

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE
DIREZIONE CENTRALE SISTEMI INFORMATIVI E TECNOLOGICI

**Rinnovo di licenze d'uso e acquisizione di prodotti
software SAS**

Capitolato tecnico

INDICE DEGLI ARTICOLI

ART. 1	3
OGGETTO E CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	3
ART. 2	7
MODALITA' E TEMPI DI INTERVENTO PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE	7

ART. 1**OGGETTO E CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA**

La fornitura di cui l'Istituto si intende avvalere è costituita dalla:

- Manutenzione delle licenze elencate in tabella A;
- Acquisto di nuove licenze elencate in tabella B;

La manutenzione per 36 mesi dei prodotti SAS, già licenziati a tempo indeterminato dall'Istituto, consentire di continuare ad avere diritto a:

- Assistenza telefonica o per iscritto nella soluzione di specifici problemi di utilizzo del software.
- Nuove release, aggiornamenti e codici correttivi del software.

TABELLA A

Nome licenza	Quantità	Sistema Operativo
Base SAS	3	Windows Server/Linux*
SAS/CONNECT	3	Windows Server/Linux*
SAS/EIS	3	Windows Server/Linux*
SAS/GRAPH	3	Windows Server/Linux*
SAS/IntrNet	3	Windows Server/Linux*
SAS/FSP	1	Windows

		Server/Linux*
SAS/AF	1	Windows Server/Linux*
SAS/ETS	1	Windows Server/Linux*
SAS ENTERPRISE BI SERVER	2	Windows Server/Linux*
SAS/OR	1	Windows Server/Linux*
SAS ENTERPRISE BI SERVER	2	Unix
SAS Analytic Server	2	Unix
SAS for HCM Miner	1	Unix
SAS Forecast Server	1	Unix
SAS/CONNECT	2	Unix
SAS/ACCESS Interface to DB2	2	Unix
SAS/ACCESS to MSQ	2	Unix
SAS/ACCESS to Oracle	2	Unix
Base SAS	100	Windows pc
SAS/GRAPH	100	Windows pc
SAS/STAT	100	Windows pc
SAS/FSP	100	Windows pc
SAS/CONNECT	100	Windows pc
SAS/ACCESS PC Files	100	Windows pc
SAS/ETS	2	Windows pc
SAS/IML	2	Windows pc
SAS/OR	2	Windows pc
SAS/AF	2	Windows pc
SAS/EIS	2	Windows pc
SAS/ ACCESS to ODBC	2	Windows pc
SAS/Enterprise Guide	10	Windows pc

App Dev Studio	1	Windows pc
SAS/CONNECT	3	Windows Server/Linux*
SAS/STAT	3	Windows Server/Linux*
SAS ENTERPRISE MINER	3	Windows Server/Linux*
SAS Grid Manager	128 grid processor	Windows Server/Linux*
SAS/OR	3	Windows Server/Linux*
SAS ENTERPRISE BI SERVER	3	Windows Server/Linux*
SAS/ACCESS Interface to DB2	3	Windows Server/Linux*
SAS DATA INTEGRATION SERVER	1	Windows Server/Linux*
SAS for Workforce and Production Planning	1	Windows server

* Windows Server/Linux: l'attuale licenza installata su S.O. Windows Server sarà autorizzata fino a successiva migrazione sul S.O. Linux per un periodo di 90 giorni. A far data dal termine della migrazione potrà essere utilizzato il solo S.O. Linux.

Tabella B

Nome licenza	Quantità	Sistema Operativo
SAS ENTERPRISE BI SERVER	1	Linux
SAS Scoring Accelerator for Oracle	3	Linux
SAS Access to Oracle	3	Linux
SAS for Workforce and Production Planning	2 ⁽¹⁾	Windows server

⁽¹⁾ la Soluzione è composta dai seguenti Prodotti SAS:

- SAS® Financial Management
- SAS® OR
- SAS® Strategic Performance Management
- SAS® Forecast Server
- SAS® Data Surveyor for SAP
- SAS/ACCESS® to R/3

ART. 2**MODALITA' E TEMPI DI INTERVENTO PER IL SERVIZIO
DI MANUTENZIONE**

Il servizio di aggiornamento, manutenzione e assistenza (di seguito il "Servizio") ha lo scopo di assistere l'Istituto nella soluzione di eventuali problemi nei casi in cui il Software, in *release* corrente e non modificata, non operi in modo sostanzialmente conforme alle specifiche previste nella documentazione fornita con il Software e negli aggiornamenti della stessa.

Il Servizio prevede le modalità di esecuzione e relativi livelli di servizio di seguito descritti.

Il Servizio, erogato nella forma di *help desk* telefonico verrà reso nei giorni lavorativi **dal lunedì al venerdì** e nell'orario compreso tra **le 8:30 e le 13 e le 14 e le 17:30**. Ogni problema riportato dall'Istituto verrà direttamente gestito da un consulente che, congiuntamente con l'Istituto, si adopererà allo scopo di identificare e, ove possibile, risolvere immediatamente il problema. Ove ciò non risultasse praticabile, il consulente, a seconda della severità del malfunzionamento come di seguito definita, lo inserirà nel piano di gestione, attribuendogli un numero di tracciamento, e potrà alternativamente approfondirlo direttamente o assegnarlo ad uno specialista, tenendo aggiornata l'Istituto, secondo la frequenza sotto indicata, sul relativo stato di avanzamento.

Prima di accedere all'*help-desk* dell'Impresa, l'Istituto avrà cura di verificare che il Software sia stato installato ed usato come indicato nei manuali e che l'Ambiente Operativo Specificato corrisponda a quello indicato nella documentazione del Software; l'Istituto dovrà inoltre applicare le procedure di prima diagnostica indicate negli stessi manuali.

L'attribuzione del livello di severità spetta all'Istituto all'atto della richiesta di assistenza, a mezzo di personale in possesso di adeguata conoscenza del prodotto oggetto di fornitura, sulla base delle valutazioni operate, caso per caso, dal medesimo, previa comunicazione al responsabile dell'Appaltatore. Il fornitore accetterà tale attribuzione senza poter sollevare eccezioni al riguardo. Resta inteso che i tempi di ripristino decorrono, comunque, dalla data e ora della richiesta di intervento da parte dell'Istituto.

Con riferimento all'attività di assistenza tecnica di cui al presente articolo, il Fornitore fornirà all'Istituto i sotto specificati livelli di servizio:

1) Accesso diretto all'assistenza tecnica del Fornitore nell'ambito degli orari sopra indicati;

2) *Follow-up*, a seconda del livello di severità del malfunzionamento:

- Entro 2h per Severità 1;
- Entro 4h per Severità 2;
- Entro 20h per Severità 3;
- Entro 24h per Severità 4;

Dove per "*follow-up*" deve intendersi, in caso di problemi non immediatamente risolvibili, il tempo intercorrente a) tra il primo e il secondo contatto telefonico tra l'Istituto e il consulente del Fornitore;

oppure b) tra il primo contatto telefonico tra l'Istituto ed il consulente ed il successivo primo contatto telefonico tra l'Istituto e lo specialista;

3) Frequenza degli aggiornamenti sullo stato di avanzamento:

- Quotidiana per Severità 1;
- Ogni 2 giorni lavorativi per Severità 2;
- Ogni 3 giorni lavorativi per Severità 3;
- Ogni 10 giorni lavorativi per Severità 4.

4) Inserimento del problema nel piano di gestione del Fornitore a partire dal primo contatto telefonico tra l'Istituto e il consulente del Fornitore:

- Entro 4 ore lavorative nel 90% dei casi;
- Entro 8 ore lavorative nel 100% dei casi.

b) Tempo di ripristino del Software relativamente ai malfunzionamenti di Severità 1:

- Entro 6 giorni lavorativi nel 100% dei casi;

Dove per "ripristino" deve intendersi l'eliminazione della situazione di blocco o di non funzionamento del Software così come denunciata dall'Istituto.

c) Tempo di ripristino del Software relativamente ai malfunzionamenti di Severità 2:

- Entro 8 giorni lavorativi nell'90% dei casi;
- Entro 10 giorni lavorativi nel 98% dei casi;

Dove per "ripristino" deve intendersi la individuazione della situazione di blocco o di non funzionamento del software così come denunciata dall'Istituto.

d) Tempo di ripristino del Software relativamente ai malfunzionamenti di Severità 3:

- Entro 20 giorni lavorativi nell'80% dei casi;
- Entro 30 giorni lavorativi nel 90% dei casi;

Dove per "ripristino" deve intendersi la individuazione di un *workaround*.

Le Severità sopra menzionate corrispondono ai seguenti livelli di malfunzionamento, riportati in ordine di gravità:

Severità 1 - tutto il Software risulta bloccato o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun *workaround* applicabile. Un numero significativo di utenti denuncia lo stesso problema e tutto il sistema SAS, in esercizio o produzione, è inoperativo.

Severità 2 - un Prodotto Software risulta non funzionante, determinando un impatto operativo significativo su tutto il sistema SAS.

Severità 3 - un Prodotto Software risulta non sostanzialmente conforme alle specifiche; il problema è risolvibile con *workaround* e ha un limitato impatto operativo sul sistema SAS.

Severità 4 - richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione relativa al Software.



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Nel caso in cui il Fornitore superi le soglie fissate per i livelli di servizio di cui ai precedenti punti a) 4 e b), l'Istituto applicherà le penali previste al Contratto, secondo le modalità ivi previste.