

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali

ALLEGATO 1 al Disciplinare di Gara

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta ai sensi degli art. 55, 5° comma, del D.Lgs. 163 del 12 aprile 2006, per l'affidamento della fornitura di apparecchiature per il "Potenziamento e riallineamento delle piattaforme del Backup Centralizzato dei Sistemi Open dell'Istituto"

1. PREMESSA	3
2. CONTESTO TECNICO	3
3. NUOVE ESIGENZE	5
4. OGGETTO DELLA FORNITURA	9
5. FASI	10
6. SERVIZI PROFESSIONALI	10
7. RISORSE UMANE E TECNOLOGICHE	11
8. GARANZIA, MANUTENZIONE e SUPPORTO	12
9. TEMPI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	14
10. COLLAUDO E ACCETTAZIONE	14
11. LIVELLI DI SERVIZIO	15
12. PENALI	15

1. PREMESSA

Attualmente l'Istituto eroga servizi al pubblico attraverso canali di comunicazione diversificati operativi 24 ore al giorno 7 giorni su 7.

Nell'ambito delle infrastrutture informatiche, l'Istituto si è dotato di una soluzione di Backup centralizzato per i Sistemi Open disegnata su di una soluzione Oracle SUN implementata in *campus* con l'operatività garantita dai 2 centri di produzione informatica identificati come *Warm site* (sito Primario - PR) e *Hot site* (sito di Continuità Operativa - CO).

Tale soluzione prevede l'operatività congiunta di 2 architetture di salvataggio dati, speculari, che implementano 2 livelli logici di protezione dati: un primo livello VTL (Virtual Tape Library - su disco) ed un secondo livello TL (Tape Library - su tape) che si sincronizzano automaticamente in funzione dei carichi di lavoro da espletare.

L'attuale soluzione per il backup centralizzato dei sistemi open che l'Istituto ha adottato, ha permesso di raggiungere gli obiettivi operativi che seguono:

- disporre di una ridondanza del sito PR in grado di garantire il salvataggio dati in caso di evento non prevedibile (CO in modalità *hotsite*);
- disporre di procedure operative atte a consentire l'utilizzo contemporaneo di entrambi i siti di produzione informatica per l'uso corrente;
- garantire una corretta gestione operativa del sito CO, consentendo la sua attivazione senza interruzione dei servizi informatici;
- possedere un piano di "Business Continuity" e di "Contingency" in grado di assicurare la disponibilità dei Servizi Informatici 24 ore al giorno per 7 giorni su 7;
- prevedere la gestione del ripristino della normale operatività (di sistema, dati e applicazioni) attraverso opportuni strumenti ed automatismi.

Altresì, può essere enucleata una serie di obiettivi tecnologici che restano così definiti:

- disporre di strumenti di ridondanza e di condivisione delle risorse di protezione dei dati in grado di garantire la continuità operativa dei Servizi;
- provvedere alla riconfigurazione e al riallineamento dei sistemi e dei dati con l'"import" delle attività svolte durante il periodo di attivazione degli strumenti di continuità operativa;
- creare una infrastruttura tecnologica di continuità operativa scalabile, in grado di rispondere alle esigenze attuali e future, in termini di espandibilità e configurabilità;
- permettere la circolazione dei dati all'interno dell'Istituto utilizzando gli stessi dispositivi di registrazione a nastro;
- sfruttare tecnologie trasmissive (SAN e WAN) in fibra ottica.

Ad oggi, la movimentazione dei volumi di dati ha raggiunto livelli di guardia che suggeriscono il potenziamento delle reciproche infrastrutture con relativo riallineamento sia hardware che software tra i siti PR e CO onde prevenire la saturazione delle capacità di protezioni dati in funzione delle accresciute esigenze di salvataggio nonché delle previsioni di crescita dei sistemi e dei servizi afferenti le 2 architetture di Backup (sito Primario - PR e sito di Continuità Operativa - CO).

2. CONTESTO TECNICO

L'attuale soluzione di protezione dei dati, si basa su:

- software di backup CA Brightstor

- soluzione di virtualizzazione dello storage a nastro ORACLE SUN VTL Plus
- unità robotiche ORACLE SUN SL8500
- unità di registrazione a nastro di tipo enterprise (T10000A)
- sistemi di controllo robotico ACSLS in HA.

Questa soluzione è il punto di arrivo di una serie di step progettuali concatenati tra di loro e riassumibili nei seguenti punti:

- realizzazione del backup centralizzato dei sistemi Open (sito PR) su tecnologia robotica PowderHorn 9310 e software di backup CA Brightstor
- evoluzione dell'infrastruttura PR in modalità "SAN Option" (condivisione delle risorse storage a nastro con una Storage Area Network) e potenziamento della libreria robotica, con sostituzione del 9310 in una libreria SL8500 e alcune unità a nastro T9940B, per aumentare la capacità di registrazione dei dati da proteggere
- estensione della piattaforma di Backup Centralizzato dei Sistemi Open con l'inserimento di un dispositivo tecnologico di virtualizzazione ORACLE SUN VTL Plus in alta affidabilità, integrato con la libreria SL8500 già in produzione e con il software di backup CA Brightstor, più ulteriore inserimento di 12 unità a nastro ad alta capacità modello T10000A, al fine di aumentare i livelli di servizio del backup, di gestire l'aumento dei dati da proteggere e di predisporre per la realizzazione della Continuità Operativa dei servizi di protezione dati
- implementazione del sito CO con l'acquisizione e la messa in esercizio di un'architettura analoga al sito PR.

In sintesi l'attuale piattaforma tecnologica utilizzata dall'Istituto per il backup dei dati Open del sito Primario – PR, è formata oggi da:

- N. 2 Primary Server in cluster MSCS dedicati alla gestione ed esecuzione delle funzioni di backup;
- N. 40 Distributed Server rappresentanti i sistemi Open da proteggere, prevalentemente MS-SQL;
- N.1 sistema ACSLS HA ORACLE SUN;
- N. 350 client di cui viene effettuato il backup via LAN;
- N. 1 ORACLE SUN SL8500 dotata di 6500 posti cassetta –slot- (2 frame);
- N. 4 unità a nastro T10000B in fibra ottica;
- N. 12 unità a nastro T10000A in fibra ottica;
- N. 1 sistema di virtualizzazione ORACLE SUN VTL PLUS in HA dotato di 150TB di disco.

Si elencano di seguito i principali Codici Prodotto relativi a quanto sopra descritto:

Codice Prodotto	Descrizione
SL8500-BASESYS-Z-N	SL8500 Base Library
ACSIS-730-E9N9-001	ACSL 7.3,SOLARIS SPARC
ACHSC-999-E9N9-001	ACSL 7.3 HA 3.0, SOLARIS SPARC
T10A-4FC-SW-85Z	T10000A drive with 4Gb Fibre Channel Interface
T10B-4FC-SW-85Z	T10000B drive with 4Gb Fibre Channel Interface
XVTL SATAB16TBZN	VTL Solution Additional 16TB capacity
VTL3540BASE-Z	Virtual Tape Solution Base Model

La soluzione prevista dall'Istituto per la realizzazione della Continuità Operativa dell'infrastruttura di backup centralizzato dei sistemi open ha contemplato l'inserimento all'interno del sito di Continuità Operativa – CO, di una architettura analoga a quella presente nel sito PR.

La soluzione enumera le seguenti componenti:

- N. 1 VTL 3600 ORACLE SUN in HA dotata di 150TB di disco interconnessa attraverso link FC (Dark Fiber) alla VTL Plus ORACLE SUN presente nel sito PR
- N.1 Tape Library SL8500 ORACLE SUN di uguale capacità, rispetto a quella presente nel sito PR, dotata di 6500 slot, 12 unità a nastro T10000A ORACLE SUN nuovi e 4 unità T10000B ORACLE SUN provenienti dal sito PR
- N.1 sistema ACSLS HA ORACLE SUN
- infrastruttura di connettività FC di back-end funzionale agli apparati sopra descritti

Si elencano di seguito i principali Codici Prodotto relativi a quanto sopra descritto:

Codice Prodotto	Descrizione
SL8500-BASESYS-Z-N	SL8500 Base Library
AC SIS-730-E9N9-001	ACSL S 7.3,SOLARIS SPARC
ACHSC-999-E9N9-001	ACSL S 7.3 HA 3.0, SOLARIS SPARC
T10A-4FC-SW-85Z	T10000A drive with 4Gb Fibre Channel Interface
T10B-4FC-SW-85Z	T10000B drive with 4Gb Fibre Channel Interface
XVTL S ATACAP16TBZN	VTL Solution Additional 16TB capacity
VTL3600BASE-Z	Virtual Tape Solution Base Model

I dispositivi hardware e gli elementi software sono strettamente integrati con i componenti che costituiscono l'infrastruttura di backup attualmente in essere (Sito PR), arrivando in effetti a considerarsi il tutto come una unica soluzione di backup centralizzato di sistemi open operante in ambiente multi-sito (Sito PR e Sito CO).

I due siti sono collegati in modalità Campus attraverso un adeguato numero di link FC.

Ciascun sito ha dunque una infrastruttura di backup, all'occorrenza, indipendente ed autonoma laddove però le due infrastrutture risultano interconnesse ed hanno la possibilità di replicare elettronicamente i dati salvati dal sito PR al sito CO (e/o viceversa, se necessario) grazie alla funzionalità di Tape Duplication delle due Virtual Tape Library.

Ad oggi, l'infrastruttura presente nel sito CO risulta dimensionata diversamente dal sito PR poiché nativamente implementata per volumi superiori alle necessità che hanno generato la soluzione del sito PR. Tale dimensionamento accresciuto risulta comunque inadatto a evadere i volumi di movimentazione dati rispetto alle esigenze sia attuali che di crescita preventivata.

3. NUOVE ESIGENZE

Nel corso dell'ultimo anno il carico di lavoro elaborato dall'infrastruttura appena descritta ha rilevato un incremento del tasso di crescita preventivato più che doppio rispetto ai valori iniziali. Tale espansione, non prevista e non prevedibile, si ripercuote sull'intera infrastruttura inducendo una rimodulazione della stessa sia in termini di risorse hardware/software e sia di servizi, siano essi implementativi e/o di supporto specialistico.

Tale complessità va gestita anche attraverso l'intervento diretto degli specialisti di prodotto ORACLE SUN. Gli specialisti di prodotto del fornitore della soluzione sono gli unici ad avere un contatto diretto con i laboratori di sviluppo e sono in grado di gestire

architetture molto complesse, anche attraverso l'uso di strumenti di controllo e di gestione "ad uso interno ORACLE SUN" che sono in grado di mantenere i livelli di servizio che il Backup dei dati INPS deve garantire. Infatti le esigenze di continuità del servizio del Backup unite alle dimensioni e quindi ai tempi di protezione dei dati, lasciano spazi di intervento ridottissimi che vanno sfruttati al massimo.

Va sottolineato come il dimensionamento iniziale dell'infrastruttura di Backup Centralizzato era stato costruito perché gestisse il doppio dei job di backup inizialmente in produzione. A fronte di un carico iniziale di 250 job di backup giornalieri e di una infrastruttura dimensionata per riceverne almeno 500, ci si trova oggi a gestire un volume di circa 1.000 job giornalieri di backup con circa 30000 sessioni di backup attivo.

Le esigenze di backup di dati e di fruizione di servizi di salvataggio/copia sono aumentate più di quanto previsto e continueranno ad aumentare anche a causa dell'avviamento in produzione di una serie di nuovi servizi e di applicazioni, legati ad una rilevante attività di rivisitazione delle architetture applicative della DCSIT ed il completamento di molteplici progetti quali la reingegnerizzazione delle applicazioni, nonché l'avvio della realizzazione di nuovi servizi e nuovi adempimenti richiesti dalle nuove normative sul Welfare e di seguito brevemente richiamati:

- l'estensione dell'assicurazione per la maternità e la malattia ai dipendenti delle imprese dello Stato, degli enti pubblici e degli enti locali privatizzati e a capitale misto, attualmente escluse dall'obbligo di assicurazione;
- l'estensione dell'assicurazione contro la disoccupazione involontaria e mobilità ai dipendenti delle aziende esercenti pubblici servizi;
- la realizzazione di modalità telematiche di trasmissione a disposizione dei Comuni per le comunicazioni relative ai decessi ed alle variazioni di stato civile da effettuarsi obbligatoriamente entro due giorni dalla data dell'evento, pena il danno erariale cui risponde il responsabile del procedimento in caso di ritardo nella trasmissione;
- la realizzazione dello sportello unico per l'impresa, che dovrà costituire l'unico punto di contatto tra le imprese e la Pubblica Amministrazione per tutte le vicende amministrative che riguardano l'attività di impresa;
- l'istituzione della carta degli acquisti allo scopo di soccorrere le fasce deboli della popolazione in stato di particolare bisogno e l'Istituto è designato quale "Soggetto Attuatore";
- predisposizione di piani di controllo da parte dell'Inps e dell'Agenzia delle entrate, anche sulla base dello scambio reciproco di dati e informazioni in loro possesso, volti a garantire una maggiore efficacia nei controlli sul corretto adempimento degli obblighi di natura fiscale e contributiva a carico dei soggetti non residenti e di quelli residenti ai fini fiscali da meno di 5 anni;
- la realizzazione della "Casa del Welfare";
- l'erogazione di un bonus straordinario, da parte del sostituto d'imposta e degli enti pensionistici,
- l'acquisizione d'ufficio, da parte di stazioni appaltanti pubbliche, anche attraverso strumenti informatici, il Documento unico di regolarità contributiva (DURC) presso gli istituti o gli enti abilitati al rilascio ad ogni fine di legge.
- la semplificazione delle comunicazioni di assunzione, cessazione, trasformazione e proroga del rapporto di lavoro, da parte dei datori di lavoro domestico, attraverso la presentazione all'INPS delle comunicazioni stesse. L'INPS, a sua volta, dovrà trasmettere le comunicazioni, in via informatica, ai Servizi competenti, al Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali, all'Inail, nonché alla prefettura, nell'ambito del Sistema pubblico di connettività e nel rispetto delle regole tecniche di sicurezza;

- il potenziamento e l'estensione degli ammortizzatori sociali attraverso la previsione di una serie di interventi, nell'ambito del fondo per l'occupazione e nei limiti di specifici stanziamenti, volti a riconoscere l'accesso a particolari istituti di tutela del reddito in caso di sospensione dal lavoro dei soggetti interessati
- fino al 31 dicembre 2011, la cosiddetta 'rottamazione delle licenze, introdotta dal D.lgs. 207/1996, in base al quale è previsto un sostegno di 516 euro per gli esercenti costretti a chiudere l'attività nei tre anni precedenti il termine per la pensione di vecchiaia. All'INPS è demandata la funzione di controllo e verifica dell'esistenza dei presupposti di incompatibilità.
- la trasmissione in via telematica, da parte dell'INPS, alla Direzione Ammortizzatori Sociali e Incentivi all'Occupazione, dei dati disponibili relativi ai lavoratori percettori di trattamento di sostegno al reddito;
- la messa a disposizione da parte dell'INPS di una banca dati informatizzata, aggiornata in tempo reale, contenente tutti i dati disponibili relativi ai lavoratori percettori di trattamento di sostegno al reddito, liberamente accessibili, via internet, alla Direzione Ammortizzatori Sociali e Incentivi all'Occupazione e a tutti i centri per l'impiego e gli altri organismi pubblici o privati autorizzati o accreditati a svolgere le previste funzioni.

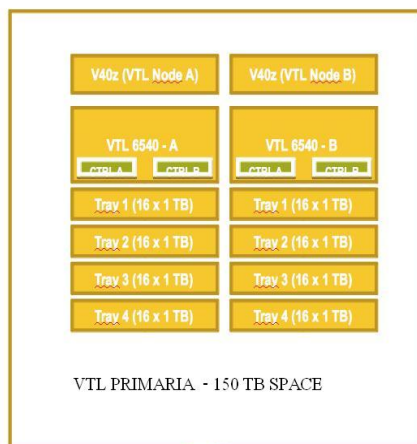
Tali interventi hanno inevitabili impatti sull'ambiente di Backup Centralizzato dei sistemi open sia in termini di scalabilità e saturazione delle risorse a disposizione che di supporto/adequamento del software di base.

Previsioni di estensione del servizio di Backup Centralizzato, aggiornate in ragione della domanda in arrivo, stimano una crescita del 30% del numero di sistemi che porterebbe ben oltre la saturazione l'impegno dei sistemi e delle risorse.

Inoltre il grado di attenzione e controllo dedicato alle apparecchiature in questione dovrà essere adeguato alla crescita auspicata dell'infrastruttura ampliando il team di controllo e gestione con figure specialistiche di prodotto.

Architettura dischi cache delle VTL

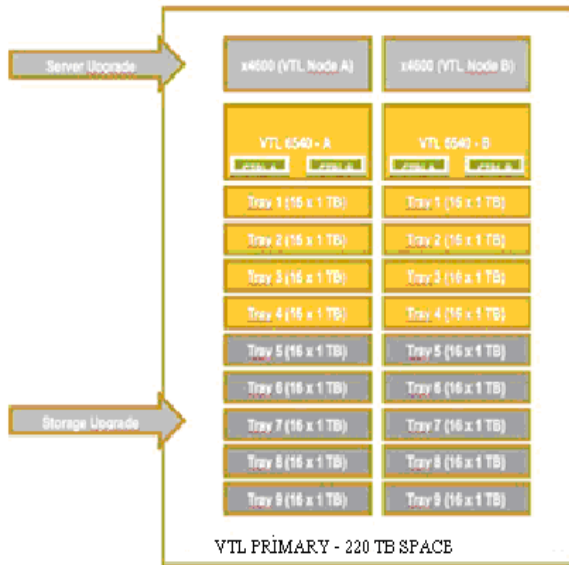
INPS – VTL Primary (VTL Detail) – AS-IS



* Note: VTL SW Upgrade from version 1.0 to version VTL Plus 2.0 Update 1 has already been done



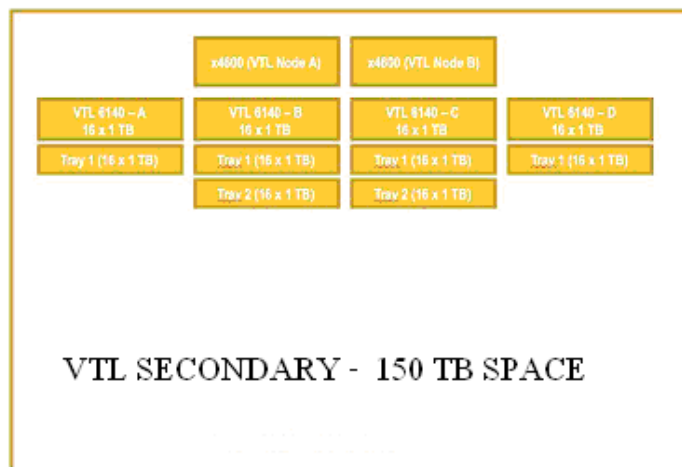
INPS – VTL Primary (VTL Detail) – TO-BE



2

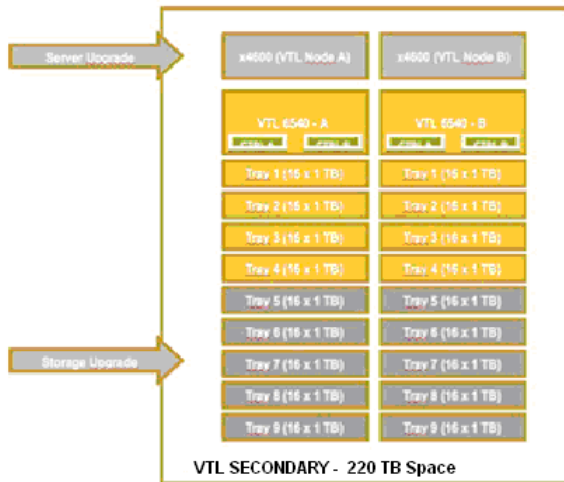


INPS – VTL Secondary (VTL Detail) – AS-IS





INPS – VTL Secondary (VTL Detail) - TO BE



4. OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura consiste nel potenziamento e riallineamento delle piattaforme del Backup Centralizzato dei Sistemi Open di INPS.

La tipologia dei quantitativi sono di seguito indicati:

HARDWARE

- Potenziamento della VTL del sito primario in termini di disco fino alla dimensione effettiva di 220TB.
- Potenziamento della VTL del sito secondario in termini di disco fino alla dimensione effettiva di 220TB.
- N. 8 unità a nastro Tape Drive T10KB per la libreria a nastro SL8500 del sito primario.
- N. 8 unità a nastro Tape Drive T10KB per la libreria a nastro SL8500 del sito secondario.

SOFTWARE

- N. 8 License Key per 512 Volume Virtuali.

Di seguito vengono specificate in dettaglio le componenti facenti parte della fornitura:

Codice prodotto	Descrizione Prodotto
XVTL5ATAAP16TBZ	Additional 16 TB capacity
VTLII-500-99N9W2N	License Key for 512 Virtual volume
CABLE10800310-Z	FC, LC-LC, 50/125, Dplx, R,10M
T10B-4FC-SW-85Z	T10000B, FC, 4GB, DPSW, SL8500

XSL8500-DR-PWR-Z-N	One Drive Power Supply
--------------------	------------------------

Le attività si svolgono essenzialmente nell'ambito dell'infrastruttura del backup "Open" dell'Istituto.

Vengono interessati i seguenti ambienti:

- Sistema Backup/Restore Brighstor Arcserve;
- Storage Area Network;
- Infrastruttura fisica del backup (Librerie, unità a nastro, VTL).

Nel capitolo Fasi vengono definiti i dettagli delle attività ed eventuali coinvolgimenti di aree esterne all'infrastruttura tecnologica.

5. FASI

Per la realizzazione e per il passaggio in produzione di quanto descritto, l'Istituto prevede di utilizzare Servizi Professionali e Assistenza Sistemistica, finalizzati all'esecuzione delle seguenti macro fasi progettuali:

- **FASE 1:** Installazione Upgrade alla Piattaforma
 - WP1: Upgrade della VTL di Produzione
 - Installazione e configurazione cache aggiuntiva per la VTL
 - Installazione di 8 tape drive modello T10000B aggiuntivi
 - Installazione licenze sw (ove necessario)
 - Certificato di Accettazione della Installazione
 - WP2: Upgrade della VTL di Continuità Operativa
 - Installazione e configurazione cache aggiuntiva per la VTL
 - Installazione di 8 tape drive modello T10000B aggiuntivi
 - installazione licenze sw (ove necessario)
- **FASE 2:** Certificato di Accettazione della Installazione
 - WP1: Riconfigurazione VTL PR e CO
 - verifica e riconfigurazione della TAN
 - revisione della configurazione della VTL PR
 - verifica e riconfigurazione delle policy di duplica delle VTL
 - avviamento dell'architettura
 - Rilascio dell'architettura al cliente
 - Certificato di accettazione rilascio nuova architettura

6. SERVIZI PROFESSIONALI

Realizzazione del potenziamento e riallineamento del backup centralizzato

Codice Parte	Descrizione	Q.tà gg/uu
E1-PS-PM	Technical Project Manager	10
E1-PS-ARCH	Architect	12
E1-PS-TECHSP	Technical Product Consultant	12

7. RISORSE UMANE E TECNOLOGICHE

I servizi professionali necessari all'implementazione dell'adeguamento, i servizi di supporto sistemistico, tutte le attività di installazione e configurazione dell'hardware proposto nonché i servizi di supporto sistemistico post-rilascio saranno effettuati da Operatori con certificazione di Partner SUNORACLE (con personale specializzato) ed erogati in modo da rispondere a tutti i requisiti di qualità vigenti.

In tale contesto il servizio assume responsabilità esecutive nell'ambito della realizzazione dell'adeguamento tecnologico e controlla il rispetto delle pianificazioni tecniche e temporali segnalando turbative e scostamenti, suggerendo possibili soluzioni.

Di seguito, riportiamo l'effort complessivo per la realizzazione dell'upgrade, nonché i profili professionali che saranno coinvolti nelle attività:

- 34 giorni di Servizi Professionali per le attività d'installazione, test, collaudo, passaggio in produzione e tuning delle tecnologie da acquisire (Start-Up). Per l'erogazione di questi servizi vengono utilizzate le figure professionali :
 - Technical Project manager – 10 giorni
 - Technical Product Consultant – 12 giorni
 - Architect – 12 giorni.

Di seguito vengono descritte le figure impegnate:

TECHNICAL PROJECT MANAGER

Il Technical Project Manager è responsabile della pianificazione e dell'installazione dell'infrastruttura fornita.

Il Technical Project Manager collaborerà con il personale di INPS per assicurare lo svolgimento di tutte le necessarie attività preparatorie nonché con i tecnici addetti all'installazione dell'hardware in loco per l'esecuzione pratica delle installazioni.

Le responsabilità specifiche di questo ruolo (in riferimento allo scopo di progetto) includono:

- pianificare le attività tecniche del progetto per produrre un programma dettagliato di attività e consentire la stima del livello di risorse tecniche necessario per l'esecuzione dei lavori;
- assicurare l'identificazione dei livelli adeguati di risorse tecniche e la relativa assegnazione alle varie attività in base alle rispettive competenze specialistiche;
- coordinare e monitorare le attività tecniche del progetto;
- gestire i problemi tecnici ed agevolarne la risoluzione affinché il progetto possa proseguire con ritardi e costi minimi;

- assicurare che l'hardware richiesto giunga on-site al momento opportuno e tenere sotto controllo le consegne, ai fini della tempestiva disponibilità delle risorse tecniche necessarie.

ORACLE SUN ARCHITECT

L'Architect è responsabile degli ambienti hardware e software interessati al progetto.

Possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti di base, tenendo conto degli eventuali vincoli esistenti, propone e/o valida le architetture necessarie all'implementazione delle soluzioni basate sull'impiego di prodotti specifici o comunque su ambienti da integrare o interfacciare.

E' in grado di progettare e implementare sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici e/o comunque su ambienti da integrare o interfacciare.

Ha conoscenze delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tematiche interessate al progetto.

Collabora attivamente con il Project Manager.

Svolge attività di analisi delle esigenze del Cliente.

Verifica la correttezza dell'installazione e della configurazione dei prodotti per le parti più complesse.

Sovrintende alle attività di collaudo dei sistemi realizzati.

ORACLE SUN TECHNICAL PRODUCT CONSULTANT

Il Technical Product Consultant dovrà fornire una parte specifica della soluzione tecnica. Le responsabilità specifiche di questo ruolo (in riferimento allo scopo di progetto) includono:

- fornire a INPS implementazioni ORACLE SUN di best-practice ed altre tecnologie selezionate, in collaborazione con il personale tecnico di INPS, i membri del team di progetto e Project Manager.
- installare, configurare e testare i sistemi hardware e i pacchetti software in base ai requisiti e nei tempi concordati, perché il sistema sia accettato da INPS;
- fornire consigli e raccomandazioni ai Clienti sulla configurazione del software e il layout dei dischi, affinché la soluzione finale soddisfi le reali esigenze di INPS;
- condurre l'escalation dei problemi e dei potenziali punti critici nei canali appropriati, per una tempestiva risoluzione.

8. GARANZIA, MANUTENZIONE e SUPPORTO

Ferma la garanzia legale per vizi dei dispositivi, di cui agli artt. 1490 e ss. del c.c., il Fornitore si impegna a garantire l'assistenza tecnica omnicomprensiva e il buon funzionamento delle apparecchiature per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di collaudo.

Il Fornitore si impegna a prestare gli interventi come di seguito indicato. In caso di superamento del suddetto termine, l'INPS procederà all'applicazione delle penali, rivalendosi sulla garanzia definitiva prestata dal Fornitore, salvo il risarcimento del maggiore danno.

Tale servizio, da svolgersi mediante tecnici specializzati, andrà prestato presso i locali in cui le apparecchiature sono installate ed utilizzate, mantenendo costantemente le apparecchiature ed i sistemi in condizioni di perfetta efficienza ed operatività.

Il servizio di manutenzione consiste nella riparazione *on-site* dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi durante il funzionamento delle apparecchiature, nonché nella sostituzione di parti e componenti difettosi. Tale servizio dovrà garantire tutto quanto è necessario per il corretto funzionamento delle apparecchiature.

Qualora l'entità del guasto non consenta la riparazione *on site*, il termine di riconsegna delle apparecchiature ritirate e rimesse in efficienza sarà stabilito di concerto con la Stazione Appaltante in funzione del danno riscontrato.

Qualora tale termine dovesse superare i 10 (dieci) giorni, il Fornitore avrà l'obbligo di mettere a disposizione dell'Istituto, gratuitamente e per il tempo occorrente per la riparazione, un'apparecchiatura sostitutiva in perfetto stato di funzionamento e con caratteristiche tecniche e prestazionali identiche o superiori a quelle possedute dalla macchina sostituita

Il servizio di manutenzione comprende anche la fornitura e sostituzione di tutti gli accessori in dotazione agli apparati.

Non sono comprese nel canone di manutenzione attività di riparazione per guasti causati da:

- indisponibilità di locali adatti, forniti di tutti gli impianti specificati dalle apposite istruzioni dei costruttori delle macchine;
- calamità o agenti atmosferici, compresi tra l'altro terremoti, incendi, inondazioni;
- negligenza o cattivo uso, atti di vandalismo, furto o rapina;
- modifiche al progetto strutturale, meccanico o circuitale dell'apparecchiatura successive alla data di inizio del contratto, se non effettuate dalla società fornitrice dell'apparecchiatura o dalla società aggiudicataria del servizio di manutenzione.

Il servizio stesso dovrà essere gestito dalla società aggiudicataria mediante interventi, che verranno effettuati dietro semplici richieste, anche telefoniche, a valle delle quali la società stessa rilascerà un numero di riferimento.

Il fornitore dovrà garantire, su richiesta dell'Istituto, il necessario interfacciamento dei propri sistemi di tracciamento degli eventi e delle richieste di intervento con quelli adottati dall'Help Desk dell'Istituto attualmente basato su tecnologia BMC-Remedy e del sistema di SLA Management.

L'Istituto si riserva inoltre la facoltà di richiedere, periodicamente, reportistiche riguardanti i servizi di assistenza prestati contenenti informazioni quali:

- giorno e ora della richiesta di intervento (via telefono, fax o posta elettronica);
- numero di riferimento della richiesta d'intervento;
- giorno e ora di ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature;
- nominativo e qualifica del tecnico cui è stato assegnato l'intervento;
- casa costruttrice, tipo e modello;
- parti di ricambio sostituite;
- indicazione del referente INPS che ha verificato il buon esito della attività di manutenzione;
- data chiusura dell'intervento;
- eventuali interventi ripetuti.

Il Fornitore dovrà comunicare all'Istituto, al momento dell'aggiudicazione, i recapiti, completi di nominativi e di numeri di telefono e di fax di riferimento, per la gestione delle richieste di intervento.

Il Fornitore dovrà garantire la ricezione della richiesta di intervento dalle ore 9.00 alle 20.00 dei giorni lavorativi, per tutto il periodo di validità della garanzia e per tutte le componenti hardware e software facenti parte della fornitura. La richiesta formalizzata via fax sarà preceduta da un contatto telefonico da parte del referente della Stazione Appaltante.

LUOGHI DI ESECUZIONE

Le apparecchiature oggetto della gara dovranno essere consegnate presso la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici (via Civiltà del Lavoro 46 - 00144), o in altro luogo sito in Roma che l'Istituto avrà cura di segnalare in sede di stipula del contratto e di avvio della fornitura.

9. TEMPI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Il Fornitore aggiudicatario, per le apparecchiature oggetto della fornitura, dovrà rispettare i seguenti tempi decorrenti dalla data di stipula del contratto:

- Consegna degli apparati entro 30 giorni solari.
- Conclusione delle attività di installazione e collaudo entro 60 giorni solari.

L'avvenuta consegna sarà comprovata dal documento di trasporto la cui copia verrà consegnata all'Istituto. La firma posta su tale documento all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza dei prodotti inviati rispetto a quanto previsto nel presente documento.

La sospensione dell'attività produttiva dell'azienda per ferie annuali del personale non costituisce motivo di differimento dei termini su citati.

L'Istituto, tuttavia, fermo restando che per i giorni di ritardo trovano comunque applicazione le previste penalità, si riserva la facoltà di risolvere il contratto, sin dalla scadenza del termine massimo di esecuzione sopra richiamato.

Nel caso di risoluzione del contratto, l'Istituto, senza bisogno di messa in mora e su semplice provvedimento amministrativo, procederà all'incameramento a titolo di penale, del deposito cauzionale definitivo, salvo sempre l'esperimento di ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

10. COLLAUDO E ACCETTAZIONE

Contestualmente, ovvero entro massimo 5 giorni dalla consegna e installazione delle apparecchiature, dovrà essere verificata la funzionalità delle stesse in presenza del personale della Stazione Appaltante e dell'Appaltatore. In caso di esito positivo o verrà sottoscritto un verbale di collaudo.

Sarà ritenuto "non superato" il collaudo delle apparecchiature non conformi ai requisiti di cui al presente Capitolato.

Nell'ipotesi di esito negativo di detto collaudo, lo stesso dovrà essere ripetuto entro il termine di 5 giorni a decorrere dalla data del su citato verbale e si considererà collaudo definitivo. Nel caso di ritardo nell'esecuzione del nuovo collaudo, per cause non imputabili all'Istituto, è applicata una penale, nella stessa misura e con le stesse modalità previste per il ritardo nella consegna delle apparecchiature, calcolata sul prezzo relativo alle apparecchiature non funzionanti.

In caso di esito negativo del collaudo definitivo, l'INPS si riserva la facoltà di comunicare al Fornitore, entro 90 giorni dalla data dell'approvazione delle risultanze di collaudo, la propria decisione insindacabile di accettare la fornitura con una congrua riduzione di prezzo ovvero di rifiutare, senza formalità alcuna, la fornitura stessa senza chiederne la sostituzione. In quest'ultimo caso ovvero qualora il Fornitore non accetti le suddette determinazioni, il contratto viene risolto di diritto e l'Istituto procederà all'incameramento del deposito cauzionale definitivo, all'eventuale acquisizione in danno

dei prodotti, salvo l'esperimento di ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere, anche per il risarcimento dei danni ulteriori.

Qualora, invece, la non rispondenza della merce alle prescrizioni contrattuali dovesse risultare posteriormente alla data dell'approvazione formale del collaudo, l'Istituto si riserva la facoltà, in deroga al disposto degli artt. 1495 e 1497 C.C., di procedere agli adempimenti di cui al comma precedente entro 90 giorni dalla data della scoperta della irregolarità.

11. LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio nell'esecuzione delle attività di consegna ed installazione delle apparecchiature oggetto della fornitura e dei servizi di manutenzione e supporto:

- Livelli di servizio per l'esecuzione delle attività di fornitura (consegna ed installazione):

Livello	Descrizione	Tempi di esecuzione
LIV-FOR-1	Consegna degli apparati oggetto di fornitura	entro 30 giorni solari dalla data di stipula del contratto
LIV-FOR-2	Conclusione delle attività di installazione	entro 60 giorni solari dalla data di stipula del contratto

- Livelli di servizio per l'esecuzione delle attività di manutenzione e supporto:

Livello	Descrizione	Tempi di esecuzione
LIV-MAN-1	Ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature mal funzionanti oggetto della fornitura	100% dei casi entro 8 ore lavorative successive alla richiesta di intervento (esclusi il sabato e i giorni festivi), che verrà effettuata via telefono, fax o posta elettronica con l'indicazione del giorno e dell'ora della richiesta stessa

12. PENALI

Qualora la fornitura, o parte di essa, non fosse eseguita nei termini fissati, il Fornitore resterà assoggettato al pagamento delle seguenti penalità.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio previsti comporterà l'addebito a carico del Fornitore delle corrispondenti penali **PEN-FOR-1, PEN-FOR-2, PEN-MAN-1.**

Penale	Livello di Servizio	Indice	Penale
--------	---------------------	--------	--------

Penale	Livello di Servizio	Indice	Penale
PEN-FOR-1	LIV-FOR-1	Per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai termini previsti	<ul style="list-style-type: none"> • 0,10% dal 1° al 15° giorno; • 0,15% dal 1° al 30° giorno, se il ritardo supera il 15° giorno; • 0,20% dal 1° al 60° giorno, se il ritardo supera il 30° giorno (termine massimo) <p>calcolate sull'importo del materiale non consegnato nei termini, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.</p>
PEN-FOR-2	LIV-FOR-2	Per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai termini previsti	<ul style="list-style-type: none"> • 0,10% dal 1° al 15° giorno; • 0,15% dal 1° al 30° giorno, se il ritardo supera il 15° giorno; • 0,20% dal 1° al 60° giorno, se il ritardo supera il 30° giorno (termine massimo) <p>calcolate sull'importo del materiale non installato nei termini, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.</p>
PEN-MAN-1	LIV-MAN-1	Per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti, per cause non imputabili all'Istituto ovvero a forza maggiore o a caso fortuito	0.20% del valore contrattuale del servizio di Manutenzione HW e SW, fino ad un massimo di 120 ore di fermo.

Nel calcolo delle tempistiche di ritardo, vanno computati i giorni festivi.

Le penali di cui sopra saranno trattenute dagli importi dovuti alla Società fornitrice ovvero dal deposito cauzionale definitivo. In quest'ultimo caso sarà richiesto alla Società un tempestivo ripristino dell'importo originario. Qualora il Fornitore non risultasse adempiente agli obblighi sopra descritti, ferma restando l'applicazione delle penalità per ritardo o per mancata osservanza dei livelli di servizio previsti, l'Istituto si riserva il diritto di far effettuare le prestazioni da altri e di porre a carico del Fornitore la spesa sostenuta rivalendosi sia su eventuali crediti del Fornitore, sia sulla cauzione.