

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1.	PREMESSA	3
1.1	CONTESTO ORGANIZZATIVO E TECNOLOGICO DELL'INAIL	3
1.2	OBIETTIVO DELLA FORNITURA	5
2.	OGGETTO DELL'APPALTO	6
2.1	Licenze d'uso a tempo indeterminato di prodotti software Computer Associates.....	6
2.2	Servizi di manutenzione delle licenze d'uso a tempo indeterminato dei prodotti software acquistati	7
2.3	Licenze d'uso a tempo determinato di prodotti software Computer Associates.....	7
2.4	Servizi di manutenzione delle licenze d'uso di prodotti software Computer Associates già in uso.....	9
2.5	Servizi software Computer Associates in sottoscrizione	10
2.6	Servizi professionali di supporto specialistico sulle tecnologie Computer Associates	11
3	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	12
3.1	Fornitura di licenze d'uso a tempo indeterminato di prodotti software Computer Associates	12
3.2	Fornitura di licenze d'uso a tempo determinato di prodotti software Computer Associates	13
3.3	Erogazione dei servizi di manutenzione licenze di prodotti Computer Associates.....	13
3.4	Erogazione dei servizi software Computer Associates in sottoscrizione.....	16
3.5	Erogazione dei servizi professionali di supporto specialistico	16
4	VERIFICHE	18
4.1	Verifiche di conformità sulle “appliance”	18
4.2	Verifiche di conformità sui prodotti software.....	18
4.3	Verifiche su servizi professionali	18

1. PREMESSA

L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (di seguito INAIL o "Istituto" o anche "Amministrazione") è un Ente a carattere nazionale, con personalità giuridica e gestione autonoma, che ha il compito di esercitare l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni e le malattie professionali.

In quanto tale provvede all'erogazione di Prestazioni in favore dei lavoratori infortunati ed intrattiene rapporti di tipo assicurativo con i Datori di Lavoro. Questi ultimi sono tenuti a presentare la denuncia d'esercizio, nonché ogni variazione connessa all'estensione e natura del rischio già coperto dall'assicurazione, in base ai quali l'INAIL determina l'ammontare dei premi dovuti.

1.1 CONTESTO ORGANIZZATIVO E TECNOLOGICO DELL'INAIL

L'I.N.A.I.L. ha un modello funzionale che prevede strutture centrali e strutture decentrate su tutto il territorio nazionale.

L'insieme delle Unità Operative Centrali costituisce la Direzione Generale, avente funzioni di direzione, coordinamento, indirizzo operativo, programmazione e controllo.

A livello regionale operano le Direzioni Regionali con compiti di governo del territorio di competenza, supporto delle attività produttive, indirizzo e controllo a garanzia dell'omogeneità e della correttezza di funzionamento delle Sedi Locali. A livello sub-regionale operano le Sedi Locali cui sono affidate la produzione e l'erogazione sul territorio dei prodotti e servizi dell'I.N.A.I.L. e, pertanto, tutte le attività di gestione degli utenti esterni, con particolare riferimento agli assistiti, sono svolte a livello di Sedi periferiche.

Il sistema informatico dell'I.N.A.I.L. è costituito da più sistemi di elaborazione collocati presso la Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni (DCSIT) di Roma (sistemi grandi e medi), da sistemi elaborativi dipartimentali (sistemi medi) siti presso le Direzioni Regionali e le Sedi Locali, e da un network di Agenzie e di Telelavoratori interconnessi mediante la rete geografica condivisa con altre pubbliche amministrazioni.

Sono presenti sistemi UNIX like (Sistemi Open Source) e Windows Server 2003/2008 per la realizzazione della architettura aperta che affiancano il sistema centralizzato basato essenzialmente su Mainframe.

Le procedure applicative in esercizio supportano tutte le attività istituzionali e gran parte delle esigenze strumentali e informative.

A partire dal 2011 è iniziato il processo di integrazione con ISPEL e IPSEMA, enti assorbiti dall'I.N.A.I.L..

Contesto tecnico

Il sistema informatico/informativo dell'I.N.A.I.L. è attualmente costituito da:

- sistemi di elaborazione centrali grandi (mainframe e Open Source) e intermedi (Open Source e virtuali) siti presso i 2 CED della Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni di Roma (di cui uno dedicato alla business continuity);
- sistemi di elaborazione dipartimentali (Open Source) siti presso le Direzioni Regionali e le Sedi Locali per la gestione della produzione, della rete locale, del documentale, ecc., interconnessi mediante la rete geografica condivisa con altre pubbliche amministrazioni;
- postazioni di lavoro (PC e stampanti) ad uso del personale, postazioni di servizio, personal computer portatili, smart-phone;
- server Farm presso la DCSIT per la gestione dei servizi di interoperabilità, dei servizi web e di cooperazione applicativa;
- rete geografica di interconnessione all'interno delle sedi I.N.A.I.L. e con le altre Pubbliche Amministrazioni;
- reti locali (presso le Sedi, le Direzioni Regionali, le Direzioni Centrali);
- rete fonia composta da centralini telefonici elettronici con funzionamento a programma, telefoni da tavolo, apparecchi di telefonia mobile assegnati, prevalentemente, a dirigenti, professionisti e personale direttivo e ispettivo;
- diverse tipologie di Software di base;
- patrimonio applicativo e informativo che supporta tutte le attività istituzionali e gran parte delle esigenze strumentali e informative (applicazioni istituzionali per la gestione delle attività di produzione dei servizi connessi alla "mission" aziendale, applicazioni strumentali a supporto dei processi e servizi connessi al funzionamento dell'Ente, applicazioni e banche dati volte a fornire gli strumenti per l'analisi dell'andamento dei processi aziendali e per il controllo di gestione).

Data questa organizzazione per l'Istituto è prioritario esercitare un costante controllo dello stato operativo e prestazionale dei propri sistemi di elaborazione.

Nel tempo l'INAIL si è pertanto dotata di un'infrastruttura hardware e software per le funzioni di Service Desk, System e Network Management, Asset, Software Distribution e Remote Control, attraverso la quale esercita il controllo del proprio ambiente ICT, definendo strumenti, politiche, modalità di gestione, obiettivi.

Per questi scopi INAIL dispone, per l'ambiente di autenticazione delle applicazioni internet la suite CA Siteminder e per la gestione degli ambienti di esercizio e per il servizio di Help desk relativo, delle suite di prodotti software CA Infrastructure Manager e CA Service Desk Manager, acquisite nel corso degli anni.

La piattaforma informatica di Help Desk ricopre un ruolo cruciale per l'Istituto, in quanto ha il compito di tracciare tutte le richieste di supporto per anomalie dei sistemi ed i problemi relativi agli ambienti di esercizio delle infrastrutture IT dell'Istituto. Analogamente la componente CA Infrastructure Manager permette il monitoraggio dei sistemi dell'Istituto contribuendo così a migliorare la disponibilità e le prestazioni dell'infrastruttura di erogazione dei servizi.

1.2 OBIETTIVO DELLA FORNITURA

La fornitura oggetto del presente capitolato si inquadra negli obiettivi dell'INAIL di esercitare un controllo costante del proprio ambiente ICT, definendo strumenti, politiche, modalità di gestione.

L'Istituto effettua infatti una gestione centralizzata del proprio patrimonio tecnologico hardware e software e si avvale di un'infrastruttura per le funzioni di Service Desk, Server e Desktop Management, System e Network Management e Storage Resource Management basata su prodotti di mercato forniti da Computer Associates (nel seguito indicata anche CA).

È in tale logica che l'Istituto intende:

- continuare ad usufruire dei servizi di manutenzione delle licenze dei prodotti software CA già acquisite dall'Istituto e utilizzate per la gestione dell'infrastruttura Centrale, Distribuita e delle PDL;
- acquisire le licenze d'uso a tempo determinato dei prodotti CA già impiegate sui sistemi Mainframe;
- acquisire nuove licenze dei prodotti di monitoraggio e controllo per supportare il processo di continuo aggiornamento delle infrastrutture e mantenere gli strumenti di gestione allineati al mutamenti delle piattaforme tecnologiche;
- acquisire alcuni servizi in modalità "sottoscrizione";
- acquisire servizi di supporto specialistico per l'evoluzione degli ambienti.

2. OGGETTO DELL'APPALTO

L'INAIL stipulerà con l'aggiudicatario della procedura ad evidenza pubblica indetta da Consip S.p.A., della quale il presente Capitolato Tecnico costituisce parte integrante, apposito contratto, con il quale verrà regolamentata "la fornitura dei prodotti" e "l'affidamento dei servizi" di seguito specificati:

- a. Licenze d'uso a tempo indeterminato dei prodotti software Computer Associates, precisamente elencati al successivo paragrafo 2.1;
- b. Servizi di manutenzione delle licenze d'uso dei prodotti software di cui al punto precedente, trattati al successivo paragrafo 2.2;
- c. Licenze d'uso a tempo determinato e relativi servizi di manutenzione dei prodotti software Computer Associates, elencati al successivo paragrafo 2.3;
- d. Servizi di manutenzione delle licenze d'uso dei prodotti software Computer Associates già in uso presso l'Amministrazione, elencati al successivo paragrafo 2.4;
- e. Servizi software Computer Associates in sottoscrizione, elencati al paragrafo 2.5;
- f. servizi di supporto specialistico su prodotti software Computer Associates, come dettagliatamente descritto al successivo paragrafo 2.6.

Tutti i prodotti/servizi sopra indicati devono rispettare le caratteristiche minime stabilite nei successivi paragrafi, pena l'esclusione dalla procedura di gara.

2.1 Licenze d'uso a tempo indeterminato di prodotti software Computer Associates

L'Amministrazione, nei primi sei mesi, a decorrere dalla data di avvio della fornitura, e sulla base delle proprie esigenze, acquisterà le licenze d'uso con durata perpetua dei prodotti indicati nella tabella che segue.

Prodotto	Codice prodotto	N. Licenze
CA Clarity PPM Core license	PPMCCL990	1 Pack of 100 Users
CA Business Service Insight	GUARTV059	100 Metriche
CA Service Desk Manager Full license	SDMU0L990	20 Concurrent Users
CA Automation Suite for Data Centers Base Configuration	ASTEBC990	1 Pack of 100 Physical Socket
CA Automation Suite for Data Centers Existing Customers	ASTEEC990	700 Physical Socket
CA Application Performance Management	APMNGM990	82 processori
CA ADA Multi-Port Collector, 4 Link (8 Port) TX for APM	SA48TA990	2 Appliance

CA APM for CA SiteMinder	INTSMW990	600.000 Named Users
CA SiteMinder Agent for Oracle	STMORA990	1 One time Access fee
CA Data Center Infrastructure management Site	CADCMS990	1 Site
CA Data Center Infrastructure management Floor Mounted Asset	CADCMF990	200 Appliance
CA Ecometer Server Component FOC	ECOMECS990	1 server
CA Capacity Management and Reporting Suite	CMPGRS990	250 socket pack
	CPMGRC990	550 socket

Tabella 1 - Fornitura di licenze d'uso a tempo indeterminato

Le modalità di gestione della fornitura per l'acquisizione delle licenze d'uso a tempo indeterminato sono descritte al paragrafo 3.1.

2.2 Servizi di manutenzione delle licenze d'uso a tempo indeterminato dei prodotti software acquistati

Al Fornitore è richiesta l'erogazione del servizio di manutenzione delle licenze software dei prodotti acquisiti con la fornitura elencati nel precedente paragrafo 2.1 del presente Capitolato.

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato dalla data "Data di Accettazione dei prodotti" e fino al termine del periodo di fornitura. In nessun modo il servizio potrà superare la durata complessiva della fornitura (36 mesi).

Le modalità di gestione della fornitura per la manutenzione delle licenze d'uso acquisite a tempo indeterminato sono descritte al paragrafo 3.3.

2.3 Licenze d'uso a tempo determinato di prodotti software Computer Associates

L'Amministrazione, per far fronte alle proprie esigenze, richiede la fornitura delle licenze d'uso a tempo determinato e la prestazione dei Servizi di Manutenzione dei Prodotti di seguito indicati:

Prodotto	Codice prodotto	N. Licenze
CA-Vantage Storage Resource Manager	VNTBAS002	3.970 MIPS (per i sistemi di BC)

CA-Vantage Storage Resource Manager Interface for DFSMSHSM	VNTHDFS002	3.970 MIPS (per i sistemi di BC)
CA-Vantage Storage Resource Manager Automation Option	VNTAUT002	3.970 MIPS (per i sistemi di BC)
CA-Vantage Storage Resource Manager Tape Resource Option	VNTTPE002	7940 MIPS (di cui 3.970 MIPS per i sistemi di Esercizio e 3.970 MIPS per i sistemi di BC)
CA-Vantage Storage Resource Manager Database Option	VNTDBI002	7940 MIPS (di cui 3.970 MIPS per i sistemi di Esercizio e 3.970 MIPS per i sistemi di BC)
CA-TPX Session Management Extended Package	TPXEXT002	3.970 MIPS (per i sistemi di BC)

Tabella 2 - Fornitura di licenze d'uso a tempo determinato

Si precisa che nella tabella sopra riportata nella colonna "N. licenze" è riportata la "Capacità MIPS" degli elaboratori sui quali potranno essere impegnate le licenze, distinguendo la capacità dei sistemi che erogano normalmente i servizi e che sono installati presso il sito primario ("sistemi di Esercizio") da quelli secondari ("sistemi di BC") che sono installati sul sito di "business continuity".

Inoltre la "Capacità MIPS" rappresenta la potenza aggregata di elaborazione (espressa in milioni di istruzioni al secondo e arrotondata al successivo multiplo esatto di 10) di tutti gli elaboratori ubicati presso i "Siti" dell'Amministrazione, o che possono accedere in remoto a tali computer.

Tali "Siti" sono ubicati nel comune di Roma.

Pertanto i prodotti:

- CA-Vantage Storage Resource Manager Tape Resource Option,
- CA-Vantage Storage Resource Manager Database Option

potranno essere usati da e a favore dell'Amministrazione presso le proprie Sedi, su elaboratori di "Capacità MIPS" complessiva non superiore a 7.940 MIPS per il totale degli ambienti di "Esercizio" e "Business Continuity", dove attualmente "Esercizio" è capace di 3.970 MIPS e "Business continuity" di altri 3.970 MIPS.

Mentre i prodotti:

- CA-Vantage Storage Resource Manager,
- CA-Vantage Storage Resource Manager Interface for DFSMSHSM,
- CA-Vantage Storage Resource Manager Automation Option,
- TPX Session Management Extended Package,

potranno essere usati da e a favore dell'Amministrazione presso le proprie Sedi, su elaboratori di "Capacità MIPS" complessiva non superiore a 3.970 MIPS (dimensionamento dell'attuale ambiente di "Business Continuity").

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione una licenza d'uso dei Prodotti sopra indicati, unitamente agli eventuali *fix*, *patch*, *update*, *upgrade* ovvero agli altri eventuali *software* forniti in conseguenza della erogazione dei Servizi di Manutenzione.

La fornitura delle licenze d'uso a tempo determinata è comprensivo delle prestazioni dei Servizi di Manutenzione.

Le licenze d'uso a tempo determinato devono essere rese disponibili per l'intera durata della fornitura (36 mesi) a partire dalla data di avvio della fornitura.

Le modalità di gestione della fornitura per l'acquisizione delle licenze d'uso a tempo determinato sono descritte al paragrafo 3.2.

2.4 Servizi di manutenzione delle licenze d'uso di prodotti software Computer Associates già in uso

L'Amministrazione richiede l'erogazione del servizio di manutenzione delle licenze software e "appliances" dei prodotti Computer Associates, utilizzati da INAIL, per l'intera durata della fornitura.

I servizi di manutenzione saranno attivati a partire dalla "data di avvio della fornitura" ovvero, a partire dall'inizio del 6° mese dalla data di avvio della fornitura per i servizi di manutenzione di cui alla successiva tabella 4.

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato secondo le modalità e i termini definiti nel presente Capitolato Tecnico e nello schema di Contratto.

Nella seguente tabella 3 sono indicati i prodotti le cui licenze sono già in possesso dell'Amministrazione e che fanno parte del sistema di esercizio dell'INAIL per le quali dovrà essere erogato il servizio di manutenzione per 36 mesi.

Prodotto	Codice prodotto	N. Licenze
CA Access Control	ACOBAS990	177 Server
CA Infrastructure Management	CAIMGT990	544 Devices
CA Service Operations Insight	SSNNSM990	1 Site licence
CA IT Client manager for windows, Linux and mac	CACMWM990	12.544 managed system
CA Service Desk Manager full licence	SDMUOL990	20 concurrent users
CA-Vantage Storage Resource Manager	VNTBAS002	3.970 MIPS (per I sistemi di Esercizio)
CA-Vantage Storage Resource Manager for DFSMSHSM	VNTHDFS002	3.970 MIPS per I sistemi di Esercizio)
CA-Vantage Storage RM Automation Option	VNTAUT002	3.970 MIPS per I sistemi di Esercizio)
CA-TPX Session Management Extended Package	TPXEXT002	3.970 MIPS per I sistemi di Esercizio)

Tabella 3 - Licenze di proprietà INAIL per le quali viene richiesto il servizio di manutenzione

Inoltre nella seguente tabella 4 sono indicati i prodotti, le cui licenze sono già in uso presso l'Amministrazione, per le quali dovrà essere erogato il servizio di manutenzione per 31 mesi.

Prodotto	Codice prodotto	N. Licenze
CA SiteMinder external users	STMEXT990	600.000 named users
CA FEDERATION MANAGER PARTNERSHIPS	FEDMGP990	10 Federation Partners
CA FEDERATION MANAGER USERS	FEDMGU990	90.000 Federation users
CA Siteminder Web services security	SOASM9990	1 Pack
CA Siteminder Web services security additional users	SOASA9990	65.000 users
CA SITEMINDER AGENT FOR JBOSS	SOAJBS990	32 CPU
CA SITEMINDER AGENT FOR BEA WEBLOGIC	STMBEA990	104 CPU
CA SITEMINDER AGENT FOR WEBSPHERE	STMIBW990	40 CPU
CA SITEMINDER AGENT FOR SHAREPOINT SITE LICENSE	SMSHSL990	1 Site
CA ControlMinder Shared Account Management	ACPUPV990	16.000 devices

Tabella 4 - Licenze utilizzate da INAIL per le quali viene richiesto il servizio di manutenzione per 31 mesi

Le modalità di gestione della fornitura per l'erogazione del servizio di manutenzione sono descritte al paragrafo 3.3.

2.5 Servizi software Computer Associates in sottoscrizione

Nella tabella che segue sono riportati i servizi software offerti da CA in modalità "Software-as-a-Service" (SaaS) che si chiede vengano resi disponibili.

Prodotto	Codice prodotto	N. Licenze
CA APM Cloud Monitor Intermediate Option	APMCM1990	1 Pack

Tabella 5 - Servizi Software Computer Associates in sottoscrizione

L'Amministrazione, nei primi sei mesi, a decorrere dalla data di avvio della fornitura, sulla base delle proprie esigenze, attiverà il servizio relativo ai prodotti di cui alla precedente Tabella 5; tale servizio, una volta attivato, dovrà essere garantito fino alla fine della fornitura (36° mese successivo alla data di avvio della fornitura).

Le modalità di gestione della fornitura per l'acquisizione dei servizi in sottoscrizione sono descritte al paragrafo 3.4.

2.6 Servizi professionali di supporto specialistico sulle tecnologie Computer Associates

Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi professionali di supporto specialistico sulle tecnologie CA, previa richiesta dell'Amministrazione.

La figura professionale richiesta per l'erogazione del servizio è quella di **"Senior consultant"** ed il numero dei giorni/persona massimi richiesti è **210** per l'intera durata della fornitura.

L'Amministrazione si riserva di richiedere in tutto o in parte il quantitativo di giornate/persona previste per il servizio di supporto specialistico, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Di seguito la descrizione del profilo minimo previsto per la figura di *Senior consultant* :

Senior consultant	<p>È dotato di competenze specialistiche sulle tecnologie CA, comprovate dalla partecipazione ai corsi di formazione CA e dal superamento degli esami previsti dal programma di Accreditamento di CA Technologies.</p> <p>Possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti hardware e software di base interessati. E' in grado di progettare e implementare sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di Computer Associates o comunque su ambienti da integrare o da interfacciare.</p> <p>Ha conoscenze delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tematiche di interessate.</p> <p>Collabora attivamente con i referenti dell'Istituto.</p> <p>Svolge attività di analisi delle esigenze del Cliente.</p> <p>Partecipa all'installazione e alla configurazione dei prodotti per le parti più complesse.</p> <p>Cura le attività di collaudo dei sistemi realizzati.</p>
-------------------	---

L'Amministrazione presume di impiegare le 210 giornate di Senior consultant previste dal servizio di supporto specialistico nei seguenti ambiti:

- attività sistemistiche legate all'implementazione dei prodotti CA sui sistemi mainframe dell'Amministrazione, per un totale di 40 giorni/persona;
- attività sistemistiche legate all'implementazione dei prodotti CA sui sistemi dipartimentali dell'Amministrazione, per un totale di 80 giorni/persona;
- attività di supporto, consulenza funzionale e realizzative legate all'impiego delle tecnologie CA nell'ambito dei sistemi e delle applicazioni dipartimentali dell'Amministrazione, per un totale di 90 giorni/persona.

La precedente suddivisione nei diversi ambiti di attività è indicativa, l'Amministrazione si riserva di variarla in base alle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura.

Le modalità di gestione della fornitura per l'acquisizione dei servizi di supporto specialistico sono descritte al paragrafo 3.5.

3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di fornitura degli oggetti nonché la prestazione dei servizi previsti dal presente Capitolato Tecnico.

Al fine della corretta esecuzione della fornitura è richiesto che il Fornitore comunichi all'Amministrazione il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dalla fornitura stessa.

Si precisa che la consegna di ogni oggetto legato alla fornitura di cui al presente Capitolato Tecnico (licenze, aggiornamenti di release, patch, ecc.) dovrà avvenire presso la Direzione Centrale per i Servizi Informativi e Telecomunicazioni, Via Santuario Regina degli Apostoli n. 33 in Roma, o presso altra sede indicata dall'Istituto e comunque ubicata in Roma, a cura e spese a totale carico del Fornitore.

3.1 Fornitura di licenze d'uso a tempo indeterminato di prodotti software Computer Associates

La fornitura delle licenze d'uso a tempo indeterminato di prodotti software e "appliance" Computer Associates specificati nel presente Capitolato Tecnico sarà vincolata all'emissione di una richiesta formale da parte dell'Amministrazione; le richieste potranno essere più d'una.

Ciascuna richiesta avverrà a mezzo di comunicazione scritta e conterrà l'elenco dei prodotti software e/o "appliance" e corrispondenti quantità, relativo alle nuove licenze d'uso perpetue che l'Amministrazione intende acquisire.

I prodotti e le relative quantità contenuti in tali elenchi saranno compresi tra gli oggetti di fornitura previsti nella **Tabella 1 "Fornitura di licenze d'uso a tempo indeterminato"** del precedente paragrafo 2.1 del presente Capitolato Tecnico.

La consegna delle licenze d'uso a tempo indeterminato dei prodotti Computer Associates dovrà essere eseguita dal Fornitore entro il termine di 30 (trenta) giorni solari decorrenti dalla richiesta formale dell'Amministrazione.

Ultimate le operazione di consegna, il Fornitore dovrà redigere un "Rapporto di Consegna" recante almeno le seguenti indicazioni: data di consegna, tipo, e versione dei prodotti, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del presente Capitolato Tecnico.

Il "Rapporto di Consegna" dovrà essere espressamente approvato dall'Amministrazione e la data di approvazione rappresenta la data di "accettazione dei prodotti".

Per quanto riguarda le "appliance", si intendono ricompresi nel servizio di consegna anche i servizi accessori di installazione e messa in opera delle "appliance" stesse, nonché la fornitura di ogni componente accessorio che risulti indispensabile all'installazione ed attivazione di tali componenti. Al termine della consegna l'Amministrazione procederà alla verifica di conformità della fornitura secondo le modalità previste al capitolo 4 del presente Capitolato Tecnico.

3.2 Fornitura di licenze d'uso a tempo determinato di prodotti software Computer Associates

I prodotti in licenza d'uso a tempo determinato che l'Amministrazione intende utilizzare per l'intera durata della fornitura, sono indicati nella **Tabella 5 - "Fornitura di licenze d'uso a tempo determinato"** del precedente paragrafo 2.3.

La consegna delle relative licenze deve avvenire nella data di avvio della fornitura; ultimate le operazioni di consegna, il Fornitore dovrà redigere un "Rapporto di Consegna" recante almeno le seguenti indicazioni: data di consegna, tipo e versione dei prodotti, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del presente Capitolato Tecnico o a quelle indicate nella documentazione ufficiale di Computer Associates.

Il "Rapporto di Consegna" dovrà essere espressamente approvato dall'Amministrazione e la data di approvazione rappresenta la data di "accettazione dei prodotti".

L'Amministrazione si riserva la facoltà di interrompere in tutto o in parte l'utilizzo dei prodotti software, concessi in licenza a tempo determinato, tra quelli indicati nella **Tabella 6 - "Fornitura di licenze d'uso a tempo determinato"** del precedente paragrafo 2.3, al termine del 12° (dodicesimo) mese o del 24° (ventiquattresimo) mese decorrenti dalla data di avvio della fornitura. A tal fine l'Amministrazione dovrà inviare al Fornitore, almeno 30 giorni prima di tali scadenze una richiesta formale, a mezzo di comunicazione scritta, che conterrà l'elenco delle licenze dei prodotti per i quali intende interrompere la fornitura della licenza d'uso a tempo determinato.

La fornitura delle licenze d'uso a tempo determinato comprende l'erogazione del servizio di manutenzione che dovrà essere prestato dal Fornitore secondo le caratteristiche descritte al successivo paragrafo 3.3 unitamente ai livelli attesi ed alle sue modalità di erogazione.

3.3 Erogazione dei servizi di manutenzione licenze di prodotti Computer Associates

Il Fornitore dovrà garantire il servizio di manutenzione, per l'intera durata della fornitura e precisamente:

1. per ciascuna delle licenze perpetue che verranno acquisite dall'Amministrazione nel corso della presente fornitura di cui alla **"Tabella 7 - Fornitura di licenze d'uso a tempo indeterminato"** del paragrafo 2.1, a partire dalla "data di accettazione dei prodotti";
2. per ciascuna delle licenze a tempo determinato indicate nella **"Tabella 8 - "Fornitura di licenze d'uso a tempo determinato"** del paragrafo 2.3, a partire dalla data di avvio della fornitura;
3. per ciascuna delle licenze perpetue acquisite dall'Amministrazione in precedenti iniziative, elencate nella **"Tabella 9 - Licenze di proprietà INAIL per le quali viene richiesto il servizio di manutenzione"** del precedente paragrafo 2.4, a partire dalla data di avvio della fornitura;
4. per le licenze perpetue indicate nella **"Tabella 4 - Licenze utilizzate da INAIL per le quali viene richiesto il servizio di manutenzione per 31 mesi"** del precedente paragrafo 2.4, a partire dall'inizio del 6° mese dalla data di avvio della fornitura.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore di interrompere la fornitura del servizio di manutenzione per una o più licenze dei prodotti, oggetto della presente fornitura, al termine del 12° (dodicesimo) mese o del 24° (ventiquattresimo) mese dalla data in cui è partito il relativo servizio di

manutenzione. A tal fine l'Amministrazione dovrà inviare al Fornitore, almeno 30 giorni prima di tali scadenze una richiesta formale, a mezzo di comunicazione scritta, che conterrà l'elenco delle licenze dei prodotti software per i quali intende interrompere la fornitura del servizio di manutenzione.

Il servizio di manutenzione, che dovrà essere prestato con le modalità indicate nel presente Capitolato, comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione dei servizi stessi, 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.

Il servizio di manutenzione comprende altresì ogni prestazione necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che per malfunzionamento 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, a titolo esemplificativo e non esaustivo, deve comprendere:

- invio delle migliorie, riparazioni e aggiornamenti (più in generale qualsiasi upgrade) dei prodotti e della relativa documentazione;
- assistenza telefonica con supporto tecnico "hot-line", che deve essere prestata in lingua italiana almeno dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 dei giorni feriali;
- invio di nuove versioni e/o aggiornamenti dei programmi installati che si rendano disponibili, corredati della relativa documentazione, previa richiesta scritta dell'Amministrazione la quale, peraltro, avrà la facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le versioni precedentemente installate;
- possibilità di accesso 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana al sito Support Online CA (<http://support.ca.com>) attraverso il quale poter:
 - consultare biblioteche elettroniche alla ricerca di consigli tecnici sull'utilizzo dei prodotti;
 - verificare la pianificazione della pubblicazione di nuove releases;
 - verificare la disponibilità dei prodotti, le certificazioni, le informazioni sulla cessazione del supporto e gli alerts tecnici.

Si precisa che per aggiornamento si intendono sia nuove release che nuove versioni dei prodotti.

Nel caso di richiesta di assistenza tecnica da parte dell'Amministrazione è richiesto che vengano osservate le seguenti modalità:

- l'Amministrazione comunicherà i malfunzionamenti attraverso:
 - segnalazione telefonica ai riferimenti telefonici indicati dal Fornitore, in tal caso il Fornitore dovrà inviare una mail di risposta all'Amministrazione che indichi almeno l'orario in cui è avvenuta la segnalazione e l'oggetto della segnalazione oppure
 - l'invio di una mail alla casella di posta elettronica indicata dal Fornitore oppure
 - l'utilizzo di un sito web messo a disposizione dal Fornitore;
- ai fini del termine utile per l'intervento si intende valido l'orario di apertura della chiamata di assistenza tecnica (Service Request) che deve essere tracciata e registrata su un sistema utilizzato dal Fornitore per gestire le richieste di assistenza tecnica. Le richieste dovranno essere

gestite da un tecnico specializzato che concorderà con l'Amministrazione il livello di severità della chiamata sulla base della descrizione e dell'impatto che il problema ha sull'attività lavorativa;

- Sono definiti i seguenti livelli di gravità:
 - a. Severità 1 - Critical Business Impact (sistema bloccato e attività interrotta);
 - b. Severità 2 - Significant Business Impact (mancata disponibilità di feature importanti, risultante in una minore funzionalità del servizio ma non bloccanti per lo stesso);
 - c. Severità 3 - Minor Business Impact (livello standard richieste relative a caratteristiche e funzionalità del prodotto; mancata disponibilità di caratteristiche significative, risolvibili con workaround; oppure non disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workaround).
- Il Fornitore dovrà provvedere ad eliminare eventuali difetti di funzionamento del programma ovvero a fornire indicazioni all'Amministrazione in ordine alle modalità atte al superamento delle problematiche manifestatesi.

In caso di malfunzionamento di un Programma su Licenza, che ne impedisca l'utilizzo secondo i gradi di gravità previsti, il Fornitore:

- dovrà fare tutto il possibile per fornire una soluzione e dovrà intervenire nelle seguenti modalità:

Malfunzionamento	Tempo di Risposta	Penali legate a
Anomalia Severità 1	2 ore lavorative	n. di ore lavorative di ritardo rispetto al tempo di risposta previsto
Anomalia Severità 2	7 ore lavorative	
Anomalia Severità 3	24 ore lavorative	

- Dovrà provvedere a ripristinare la funzionalità dei prodotti entro i seguenti termini:

Malfunzionamento	Tempo di Ripristino delle funzionalità	Penali legate a
Anomalia Severità 1	2 giorni lavorativi	n. di giorni lavorativi di ritardo rispetto al tempo di ripristino previsto
Anomalia Severità 2	7 giorni lavorativi	
Anomalia Severità 3	30 giorni lavorativi	

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

- "Tempo di Risposta": indica l'intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore e/o anomalia funzionale dei prodotti da parte dell'Amministrazione e la risposta fornita da una idonea risorsa tecnica messa a disposizione dal Fornitore per la presa in carico della chiamata; per la determinazione dell'orario di segnalazione dell'errore e/o anomalia e relativa apertura della chiamata di assistenza fa fede l'orario di registrazione della richiesta sul sistema del Fornitore ovvero le mail scambiate tra l'Amministrazione e il Fornitore;
- "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'Amministrazione applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Oltre a quanto sopra specificato si precisa che relativamente alle "appliances" il servizio comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'assistenza tecnica necessaria al buon funzionamento delle stesse

e, in caso di malfunzionamento, la riparazione o la sostituzione della “appliance” che ha manifestato il guasto; la sostituzione o la riparazione della “appliance”, così come ogni attività atta alla eliminazione del malfunzionamento ed al ripristino del corretto funzionamento della “appliance” stessa, è da effettuarsi presso i locali dell’Amministrazione dal lunedì al venerdì, escluso i festivi, dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

Le parti di ricambio hardware - che dovranno essere identiche alle parti sostituite - verranno fornite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per l’Amministrazione; le parti sostituite o la “appliance” nel suo complesso verranno ritirate dal Fornitore stesso che ne acquisisce la proprietà. Le parti fornite - salvo diverso accordo - dovranno essere nuove, restando il Fornitore impegnato a quanto previsto contrattualmente in termini di garanzia.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato dell’Amministrazione e da un incaricato del Fornitore una apposita nota di ripristino, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati l’ora della chiamata e quella dell’avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

3.4 Erogazione dei servizi software Computer Associates in sottoscrizione

Il Fornitore dovrà garantire l’erogazione dei servizi software Computer Associates in sottoscrizione per i prodotti indicati nella **“Tabella 5 - Servizi Software Computer Associates in sottoscrizione”** del precedente paragrafo 2.5 per l’intera durata della fornitura.

L’Amministrazione attiverà il servizio nei primi sei mesi della fornitura, mediante di una richiesta formale, che avverrà a mezzo di comunicazione scritta.

L’Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore di interrompere la fornitura del servizio software Computer Associates in sottoscrizione per i prodotti indicati nella **“Tabella 5 - Servizi Software Computer Associates in sottoscrizione”** del precedente paragrafo 2.5, al termine del 12° (dodicesimo) mese o del 24° (ventiquattresimo) mese dalla data in cui è partito il relativo servizio di sottoscrizione. A tal fine l’Amministrazione dovrà inviare al Fornitore, almeno 30 giorni prima di tali scadenze una richiesta formale, a mezzo di comunicazione scritta.

È richiesto che i servizi in sottoscrizione siano disponibili 24 ore al giorno per tutti i 365 giorni all’anno.

In caso di indisponibilità del servizio per motivi imputabili al Fornitore (ovvero non riconducibili all’Amministrazione o a periodi di indisponibilità programmata - da comunicare per iscritto all’Amministrazione) verranno applicate le penali come disciplinato nello Schema di contratto.

3.5 Erogazione dei servizi professionali di supporto specialistico

L’Amministrazione richiederà al Fornitore l’erogazione dei servizi di Supporto Specialistico, previsti al paragrafo 2.6 del presente Capitolato Tecnico, mediante apposita comunicazione scritta al Fornitore contenente le attività richieste ed il periodo in cui prevede che tale attività debbano essere effettuate.

Per l'erogazione del Servizio di Supporto Specialistico devono essere utilizzate risorse rispondenti alle caratteristiche minime descritte al paragrafo 2.6 del presente Capitolato Tecnico.

Il Fornitore entro 5 giorni lavorativi dall'invio della richiesta dell'Amministrazione dovrà fornire un **Piano di lavoro** comprendente almeno :

- la descrizione dettagliata delle attività che verranno eseguite;
- la documentazione tecnica a supporto delle attività;
- la stima dell'impegno in giorni/persona previsto per l'esecuzione delle attività suddiviso tra gli ambiti previsti al precedente paragrafo 2.6 del presente Capitolato Tecnico;
- i nominativi e i Curriculum vitae delle risorse che intende utilizzare;
- le date ovvero il periodo in cui le attività verranno eseguite;
- la necessità di supporto da parte dell'Amministrazione.

Il Piano di lavoro sarà sottoposto ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

In caso di mancata approvazione, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore i motivi del dissenso che il Fornitore recepirà aggiornando il Piano e consegnandolo all'Amministrazione entro 5 giorni lavorativi.

L'Amministrazione ha la facoltà di chiedere la sostituzione delle risorse che vengano ritenute non idonee all'esecuzione delle attività richieste.

Una volta terminata l'attività descritta nel suddetto Piano, l'Amministrazione procederà alla valutazione dell'intervento relativo al servizio richiesto attraverso attività di Verifica secondo le modalità previste al capitolo 4 del presente Capitolato Tecnico.

Il servizio di Supporto Specialistico dovrà essere svolto presso la Direzione Centrale per i Servizi Informativi e Telecomunicazioni - Via Santuario Regina degli Apostoli, 33 - 00145 Roma, o in altra sede dell'Istituto comunque ubicato in Roma, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 8:00 alle 20:00.

4 VERIFICHE

4.1 Verifiche di conformità sulle “appliances”

Ultimata la consegna delle “appliances”, queste saranno sottoposte a verifica di conformità entro 30 giorni solari decorrenti dalla data di consegna contenuta nel rapporto di consegna.

A tal fine, contestualmente al “Rapporto di Consegna”, il Fornitore dovrà consegnare un “Piano di collaudo”, contenente l’articolazione delle prove proposte per la Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

A tal fine, il Fornitore dovrà:

- accettare che la verifica di conformità comprenda, come parte integrante, anche prove aggiuntive indicate dall’Amministrazione;
- fornire supporto durante il Collaudo.

Il Collaudo si svolgerà sia sulle singole componenti che sull’infrastruttura nel suo complesso.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La Verifica di conformità delle apparecchiature si intende positivamente superato solo se tutte le componenti risultino funzionare correttamente, singolarmente e integrate tra loro, secondo le specifiche indicate nella documentazione tecnica e d’uso fornita dal CA.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale “data di accettazione della fornitura”.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 giorni solari. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta.

In sede di verifica di conformità, il Fornitore dovrà fornire all’Amministrazione tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione delle apparecchiature e alla presa in carico del bene da parte dell’Amministrazione.

4.2 Verifiche di conformità sui prodotti software

L’amministrazione per procedere all’approvazione del “rapporto di consegna”, di cui ai precedenti paragrafi 3.1 e 3.2, si riserva di effettuare verifiche di conformità sulle licenze dei prodotti software consegnati per verificarne la rispondenza alle specifiche indicate nella documentazione ufficiale di Computer Associates.

Inoltre l’Amministrazione si riserva di verificare il rispetto dei livelli di servizio previsti per l’erogazione dei servizi di manutenzione e di sottoscrizione relativi ai prodotti software.

4.3 Verifiche su servizi professionali

Una volta terminate le attività previste nel **Piano di lavoro**, l’Amministrazione, entro 30 giorni lavorativi, procederà alla verifica dell’intervento e alla certificazione di corretta esecuzione dello stesso. Nel caso di non approvazione dell’intervento, il Fornitore dovrà adoperarsi al fine di raggiungere quanto previsto nel piano di lavoro, pena il mancato riconoscimento dell’impegno stimato. L’eventuale impegno aggiuntivo non sarà riconosciuto economicamente, se non diversamente comunicato dall’Amministrazione.