



Data di pubblicazione: 20/01/2022

Nome allegato: All. 1A - Capitolato_Tecnico.pdf

CIG: 9055670F46;

Nome procedura: Servizio di manutenzione software e hardware per l'ambiente virtuale Citrix dell'Istituto.

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), da aggiudicare con il criterio del minor prezzo.

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

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'affidamento del "Servizio di manutenzione software e hardware per l'ambiente virtuale Citrix dell'Istituto"

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

SOMMARIO

1	PREMESSA	3
2	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	3
2.1	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
2.2	DURATA DELLA FORNITURA.....	5
3	DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FORNITURA.....	5
3.1	RINNOVO E UPGRADE DELLE SOTTOSCRIZIONI	5
3.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI LICENZA D'USO A TEMPO INDETERMINATO	5
3.3	SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE APPLIANCE DI RETE.....	6
3.4	SERVIZI PROFESSIONALI: SUPPORTO SPECIALISTICO	6
4	CONSEGNA, INSTALLAZIONE E COLLAUDO	6
5	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	7

1 Premessa

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale dispone, presso il Centro Elettronico Nazionale (CEN), di un ambiente computazionale dedicato all'erogazione del servizio di virtualizzazione delle postazioni di lavoro (Farm VDI).

Il servizio è realizzato attraverso la suite dei prodotti software e appliance Citrix e permette l'accesso in modalità sicura alle postazioni di lavoro virtuali (Virtual Desktop) e alle applicazioni e servizi erogati all'interno della rete intranet, estendendo così le modalità di lavoro dei dipendenti dell'Istituto e abilitando il cosiddetto "lavoro agile" attraverso lo svolgimento del lavoro a distanza sia in modalità mobile sia in modalità smart working o telelavoro.

Pertanto, la Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione ha la necessità di rinnovare il servizio di manutenzione del software e dell'hardware, quest'ultimo costituito dagli apparati di rete (appliance) MPX strettamente integrati alle funzionalità del software Citrix, al fine di garantire la risoluzione dei malfunzionamenti riscontrati nell'uso dei prodotti e garantire l'accesso e l'utilizzo degli aggiornamenti/correzioni e/o delle nuove versioni del software rilasciate dal produttore.

Attualmente l'Istituto è titolato all'utilizzo dei seguenti prodotti software:

Tipologia licenza	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità
Tempo Indeterminato	Utente concorrente	Citrix	3013406	Citrix Workspace Bundle Trade-up from XenDesktop Enterprise Concurrent	2.850

e apparati hardware con relative funzionalità:

Denominazione commerciale	Quantità
Citrix ADC MPX 26000	2
Citri ADC SDX 14020	2

Le licenze sono state acquisite attraverso una procedura di gara, aggiudicata con Determina n. RS 30/501/2017 del 18/12/2017, volta ad ampliare le funzionalità dell'infrastruttura Citrix attraverso l'upgrade delle licenze XenDesktop già possedute dall'Istituto.

2 Caratteristiche della fornitura

2.1 Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisto del servizio di manutenzione e supporto dei prodotti software ed hardware (appliance di rete) già in uso all'Istituto e il rinnovo con upgrade delle componenti software in sottoscrizione.

La manutenzione e il supporto è un servizio finalizzato alla individuazione e risoluzione dei malfunzionamenti riscontrati nell'uso dei prodotti e volto a garantire l'accesso e l'utilizzo degli aggiornamenti/correzioni e/o versioni del software rilasciati dal produttore.

Per tutta la durata contrattuale l'Istituto dovrà avere accesso al sito internet del produttore del relativo software al fine di scaricare gli aggiornamenti/correzioni e/o nuove versioni del software in manutenzione.

Inoltre, è richiesto il Servizio priority che prevede un servizio reattivo e proattivo dedicato all'Istituto attraverso un Technical Account manager al fine di incrementare i livelli di servizio rispetto al servizio base.

Per quanto riguarda le componenti software in sottoscrizione, l'obiettivo è quello di attivare la sottoscrizione del software Citrix ADC MPX 26000 attualmente in uso dell'Istituto per ulteriori 36 mesi.

Per quanto riguarda l'upgrade in sottoscrizione delle licenze dell'appliance 14020, in considerazione che l'attuale piattaforma Citrix ADC 14020 prevede che le 5 Istanze ed i 20Gb inclusi per appliance fisico siano strettamente legate ad esso, si vuole raggiungere l'obiettivo di liberare la totalità delle istanze (10) e del throughput complessivo (40Gb) dagli appliance fisici permettendo di istanziarli con maggiore modularità, sia sugli apparati stessi in produzione (ADC 14000 e ADC 26000), che su infrastrutture virtualizzate (on premise o su cloud provider).

Sono inoltre richiesti i servizi professionali di supporto relativi all'ambiente tecnologico oggetto della fornitura; gli obiettivi principali dei servizi professionali sono quelli di supportare il personale sistemistico deputato alla gestione del sistema informatico dell'Istituto attraverso le seguenti attività:

- definizione dell'architettura relativa all'ambiente operativo della piattaforma;
- installazione e configurazione dei prodotti software secondo i requisiti dell'Istituto;
- migrazione dalle vecchie versioni alle nuove release;
- integrazione del software negli ambienti operativi con gli altri tools in esercizio in linea con le esigenze operative dell'Istituto;
- favorire la comunicazione ed il trasferimento di conoscenza sulla tecnologia fornita al personale dell'Istituto;
- effettuare il tuning delle soluzioni in produzione;
- fornire report, documenti e checklist, matrici di interoperabilità;
- fornire il supporto specialistico finalizzato ad attività di Health Check, e la revisione delle soluzioni implementate in termini di standard di performance, utilizzo, configurazione e Best Practice basate sulla "knowledge base" di Citrix.

Per le attività di supporto è previsto un massimale di ore attraverso l'utilizzo di uno specifico servizio offerto dal produttore Citrix e denominato "Citrix Consulting Service Pack" che dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore.

Detto servizio è da intendersi a consumo, pertanto sarà attivato su eventuale specifica richiesta dell'Istituto, sulla base delle proprie esigenze. Le ore di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile del Fornitore. In relazione al piano concordato, il Fornitore si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

2.2 Durata della fornitura

La fornitura avrà una durata di 36 mesi a partire dal collaudo della stessa.

Sarà facoltà dell'Istituto, alla scadenza del Contratto e nelle more dell'individuazione del nuovo appaltatore, provvedere a proroghe contrattuali per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie all'individuazione di un nuovo contraente.

3 Descrizione dettagliata della fornitura

3.1 Rinnovo e upgrade delle sottoscrizioni

Categoria Merceologica	Descrizione	Unità di misura	Codice articolo produttore	Denominazione commerciale	Quantità	Durata in mesi
Software - Licenza Software	Upgrade Citrix ADC 14020 con rinnovo manutenzione in sottoscrizione per 36 mesi	appliance	3021922	Citrix ADC Pooled Capacity 3-year On Premise Subscription Upgrade from SDX 14020	2	36
Software - Licenza software	Rinnovo sottoscrizione ADC 26000 starter pool per 36 mesi	appliance	6000576	ADC MPX Starter Pool 26000z	2	36

3.2 Servizio di manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

Categoria Merceologica	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità	Durata in mesi
Software - Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Utente concorrente	Citrix	4038213	Citrix Workspace Bundle Perpetual License Software Maintenance	2.850	36

Software - Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Pacchetto	Citrix	Na	Servizio Supporto Priority su licenze software	na	36
--	-----------	--------	----	--	----	----

3.3 Servizio di manutenzione delle Appliance di rete

Categoria Merceologica	Descrizione	Unità di misura	Codice articolo produttore	Denominazione commerciale	Quantità	Durata in mesi
Software - Servizi di manutenzione hardware e software	Supporto tecnico HW/SW Citrix ADC 14020 36 mesi	appliance	4079079	Citrix ADC Pooled Capacity 3-year On Premise Subscription Upgrade from SDX 14020 Priority Uplift	2	36
Software - Servizi di manutenzione hardware e software	Supporto tecnico Citrix ADC 26000 36 mesi	appliance	6000660	Priority for ADC MPX SP Premium 26000Z	2	36
Software - Servizi di manutenzione hardware e software	Manutenzione hardware maintenance MPX 26000Z	appliance		3 Y Standard Maintenance Citrix ADC Zero-Capacity MPX 26000Z	2	36
Software - Servizi di manutenzione hardware e software	Supporto Priority	Appliance	6000166	Ann Priority Sub - Termed Networking	1	36

3.4 Servizi Professionali: Supporto Specialistico

Categoria merceologica SDAPA	Descrizione Servizio	Codice articolo	Unità di misura	Quantità
Software - Servizi di Supporto Specialistico/Sistemistico	Citrix Consulting services pack 46 hours	4033330	Pacchetto (da 46 ore)	12

4 Consegna, installazione e collaudo

Le licenze oggetto di fornitura devono essere consegnate all'Istituto entro il termine di 2 giorni solari decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del Contratto.

La consegna dei programmi software prevista dal presente contratto, la relativa documentazione, nonché tutti gli aggiornamenti di release dei prodotti dovrà essere effettuata tramite la messa a disposizione per il download elettronico attraverso il sito web del produttore. Accedendo a questo sito sarà possibile scaricare i programmi software e la relativa documentazione nella versione disponibile per tutta la durata del presente contratto per ognuno dei programmi software oggetto della fornitura.

Tutte le licenze software oggetto della fornitura, unitamente ai codici di attivazione dei software, dovranno essere consegnate tramite invio per posta elettronica agli indirizzi che INPS indicherà all'Operatore aggiudicatario.

I tempi e le modalità di erogazione dei servizi professionali di supporto richiesti saranno concordati con la DCTII, successivamente all'aggiudicazione della gara, sulla base di appositi piani dei fabbisogni definiti in accordo con il Fornitore secondo le necessità definite dall'Istituto.

La consegna della Fornitura avviene a cura, spese e rischio dell'Appaltatore. Sono a carico dell'Appaltatore anche gli oneri di spedizione e consegna dei programmi. L'Appaltatore ha l'obbligo, senza diritto ad ulteriore corrispettivo, di fornire l'assistenza tecnica necessaria allo svolgimento delle operazioni di installazione.

Alla consegna della fornitura l'Appaltatore dovrà consegnare debitamente compilato un "Modulo per il censimento dei prodotti software e hardware" che verrà fornito dall'Istituto successivamente alla sottoscrizione del contratto.

Per quanto riguarda le licenze software il collaudo verrà effettuato dall'Istituto verificando sul portale del produttore la disponibilità e la conformità di quanto ricevuto - a mezzo posta elettronica - con quanto specificato dalla fornitura in oggetto.

Il collaudo è effettuato da funzionari tecnici incaricati dall'Istituto, in presenza del Responsabile del Fornitore, e si concluderà con la redazione di un Verbale di Collaudo, che sarà sottoscritto dalla Stazione Appaltante e dall'Appaltatore. Nell'ipotesi di esito negativo del collaudo, lo stesso dovrà essere ripetuto entro il termine di 10 giorni a decorrere dalla data del suddetto Verbale e si considererà collaudo definitivo.

La regolare esecuzione relativa ai servizi di manutenzione software e hardware avverrà trimestralmente in base ai livelli di servizio dettagliati nel capitolo 5.

5 Livelli Di Servizio E Penali

La fornitura sarà soggetta ai seguenti livelli di servizio e penali:

Componente	Livello di servizio	Modalità di misurazione	Modalità di verifica	Definizione base di calcolo	Penale
Consegna del software	Garantire la consegna delle licenze entro 2 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del Contratto	Giorni di ritardo relativamente alla consegna del software	Comunicazione per posta elettronica della disponibilità delle licenze sul portale del produttore	Importo delle licenze non consegnate	Per ogni giorno di ritardo: <ul style="list-style-type: none"> • 0,03% dal 1° al 5° giorno; • 0,06% dal 6° al 10° giorno; • 0,1% dal 11° giorno
Servizio di manutenzione e supporto software	Ripristino entro 8 ore dalla rilevazione del guasto o entro le ore 24 del giorno successivo al guasto	Tempi di ripristino rilevabili dai Ticket	Verbale di verifica dei ticket relativi ai problemi SW (rilevazione trimestrale)	Canone trimestrale di manutenzione dell'apparecchiatura oggetto del disservizio	Per ogni ora o frazione di fermo oltre il target, l'1‰ del canone di manutenzione trimestrale per un massimo del 10%

					del canone di manutenzione trimestrale
Servizio di manutenzione e supporto hardware	Ripristino entro 8 ore dalla rilevazione del guasto o entro le ore 24 del giorno successivo al guasto a seconda che il guasto sia critico (sistema fermo) o no	Tempi di ripristino rilevabili dai Ticket	Verbale di verifica dei ticket relativi ai problemi HW (rilevazione trimestrale)	Canone trimestrale di manutenzione dell'apparecchiatura oggetto del disservizio	Per ogni ora o frazione di fermo oltre il target, l'1‰ del canone di manutenzione trimestrale per un massimo del 10% del canone di manutenzione trimestrale
Servizi di supporto specialistico	Garantire la disponibilità del personale, in base al piano delle attività definite trimestralmente	Presenze rilevate attraverso il cruscotto di rilevazione presenze del sistema di SLA management	Piano delle attività trimestrale	Percentuale valore fornitura servizi di supporto specialistico	0,03% per ogni risorsa non disponibile al giorno

Qualora l'importo cumulato delle penali verrà a superare il valore pari al 10% dell'importo contrattualizzato, l'Istituto 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.

I valori dei Livelli di Servizio saranno rilevati e gestiti in modalità automatica attraverso l'infrastruttura di monitoraggio e SLA management dell'Istituto.