Virtualization (Denodo) per INAIL – ID 3034

Capitolato Tecnico

- Accesso a un Customer Success Manager (CSM) Denodo dedicato, che coordina e funge da referente all'interno di Denodo;
- Advisory Sessions, nella misura di n. 2 sessioni al mese, della durata variabile in funzione delle esigenze, finalizzate a fornire consulenza specialistica su tematiche architetturali, funzionali o di utilizzo della piattaforma;
- Assessment, nella misura di n. 2 all'anno, ciascuno con un impegno indicativo di circa 20 ore, finalizzati alla revisione di specifici aspetti dell'ambiente Denodo dell'Istituto, ad esempio in occasione di aggiornamenti di versione o prima dell'entrata in esercizio di iniziative di particolare rilevanza;
- Accelerator, nella misura di n. 2 all'anno, consistenti in interventi di consulenza di durata più estesa (indicativamente circa 40 ore, erogate nell'arco di 4- 6 settimane), orientati all'approfondimento di tematiche tecniche o strategiche. Tali moduli si concentrano su due principali ambiti di intervento:
 - o Enterprise, con riferimento alla definizione e all'allineamento degli obiettivi aziendali, alla standardizzazione dei ruoli e delle responsabilità operative e di sviluppo e alla definizione del modello organizzativo di riferimento;
 - o Platform, con riferimento alla configurazione della piattaforma, alla progettazione dell'architettura dei dati, alla definizione di framework di implementazione e all'adozione di standard di sviluppo e best practice.

A titolo esemplificativo, le attività svolte nell'ambito degli Accelerator includono il supporto all'installazione e configurazione della piattaforma, la consulenza sugli standard di sviluppo Denodo, l'allineamento sui ruoli e sulle responsabilità connesse all'approccio data-centric, nonché il supporto alla definizione del modello operativo di virtualizzazione dei dati e dei processi del Centro di Eccellenza.

Tali servizi sono erogati in modalità remota e la relativa remunerazione è inclusa nella fornitura delle sottoscrizioni di cui al paragrafo 3.

5 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE ED ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 Modello organizzativo

L'Impresa, prima della stipula del presente Contratto, come indicato nel Capitolato d'oneri al paragrafo "Adempimenti per la stipula", dovrà comunicare il nominativo e i riferimenti (numero di telefono, indirizzo e-mail, ecc) del Responsabile della Fornitura. Tale risorsa è la persona fisica, nominata dal Fornitore quale referente responsabile dell'Appalto Specifico che avrà la piena responsabilità dei rapporti con la Committente e sarà il riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa per tutta la durata del contratto.

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

Il Responsabile della Fornitura dovrà, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Appalto Specifico in ambito SDAPA ICT per l'acquisizione di licenze in sottoscrizione comprensive dei servizi professionali di Data Virtualization (Denodo) per INAIL – ID 3034

Capitolato Tecnico

- 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 il processo di fatturazione;
- gestire le richieste di assistenza tecnica e coordinare l'utilizzo delle risorse impiegate.

5.2 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.

5.3 Consegna dei prodotti

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula, il Fornitore dovrà consentire all'Amministrazione Contraente di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e consegnare via e-mail alla casella di posta *g.magnotta@inail.it* la lista dei prodotti e le relative quantità. Inoltre, all'interno dell'e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il produttore;
- il nome commerciale
- la versione
- il sistema operativo
- 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)
- le articolazioni delle prove proposte per la verifica di conformità.

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

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

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

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle sottoscrizioni senza né chiavi di attivazione, né certificati di proprietà, né indicazioni che consentano di

collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della sottoscrizione e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, INAIL applicherà le penali secondo le modalità indicate.

5.4 Verifiche di conformità

Per il dettaglio si rimanda allo schema di contratto.