



**Data di pubblicazione:** 17/11/2022

**Nome allegato:** All. 1 - Capitolato\_Tecnico.pdf

**CIG:** 9478670DEB;

**Nome procedura:** *procedura ristretta, ai sensi dell'art. 61 del D.Lgs. n. 50/2016, svolta mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione (SDAPA), volta all'affidamento dei "Servizi Cloud IaaS e PaaS Microsoft Azure".*

## **CAPITOLATO TECNICO**

**Procedura celebrata attraverso il Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 50/2016, volta all'acquisizione dei Servizi Cloud Microsoft Azure**

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma**

**C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001**

GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA.....	3
1.    PREMESSA .....	4
2.    CONTESTO .....	4
3.    OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA.....	7
4.    EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	8
4.1.    Requisiti di qualità.....	8
4.2.    Responsabile della fornitura .....	8
4.3.    Collaudo della fornitura .....	9
5.    ESECUZIONE DELLA FORNITURA .....	9
5.1.    Modalità di esecuzione della fornitura .....	9
5.2.    Livelli di servizio, termini, condizioni e penali.....	10
5.3.    Consuntivazione .....	10
5.4.    Verifica di conformità e Regolare esecuzione.....	10
6.    MONITORAGGIO DEI CONTRATTI (ai sensi del D. LGS. 82/2005) .....	11

## **GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA**

### Glossario

#### **Amministrazione o Committente o Istituto**

L'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale (INPS), che usufruisce dei servizi e dei prodotti descritti nel presente Capitolato tecnico.

#### **Impresa o Fornitore**

La società affidataria della presente procedura.

#### **Contratto**

Il contratto che verrà stipulato tra INPS e l'Impresa aggiudicataria, recante le clausole che disciplineranno i rapporti giuridici tra le parti (INPS 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.

#### **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.

#### **RUP e DEC**

Rispettivamente il Responsabile Unico del Procedimento e il Direttore dell'Esecuzione del Contratto che svolgono ruoli e funzioni definiti all'art.31 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

## 1. PREMESSA

Nell'ambito dell'evoluzione delle piattaforme IT, l'utilizzo del Cloud pubblico rappresenta la prima soluzione da valutare per indirizzare le nuove esigenze applicative, come previsto dal Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione pubblicato da AgID (Principio Cloud First). L'Istituto, nell'ambito della strategia Cloud che sta definendo, prevede entro il 2026 che il 75% delle componenti applicative sia erogata in modalità Cloud, su una soluzione di Cloud ibrido con una forte integrazione tra la componente pubblica (ad esempio MS Azure) e la componente privata erogata sul Datacenter interno.

Con questa fornitura, l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (di seguito Istituto), intende dare continuità alle iniziative in essere e predisporre per le iniziative in fase di progettazione (in parte legate a fondi PNRR), che prevedono l'utilizzo di componenti sulla piattaforma Cloud MS Azure.

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

## 2. CONTESTO

L'INPS dispone di sottoscrizioni di cloud pubblico Microsoft Azure nell'Enterprise Agreement Government Partner (EAGP) per l'erogazione di servizi PaaS e IaaS per utenti interni ed esterni. Tale ambiente è integrato, in una soluzione di Cloud ibrido, con le infrastrutture e applicazioni "on premise" dell'Istituto.

La sottoscrizione di riferimento è di tipologia "Server and Cloud Enrollment (SCE)" ovvero un contratto di tipologia Microsoft Enterprise Agreement, di durata pari a 36 mesi, con decorrenza 1 luglio 2020 e scadenza il prossimo 30 giugno 2023, per la fornitura di un "Azure monetary commitment" per le necessità della Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione. Tenuto conto dell'analisi del trend dei consumi si evince un probabile esaurimento dei crediti Azure prima della scadenza del contratto di cui sopra.

In linea con le previsioni AgID, l'INPS ha considerato come riferimento il Modello Cloud della PA, nel quale è possibile individuare i servizi Cloud e CSP qualificati, consultabili mediante il Cloud Marketplace (<https://catalogocloud.agid.gov.it/show/all>), suddivisi in IaaS, PaaS e SaaS.

In questo contesto vengono di seguito descritte le soluzioni che in Istituto si avvalgono dei servizi Azure. Si evincerà che nella definizione dei servizi Cloud da acquisire è necessario mantenere un legame con uno specifico service provider, nella specie Microsoft Azure, per le forti dipendenze tecnologiche venutesi a creare tra lo sviluppo applicativo custom e le interfacce di alcuni servizi PaaS (quali ad esempio: Azure Storage Account, Azure API Gateway, Azure App Services, Azure Cognitive Services, etc.). Inoltre, le applicazioni native cloud hanno interdipendenze con le applicazioni custom legacy che sono state personalizzate per essere raggiunte in modalità ibrida tramite la predisposizione di servizi specifici di identità, sicurezza e gestione, nonché con l'attivazione di servizi di connettività dedicati (Express Route).

Per tale motivo l'INPS ha la necessità di rinnovare i servizi in essere con le modalità già presenti nel suddetto contratto, la disponibilità dei nuovi servizi dovrà essere assicurata senza soluzione di continuità e senza alcuna operazione di migrazione. I

servizi attualmente configurati all'interno di ciascuna sottoscrizione, dovranno essere mantenuti attivi e trasferiti "amministrativamente" all'interno del nuovo contesto contrattuale.

I principali servizi Azure utilizzati in INPS sono:

Funzionalità	Descrizione	Tipo Servizio
Azure App Service	Web Server per la gestione e pubblicazione dell'applicativo Front-End. Il componente è protetto da Azure Active Directory e dal Web Application Firewall, sfrutta il protocollo OAuth per riconoscere ed autorizzare l'utente.	PaaS
Azure Storage Account	Servizio di storage, specializzato nella gestione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tabelle non relazionali</li> <li>▪ Code</li> <li>▪ File Blob</li> </ul> Il componente è utilizzato per memorizzare dati puramente applicativi, ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Log Applicativo</li> <li>▪ Informazioni sulle prestazioni</li> </ul>	PaaS
Azure Application Gateway	Il componente offre servizi di routing e bilanciamento per gestire gli aspetti di scalabilità ed alta affidabilità dell'applicativo FrontEnd.	PaaS
Azure data factory v2	È un servizio di integrazione di dati basato sul cloud che consente di creare flussi di lavoro basati sui dati nel cloud per orchestrare e automatizzare lo spostamento e la trasformazione dei dati stessi. Il sistema permette di recuperare i dati da sistemi on-premises e renderli disponibili per successive elaborazioni alle risorse Azure.	PaaS
Azure Cognitive Services	Chatbot per naspi, genitorialità, welfare, portale dei pagamenti, portale dei patronati, domanda naspi, invalidità civile, cig. Computer vision per la Disability Card. I principali servizi Azure utilizzati sono: Luis (Language Understanding), Language (ex QNA Maker) per la knowledge base, Computer vision, FaceAPI.	PaaS
Azure CosmosDB	È un servizio di database no-SQL per la persistenza di dati non strutturati. Il DB	PaaS

Funzionalità	Descrizione	Tipo Servizio
	supporta nativamente la replica su due o più Region con distanza superiore ai 1000Km in modalità active-active. È possibile scegliere tra vari livelli di consistenza che vanno dalla Strong consistency (i dati sono sempre allineati tra tutte le repliche) e la eventual consistency (i dati per un certo lasso di tempo posso essere disallineati tra le varie repliche). Il DB deve esporre interfaccia MongoDB, Gremlin, Cassandra, Key-Value, e SQL. È possibile variare a caldo la potenza del DB per garantire prestazioni ottimali in caso di picchi e allo stesso tempo consumi ridotti in caso di scarso utilizzo.	
API Management	È un servizio per l'esposizione in modo sicuro, consistente e tracciato di funzionalità di Back-End mediante API Rest. Il servizio che fa da Gateway è gestito dal fornitore cloud ed è erogato in modalità PaaS. Gli sviluppatori che intendono usare le API si sottoscrivono ed ottengono una API key da usare al momento dell'invocazione. È possibile tracciare, fare l'auditing e fare throttling (in base a delle quote) delle invocazioni. Il servizio dispone di un portale amministrativo per la definizione e la gestione operativa delle API (monitor dei tempi di risposta, success/failure rate, statistiche d'uso, etc.). È disponibile anche un portale per gli sviluppatori che consente l'accesso alle definizioni delle API, alla documentazione e alle statistiche d'uso.	PaaS
Monitoring Platform	È uno strumento di monitoring integrato nativamente con la piattaforma che eroga i servizi. Non è richiesta alcuna strumentazione dei servizi monitorati (siano esse VM o servizi PaaS). Include le seguenti funzionalità: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rilevazione e diagnostica dei problemi tra applicazioni.</li> <li>▪ Correlazione dei problemi di infrastruttura e quelli applicativi.</li> <li>▪ Acquisizione dei log di monitoraggio in una piattaforma di Log Analytics per la risoluzione dei problemi e la diagnostica approfondita.</li> </ul>	PaaS

Funzionalità	Descrizione	Tipo Servizio
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Possibilità di generare notifiche e di compiere azioni automatizzate.</li> <li>▪ Creazione di dashboard e workspace in ambiente cloud.</li> </ul>	
Servizi trasversali	Servizi funzionali e trasversali a tutte le applicazioni quali: ExpressRoute, Sicurezza, Monitoring.	IaaS e PaaS
Azure Virtual Machine	Server virtuali (VM) per necessità legate all'implementazione di soluzioni specifiche, come ad esempio Firewall, Domain Controller, il Portale della Formazione e BugInps.	IaaS

### 3. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

L'oggetto dell'esigenza espressa da INPS riguarda l'acquisizione di servizi del Cloud Pubblico Microsoft Azure "Server and Cloud Enrollment (SCE)" per Government Partner, tipologia di Unit: SKU (Stock Keeping Unit) – codice prodotto: 6QK-00001, come di seguito dettagliato:

Nome	Descrizione	SKU (tipologia di Unit)	Quantità di unit mensile	Numero Mesi
Azure Monetary Commitment	AzureMonetaryCommit ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Commit	6QK-00001	535	36

i servizi Cloud in oggetto sono i servizi IaaS e PaaS qualificati da AgID in <https://catalogocloud.agid.gov.it/show/all>

ID Scheda IaaS: IA-29

ID Scheda PaaS: PA-31

Il credito di cui sopra dovrà essere disponibile nella sua interezza contestualmente all'attivazione del contratto senza obbligo specifico di consumi (ad esempio mensile o annuale): il credito residuo dovrà sempre essere riportato completamente nel mese/anno successivo fino alla scadenza del contratto.

La fornitura avrà una durata pari a 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla "Data di accettazione del servizio" di cui al successivo par. 5.4. L'avvio dell'esecuzione delle attività avverrà nel rispetto di quanto stabilito all'art. 32 del D.Lgs. 50/2016 e dell'art. 9 del Contratto.



#### **4. EROGAZIONE DEI SERVIZI**

L'attivazione dei servizi IaaS e PaaS oggetto di acquisizione dovrà essere effettuata, improrogabilmente, **entro 5 (cinque) giorni solari** a decorrere dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto oppure entro il diverso termine stabilito tra le parti.

Contestualmente all'attivazione dei servizi IaaS e PaaS, il Fornitore dovrà, altresì, consegnare un "Piano operativo/di collaudo", contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura; il piano operativo dovrà contenere tutte le azioni e i controlli tecnici da effettuare in accordo con INPS, inclusa la descrizione delle modalità con cui sarà erogato il servizio, definendo ad esempio quali saranno le regole di gestione di eventuali escalation, atti a certificare che l'erogazione dei servizi Azure sia in linea con quanto richiesto dalla Committente ed esplicitato nella documentazione di gara. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dalla Committente entro 5 (cinque) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso.

**La disponibilità dei servizi dovrà essere assicurata senza soluzione di continuità e senza alcuna operazione di migrazione. I servizi Azure dell'Istituto, attualmente configurati all'interno delle sottoscrizioni in essere, dovranno essere mantenuti attivi e trasferiti "amministrativamente" all'interno del nuovo contesto contrattuale.**

Sono comprese nella fornitura tutte le attività necessarie affinché i servizi IaaS e PaaS erogati possano essere gestiti dai team dedicati della Committente.

La sottoscrizione MS Azure dovrà essere intestata al Direttore dell'Esecuzione del Contratto i cui riferimenti saranno comunicati dall'Istituto all'atto della sottoscrizione del Contratto.

##### **4.1. Requisiti di qualità**

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi.

Su richiesta della Committente, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti sugli indicatori di qualità della fornitura, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

##### **4.2. Responsabile della fornitura**

Entro 5 (cinque) giorni solari dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile della fornitura (o Responsabile della Società per le attività contrattuali). In particolare, tale Responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di INPS.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali. Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile a un numero telefonico o a un indirizzo di posta elettronica e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni solari.

Il Responsabile della fornitura non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- predisporre ed aggiornare il piano operativo;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste;
- farsi carico della soluzione dei problemi tecnici e/o di eventuale non disponibilità dei servizi Cloud che dovessero verificarsi nel corso della durata contrattuale, comprese le escalation verso Microsoft.

#### **4.3. Collaudo della fornitura**

La conclusione con successo della procedura di verifica dei crediti disponibili in <https://ea.azure.com/> e <https://portal.azure.com/> e la disponibilità, in continuità di servizio, delle attuali sottoscrizioni sul nuovo contratto, costituisce prova di collaudo della fornitura.

### **5. ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività dell'Impresa siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti dell'Amministrazione, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

INPS si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di INPS nello svolgimento di tali attività.

#### **5.1. Modalità di esecuzione della fornitura**

Il servizio Cloud da erogare è in modalità continuativa.

L'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio dell'esecuzione e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività.

Dal momento in cui una richiesta per malfunzionamento è registrata nel sistema della Committente, o nel sistema del Fornitore in assenza dello stesso, decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel presente capitolato tecnico.

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività di risoluzione del malfunzionamento ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema fino alla soluzione del malfunzionamento stesso motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

## 5.2. Livelli di servizio, termini, condizioni e penali

Di seguito si riportano i livelli di servizio e le penali applicabili alla fornitura:

Componente	Livello di servizio	Modalità di misurazione	Modalità di verifica	Definizione base di calcolo	Penale
Attivazione Servizi Cloud MS Azure	Fornire la sottoscrizione attivata entro 5 giorni solari dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto	Giorni di ritardo rispetto ai 5 giorni solari dall'avvio dell'esecuzione del Contratto	Verifica dei crediti disponibili in <a href="https://ea.azure.com/">https://ea.azure.com/</a> e <a href="https://portal.azure.com/">https://portal.azure.com/</a> e la disponibilità, in continuità di servizio, delle sottoscrizioni già in essere, sul nuovo contratto.	Importo totale dei Servizi Cloud oggetto della fornitura	Per ogni giorno di ritardo della consegna fino ad un massimo di 10 giorni solari:  lo 0,01% della base di calcolo
Microsoft Azure	Per quanto riguarda i Livelli di servizio, i termini, le condizioni, le garanzie, le limitazioni di responsabilità, le prescrizioni, le restrizioni e i diritti di utilizzo applicabili alla Fornitura saranno quelli previsti relativi ai Servizi Cloud Azure: si rimanda a quanto previsto dai termini d'uso standard di Microsoft Azure allegati al presente capitolato: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Appendice A – Restrizioni e Diritti di utilizzo Aggiuntivi</li><li>▪ Appendice B - Condizioni Aggiuntive per i Non Rivenditori</li></ul> e ai seguenti documenti presenti in <a href="https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx">https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx</a> ): <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Condizioni relative ai Prodotti;</li><li>▪ Condizioni per l'Utilizzo dei Servizi Online;</li><li>▪ Contratto di Servizio per i Microsoft Online Services.</li></ul>				

Qualora l'importo cumulato delle penali verrà a superare il valore pari al 10% dell'importo contrattualizzato, INPS potrà disporre la risoluzione del Contratto, con addebito al Fornitore del danno eventualmente emergente (comprensivo del costo sostenuto per il ricorso a Fornitori terzi).

Rimane inteso che, ferma restando l'applicazione delle penali previste, la Stazione Appaltante si riserva di richiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno, sulla base di quanto disposto dall'art. 1382 c.c., nonché la risoluzione del Contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale egli si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

## 5.3. Consuntivazione

Il Fornitore chiederà alla Committente il rilascio della regolare esecuzione sulle forniture prima di emettere la relativa fattura (che sarà associata alla regolare esecuzione attraverso appositi codici identificativi, da concordare).

## 5.4. Verifica di conformità e Regolare esecuzione

Entro il termine di **20 (venti) giorni solari** decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e nel corso di efficacia del contratto stesso, l'Istituto effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni, volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Il Fornitore, **entro 5 (cinque) giorni solari** dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto, dovrà consegnare un "Piano Operativo/di collaudo",

contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

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

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

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

**La verifica di conformità verrà conclusa entro 20 giorni solari dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e nel caso di esito positivo darà luogo alla Regolare Esecuzione**, formalizzata con apposito verbale la cui data verrà considerata quale **"Data di accettazione del Servizio"**.

La conformità della fornitura dei servizi Azure sarà accertata attraverso il controllo della disponibilità dei servizi acquisiti attraverso il portale Azure: verifica dei crediti disponibili in <https://ea.azure.com/> e <https://portal.azure.com/> e la disponibilità, in continuità di servizio, delle attuali sottoscrizioni sul nuovo contratto.

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

## **6. MONITORAGGIO DEI CONTRATTI (ai sensi del D. LGS. 82/2005)**

Ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lettera h. del CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82), come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016 n. 179, l'INPS effettua il monitoraggio del Contratto avvalendosi anche del supporto di aziende terze, secondo i criteri e le modalità stabilite dalla circolare attuativa circolare n. 1/2021 del 20 gennaio 2021, approvata dal Direttore Generale con Determinazione n. 79/2021 e pubblicata in Gazzetta Ufficiale in data 10 febbraio 2021 (GU Serie Generale n.34 del 10-02-2021).

Il monitore analizza periodicamente l'attività del Fornitore e compie le operazioni di controllo sulla base dell'esame della documentazione di riscontro. Tale esame potrà essere integrato da apposite verifiche ispettive e da attività di analisi di dati e di altre registrazioni delle attività svolte.

L'Istituto si avvale del monitore per le eventuali segnalazioni di violazioni contrattuali.

Il Fornitore si impegna a prestare al monitore tutta la necessaria collaborazione al fine di agevolare lo svolgimento dell'attività di monitoraggio, anche fornendo la documentazione di riscontro prevista dal presente capitolato e tutti i chiarimenti eventualmente richiesti.

L'Istituto, eventualmente anche attraverso il monitore munito di delega specifica, potrà accedere in qualsiasi momento a tutti i dati, informazioni e deliverable relativi al Contratto e ai suoi allegati sia in fase di stipula che di esecuzione per controlli e verifiche e il Fornitore s'impegna a prestare la collaborazione necessaria.

A tal fine, l'Istituto, il monitore e il Fornitore opereranno per:

- facilitare i rapporti tra INPS e il Fornitore nei riguardi dello svolgimento delle attività contrattuali e del loro monitoraggio;
- mettere a punto sistemi per il miglioramento continuo dei processi di gestione e monitoraggio delle attività contrattuali;
- sviluppare piani, programmi e interventi per l'ottimizzazione delle attività di governo e controllo dei contratti;
- definire l'integrazione dei servizi all'interno dell'ambiente di erogazione della DCTII;
- sviluppare meccanismi di governo e processi strategici per accrescere il valore dei beni e servizi dell'Istituto.

Ad insindacabile giudizio dell'Istituto, potranno essere coinvolti nell'attività di monitoraggio eventuali altri Fornitori o strutture INPS esterne al Contratto, ma in grado di contribuire alla formazione di soluzioni relative a problematiche comuni.