



*Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti  
dell'Amministrazione Pubblica*

## CAPITOLATO TECNICO

PER LA MANUTENZIONE E L'ADEGUAMENTO DELLA  
INFRASTRUTTURA SOFTWARE DI CONTROLLO ACCESSI (CA  
SITE MINDER) DEL SISTEMA INFORMATIVO INPDAP

## SOMMARIO

1. Premessa .....	2
2. Oggetto della fornitura .....	4
3. Avvio e durata della fornitura .....	5
4. Consegna e installazione del software .....	6
5. Requisiti del servizio di manutenzione .....	6
5.1 Specifiche generali del servizio.....	6
5.2 Modalità di segnalazione degli interventi .....	7
5.3 Rendicontazione del servizio .....	7
5.4 Corrispettivi del servizio .....	8
6. Servizio di presidio on site .....	8
7. Livelli di servizio e penali .....	11
8. Responsabili del contratto .....	15

## 1. Premessa

INPDAP (Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica) dispone, per il controllo degli accessi ai propri servizi informatici, della suite di prodotti software CA E-Trust Site Minder (software di Access e Identity Management), acquisita, previo parere positivo del CNIPA (oggi DigitPA) n. 205/2005, con gara a procedura aperta.

La piattaforma informatica di controllo accessi riveste un ruolo cruciale per l'Istituto, in quanto ha il compito di verificare l'identità e gli accessi di tutte le persone che vogliono fruire dei servizi in rete messi a disposizione dal SIN (Sistema Informativo Normalizzato di INPDAP).

A fine 2012 va in scadenza il servizio di manutenzione delle licenze della suite CA E-Trust Site Minder in possesso dell'Istituto, che è necessario rinnovare per assicurare la continuità di funzionamento della suddetta piattaforma di controllo accessi.

Contestualmente, la previsione di sviluppare nuovi servizi on line nel 2012, in coerenza con le indicazioni del Piano della Performance, richiede un adeguamento della piattaforma. Infatti, a fronte delle circa 300.000 utenze che la piattaforma consente oggi di gestire (250.000 per servizi on line), nel 2012 si prevede di dover disporre di:

- 8.000 licenze per i dipendenti INPDAP,
- 30.000 per datori di lavoro, finanziarie, caf, patronati, etc,
- 310.000 per i pensionati che attualmente accedono ad applicazioni (cedolino, cud, 730) che gestiscono gli accessi con modalità che non rispettano la normativa sulla privacy e che dovranno essere migrati su CA Site Minder,
- 20.000 per gli utenti dei servizi on line ex ENAM,
- 60.000-70.000 utenze per gli utenti dei servizi on line "vacanze studio",
- 60.000-70.000 per ulteriori servizi online previsti entro il 2012 (consultazione on line posizioni assicurative iscritti etc ...).

Per un totale di circa 510.000 (470.000 per servizi on line) utenze da gestire previste nel 2012.

Ipotizzando poi, in via cautelativa, una possibile ulteriore crescita del numero degli utenti dei servizi on line tra il 2012 e il 2013, di circa il 10%, risulta necessario estendere il numero delle licenze della

piattaforma di controllo accessi a disposizione di INPDAP per ulteriori 250.000 utenti dei servizi on line (fino a un totale di 500.000).

Inoltre, l'incremento del numero di utenze da gestire richiede di acquisire strumenti adeguati per monitorare costantemente il funzionamento del sistema di controllo accessi, al fine di avere una chiara comprensione delle prestazioni di questa piattaforma e di come le sue malfunzioni possano influenzare le prestazioni e le disponibilità dei servizi erogati (ad utenti interni ed esterni all'Istituto); una indisponibilità del sistema di controllo accessi provocherebbe infatti un blocco dei servizi offerti all'utenza, con notevoli ripercussioni non solo in termini di produttività interna ma anche di immagine dell'Istituto.

Attualmente, viene utilizzata per questo monitoraggio una soluzione custom, sviluppata ad hoc, basata esclusivamente sui file di log del sistema che non permette un monitoraggio adeguato.

Per garantire una modalità di controllo in tempo reale, proattiva ed in grado di aiutare a prevenire i problemi di prestazioni e disponibilità, onde evitare quanto più possibile disservizi bloccanti per l'Istituto, si rende quindi necessario acquisire, nella medesima gara, il modulo Site Minder (CA Wily for Site Minder) per il monitoraggio del sistema di controllo accessi.

## 2. Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura richiesta con questo Capitolato sono i seguenti beni e servizi.

- 1) un servizio di manutenzione per 24 mesi dei prodotti software dell'infrastruttura di controllo accessi riportati nella tabella che segue.

### MANUTENZIONE LICENZE GIA' ESISTENTI in INPDAP (CA Site Minder)

Componente	Codice Prodotto	Prodotto	N. licenze
Access Manager per dipendenti	STMINT990	CA SiteMinder – internal user	8.500
Access Manager per enti esterni	STMINT990	CA SiteMinder – internal user	45.000
Access Manager per utenza diffusa Internet	STMEXT99000	CA SiteMinder – external user	250.000
Access manager per Web Services	SOASMU990	CA SOA Security Manager Upgrade	10,000 Users+ 10 Secured Web Services
Access Manager Application Server Agent	STMIBW990	CA SiteMinder Agent for WebSphere	8 CPU

- 2) la fornitura di nuove licenze dei prodotti software dell'infrastruttura di controllo accessi, con relativa manutenzione per 24 mesi, come indicato nella tabella che segue.

### NUOVE LICENZE (CA Site Minder)

Componente	Codice Prodotto	Prodotto	N. licenze
Access Manager per utenza diffusa Internet	STMEXT99000	CA SiteMinder – external user	250.000
Access Manager Application Server Agent	STMIBW990	CA SiteMinder Agent for WebSphere	10 CPU

- 3) la fornitura e manutenzione per 24 mesi di un software per il monitoraggio dell'infrastruttura di controllo accessi, come indicato nella tabella che segue.

<b>NUOVE LICENZE SOFTWARE MONITORAGGIO (CA Wily for Site Minder)</b>			
<b>Componente</b>	<b>Codice Prodotto</b>	<b>Prodotto</b>	<b>N. licenze</b>
CA Wily for SiteMinder - con manutenzione per 24 mesi	INTSTM990	CA Wily for SiteMinder - con manutenzione per 24 mesi	500.000

- 4) la fornitura per 24 mesi di un servizio di presidio fisso on site presso il Data Center INPDAP per l'assistenza alla gestione della piattaforma CA Site Minder, come indicato nella tabella che segue.

<b>PRESIDIO FISSO ON SITE PER 24 MESI</b>			
<b>Servizio</b>	<b>Codice Prodotto</b>	<b>Qualifica richiesta</b>	<b>Q.tà</b>
Presidio on site per 24 mesi	n.a.	Sistemista senior	1

I servizi di manutenzione dovranno essere svolti come indicato in questo Capitolato ed avranno avvio dalla data di consegna e installazione di cui al successivo § 4.

Il servizio di assistenza on site dovrà essere svolto come descritto nel successivo § 6.

### **3. Avvio e durata della fornitura**

La data di inizio fornitura coinciderà con la data di stipula del contratto. Il periodo complessivo di durata contrattuale è di **ventiquattro mesi** dalla data di consegna delle licenze di cui al § 2 (durata del servizio di manutenzione), come regolato nel successivo § 4.

Nel presente documento i giorni sono da intendersi come solari, salvo diversa esplicita indicazione.

## **4. Consegna e installazione del software**

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla consegna ed installazione dei prodotti oggetto della fornitura, presso i locali del Data Center INPDAP di viale A. Ballarin in Roma, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di decorrenza contrattuale, salvo diverso accordo tra le Parti. Dalla data di completamento della installazione di cui sopra avranno decorrenza i servizi di manutenzione di cui al precedente § 2.

L'avvenuta consegna e installazione saranno verificate dal responsabile INPDAP della fornitura, di cui al successivo § 8, tramite apposita nota di collaudo, da trasmettere all'Impresa.

## **5. Requisiti del servizio di manutenzione**

### **5.1 Specifiche generali del servizio**

Il servizio di manutenzione comprende tutte le attività necessarie al mantenimento in perfetta efficienza del software oggetto della fornitura (di cui al precedente § 2) e alla risoluzione di qualunque anomalia che, anche indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza.

Sono richieste le attività di eliminazione dei malfunzionamenti o altri inconvenienti relativi al software che dovessero verificarsi.

E' parte integrante del servizio la disponibilità di tutte le patch/fix/Service Pack relative ai prodotti software oggetto della fornitura.

Le notifiche degli eventuali problemi e le richieste di intervento avverranno tramite il servizio descritto nel successivo paragrafo.

Per ogni intervento di manutenzione effettuato dovrà essere redatta da un incaricato dell'Impresa una apposita nota, nella quale dovranno essere registrati, per il periodo contrattuale, l'ora della chiamata, quella della diagnosi e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate, così come precisato nel successivo paragrafo 5.3. Tale nota dovrà essere controfirmata dal responsabile tecnico della fornitura (cfr. § 8) indicato dall'Istituto o da persona da lui designata.

Le note originali dovranno essere conservate a cura dell'Impresa. (Copia verrà conservata a cura dell'Istituto).

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì nei giorni feriali dalle ore 07,00

alle ore 20,00 per tutto il periodo contrattuale.

## 5.2 Modalità di segnalazione degli interventi

L'Impresa dovrà rendere disponibile un numero telefonico al quale indirizzare le richieste di risoluzione dei problemi relativi ai prodotti software oggetto della fornitura.

Tale numero telefonico sarà utilizzato dal personale dell'Istituto per effettuare le notifiche dei guasti/malfunzionamenti. Il costo delle chiamate sarà a carico dell'Impresa.

Il servizio telefonico messo a disposizione dall'Impresa dovrà essere accessibile nella fascia oraria dal lunedì al venerdì dei giorni feriali dalle ore 07,00 alle ore 20,00.

Il personale specialistico dell'Impresa che interfacerà il personale tecnico dell'Istituto dovrà parlare la lingua italiana.

Dovranno inoltre essere resi disponibili dall'Impresa un numero di fax e un indirizzo di e-mail, sempre attivi H24 x 7 giorni alla settimana, che l'Istituto potrà utilizzare per inoltrare le richieste di intervento nelle fasce orarie al di fuori del precitato orario 7-20 dei giorni feriali.

Le chiamate di assistenza inoltrate al di fuori del suddetto orario saranno prese in carico, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio, a partire dalle ore 7 del giorno feriale successivo.

## 5.3 Rendicontazione del servizio

Con cadenza trimestrale, l'Impresa dovrà rendicontare gli interventi di manutenzione effettuati e i livelli di servizio assicurati nel periodo di riferimento. In particolare, l'Impresa dovrà consegnare, entro i primi dieci giorni del mese successivo al trimestre di riferimento, i seguenti prospetti in formato cartaceo ed elettronico:

- 1) registrazione ufficiale dell'Impresa in merito ai Livelli di Servizio rilevati nel periodo in esame secondo la tabella esemplificativa riportata di seguito.

Registrazione dei Livelli di Servizio				
Identificativo	Indicatore/Misura	Periodo di riferimento	Valore soglia	Risultati rilevazione

- 2) "scheda richiesta intervento" relativa agli interventi effettuati durante il periodo in esame che riporti almeno i seguenti dati:



- a) identificativo richiesta intervento
- b) data/ora/minuti della segnalazione di richiesta intervento all'Impresa
- c) riferimento del segnalatore
- d) criticità del malfunzionamento (bloccante / non-bloccante)
- e) descrizione dell'intervento richiesto
- f) data/ora/minuti della presa in carico da parte dell'Impresa all'Istituto (segnalatore e/ responsabile del settore)
- g) azione intrapresa dall'Impresa a seguito della segnalazione e della diagnosi comunicata
- h) data/ora/minuti di inizio e di fine dell'intervento effettuato
- i) luogo dell'intervento
- j) firma di validazione da parte di personale indicato dall'Istituto.

La scheda di intervento dovrà inoltre contenere una sezione da compilare nel caso tale richiesta comporti la necessità di installazione di una correzione (patch/fix) con le seguenti informazioni:

- data/ora/minuti della disponibilità della correzione (patch/fix),
- data/ora/minuti della installazione della correzione (patch/fix) da parte dell'Impresa in ambiente di integrazione.

Tale scheda va compilata anche nel caso in cui si richiedano o si forniscano aggiornamenti dei prodotti software oggetto del servizio.

## **5.4 Corrispettivi del servizio**

Tutte le attività necessarie per assicurare l'erogazione del servizio di manutenzione da parte dell'Impresa sono remunerate nell'ambito dell'importo omnicomprensivo richiesto in offerta dall'Impresa stessa per questo servizio.

## **6. Servizio di presidio on site**

Nel biennio 2012-13 è prevista la prosecuzione della messa in opera e l'avviamento per l'utenza di alcuni servizi applicativi di natura strategica per l'Istituto, il cui corretto utilizzo è subordinato alla

disponibilità e all'efficienza del sistema di controllo degli accessi e gestione degli utenti. Potranno perciò essere necessari urgenti interventi di manutenzione a causa della fase in corso di test, collaudo e rilascio di servizi applicativi strategici per l'Istituto per gli utenti operatori del Sistema Istituzionale, sia dipendenti dell'Istituto che operatori degli Enti datori di lavoro, nonché iscritti e pensionati.

Conseguentemente, per assicurare la massima disponibilità della piattaforma di controllo accessi e la qualità del servizio, si richiede la disponibilità on site presso INPDAP di 220 giorni all'anno per 2 anni di una risorsa specializzata, della qualifica di sistemista senior, in grado di definire immediatamente l'ambito di eventuali problemi che si manifestino sulla piattaforma, intervenire sui prodotti installati, garantire interventi tempestivi ed efficaci di modifica e correzione dei prodotti per il controllo degli accessi e gestione degli utenti.

E' richiesto a tale risorsa di svolgere attività di analisi e problem solving anche nei casi in i problemi non sono direttamente addebitabili al software oggetto di questo appalto, ma in cui tale software risulta comunque parte interessata in quanto correlata con il resto della infrastruttura software dell'Istituto.

I giorni nei quali la risorsa dovrà assicurare la presenza on site presso INPDAP saranno concordati dall'Impresa con il responsabile INPDAP del contratto in appositi piani mensili di lavoro e comunque non potranno essere meno di 220 l'anno, salvo diversa indicazione dell'Istituto.

Per giorno lavorativo si intende un giorno feriale. La presenza va assicurata per almeno 8 ore al giorno (pausa pranzo esclusa) da individuare nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 18.00, da concordare con il responsabile INPDAP del contratto. Qualora la risorsa, previo accordo preventivo con il responsabile INPDAP del contratto, svolga in una giornata meno ore di quelle richieste, le dovrà recuperare in una giornata successiva, sempre concordandolo con il responsabile INPDAP.

Le caratteristiche professionali minime della risorsa professionale che dovrà essere fornita sono le seguenti:

- ✓ conoscenza pluriennale (non meno di due anni) di tutte le componenti oggetto di questa fornitura della piattaforma CA Site Minder con esperienza su sistemi di controllo accessi per le applicazioni web, e conoscenze sistemistiche con particolare riferimento a:
  - IBM HttpServer 6.0 su Red Hat Enterprise Linux AS (RHEL AS) 4, Microsoft Internet Information Services 6.0, e problematiche di reverse proxy

- WebSphere Application Server (dalla versione 6.0)
- IBM Tivoli Directory Server 6 (LDAP)
- Sistemi operativi Microsoft e Linux

Le principali attività richieste a questa risorsa sono le seguenti:

- ✓ installazione, configurazione e gestione policy server, web agent e web application agent Site Minder (dalla versione 6 in poi); protezione delle applicazioni web sviluppate in Istituto nel sottosistema di controllo accessi Site Minder, analisi dei log del prodotto per il problem solving.

Si richiede alla risorsa il possesso della certificazione CA Accredited Professional: CA Siteminder R6 Advanced 300.

A inizio contratto, l'Impresa dovrà trasmettere all'Istituto il CV della risorsa proposta. L'istituto si riserva di accettare o meno la risorsa, in base all'esame del CV e a un colloquio. L'avvio del servizio è subordinato alla esplicita accettazione della risorsa da parte di INPDAP.

In corso d'opera, l'Istituto può chiedere in qualsiasi momento la sostituzione della risorsa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire entro 3 giorni lavorativi con risorsa in possesso dei requisiti sopra riportati. Anche la risorsa in sostituzione potrà operare in INPDAP solo previa esplicita accettazione da parte dell'Istituto. Analoghe prescrizioni valgono in caso in cui la proposta di sostituzione della risorsa provenga dall'Impresa. L'Impresa potrà comunque sostituire la risorsa solo in casi di forza maggiore, da dimostrare.

## 7. Livelli di servizio e penali

Nelle tabelle che seguono sono riportati i livelli di servizio e le penali previste per questo contratto.

<b>Identificativo</b>	<b>LV1</b>
<b>Caratteristica/ sottocaratteristica</b>	Funzionalità/Accuratezza
<b>Indicatore/ Misura</b>	<b>Tempestività di presa in carico - RML</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Vengono utilizzate le "schede richiesta intervento" opportunamente firmate per validazione da personale addetto dell'Istituto. Vanno considerate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte le segnalazioni di malfunzionamento relativo ai prodotti software oggetto di manutenzione effettuate dall'Istituto nel periodo di osservazione di riferimento.</li> <li>• Tutte le dichiarazioni di presa in carico dei malfunzionamenti.</li> </ul>
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento Numero di segnalazioni per le quali è stata presentata dall'Impresa la dichiarazione di presa in carico
<b>Periodo di riferimento</b>	3 mesi
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	4 volte l'anno
<b>Regole di campionamento</b>	Tutte le segnalazioni di malfunzionamento nel periodo di osservazione
<b>Formula di calcolo</b>	$RML = (Dc / Tsm) \times 100$ Dove: Dc : totale delle dichiarazioni di presa in carico del malfunzionamento nel periodo di riferimento Tsm : totale delle segnalazioni di malfunzionamento effettuate dall'Istituto nel periodo di riferimento
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il valore va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale: - per difetto se la seconda parte decimale è $\leq 0,05$ - per eccesso se la seconda parte decimale è $> 0,05$
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	RML = 100
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto in meno rispetto al valore soglia definito si applica una penale pari allo 0,1% dell'intero importo contrattuale

<b>Identificativo</b>	<b>LV2</b>
<b>Caratteristica/ sottocaratteristica</b>	Funzionalità / Efficienza
<b>Indicatore/ Misura</b>	<b>Tempi di Intervento per malfunzionamenti bloccanti – TIB</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Vengono utilizzate le "schede richiesta intervento" opportunamente firmate per validazione da personale addetto dell'Istituto. Vanno considerate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte le segnalazioni di malfunzionamento di tipo bloccante per il funzionamento dei prodotti nel SI dell'Istituto relativo ai prodotti software oggetto di manutenzione effettuate dall'Istituto nel periodo di osservazione di riferimento</li> <li>• data/ora/minuti di inizio dell'intervento effettuato</li> </ul>
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento di tipo bloccante. Numero di segnalazioni per le quali l'inizio dell'intervento di risoluzione del malfunzionamento risulta entro 2 ore dalla richiesta di intervento da parte dell'Istituto.
<b>Periodo di riferimento</b>	3 mesi
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	4 volte l'anno
<b>Regole di campionamento</b>	Tutte le segnalazioni di malfunzionamento di tipo bloccante nel periodo di osservazione
<b>Formula di calcolo</b>	$TIB = (Dcb / Tsmb) \times 100$ Dove: Dcb : totale delle segnalazioni per le quali l'inizio dell'intervento di risoluzione del malfunzionamento bloccante risulta entro 2 ore dalla richiesta di intervento da parte dell'Istituto nel periodo di riferimento. Tsmb : totale delle segnalazioni di malfunzionamento di tipo bloccante effettuate dall'Istituto nel periodo di riferimento.
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il valore va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale: - per difetto se la seconda parte decimale è $\leq 0,05$ - per eccesso se la seconda parte decimale è $> 0,05$
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	TIB = 100
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto in meno rispetto al valore soglia definito si applica una penale pari allo 0,1% dell'intero importo contrattuale

<b>Identificativo</b>	<b>LV3</b>
<b>Caratteristica/ sottocaratteristica</b>	Funzionalità / Efficienza
<b>Indicatore/ Misura</b>	<b>Tempi di Intervento per malfunzionamenti non bloccanti – TINB</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Vengono utilizzate le "schede richiesta intervento" opportunamente firmate per validazione da personale addetto dell'Istituto. Vanno considerate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte le segnalazioni di malfunzionamento di tipo non bloccante per il funzionamento dei prodotti nel SI dell'Istituto relativo ai prodotti software oggetto di manutenzione effettuate dall'Istituto nel periodo di osservazione di riferimento.</li> <li>• Data/ora/minuti di inizio dell'intervento effettuato.</li> </ul>
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento di tipo non bloccante. Numero di segnalazioni di malfunzionamento di tipo non bloccante per le quali l'inizio dell'intervento di risoluzione del malfunzionamento risulta entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di intervento da parte dell'Istituto.
<b>Periodo di riferimento</b>	3 mesi
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	4 volte l'anno
<b>Regole di campionamento</b>	Tutte le segnalazioni di malfunzionamento di tipo non bloccante nel periodo di osservazione
<b>Formula di calcolo</b>	$TINB = (Dcnb / Tsmnb) \times 100$ Dove: Dcnb : totale delle segnalazioni per le quali l'inizio dell'intervento di risoluzione del malfunzionamento non bloccante risulta entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di intervento da parte dell'Istituto nel periodo di riferimento Tsmnb : totale delle segnalazioni di malfunzionamento di tipo non bloccante effettuate dall'Istituto nel periodo di riferimento
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il valore va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale: - per difetto se la seconda parte decimale è $\leq 0,05$ - per eccesso se la seconda parte decimale è $> 0,05$
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	TINB = 80
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto in meno rispetto al valore soglia definito si applica una penale pari allo 0,1% dell'intero importo contrattuale

<b>Identificativo</b>	<b>LV4</b>
<b>Caratteristica/ sottocaratteristica</b>	Funzionalità / Efficienza
<b>Indicatore/ Misura</b>	<b>Tempi di Installazione di correzioni (patch/fix) – TIP</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	<p>Vengono utilizzate le “schede richiesta intervento” opportunamente firmate per validazione da personale addetto dell'Istituto.</p> <p>Vanno considerate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte le segnalazioni di malfunzionamento di tipo bloccante che richiedono la applicazione di una correzione ai prodotti (patch/fix) per il funzionamento dei prodotti nel SI dell'Istituto relativo ai prodotti software oggetto di manutenzione effettuate dall'Istituto nel periodo di osservazione di riferimento</li> <li>• data/ora/minuti della disponibilità della correzione (patch/fix)</li> <li>• data/ora/minuti della installazione della correzione (patch/fix) da parte dell'Impresa in ambiente di integrazione</li> </ul>
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento bloccante che richiedono la applicazione di una correzione ai prodotti (patch/fix).</p> <p>Numero di segnalazioni per le quali il tempo che intercorre tra la disponibilità della correzione ed il tempo di fine installazione della stessa in ambiente di integrazione da parte dell'Impresa risulta minore o uguale a 4 ore lavorative dal momento in cui l'Istituto rende disponibile l'ambiente per l'intervento.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	3 mesi
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	4 volte l'anno
<b>Regole di campionamento</b>	Tutte le segnalazioni di malfunzionamento bloccante che richiedono la applicazione di una correzione ai prodotti (patch/fix) nel periodo di osservazione.
<b>Formula di calcolo</b>	<p><math>TIP = (Dcp / Tsp) \times 100</math></p> <p>Dove:</p> <p>Dcp : totale delle segnalazioni di malfunzionamento bloccante che richiedono la applicazione di una correzione ai prodotti (patch/fix) nel periodo di riferimento</p> <p>Tsp : totale delle segnalazioni di malfunzionamento bloccante che richiedono la applicazione di una correzione ai prodotti (patch/fix) per le quali il tempo che intercorre tra la disponibilità della correzione ed il tempo di fine installazione della stessa in ambiente di integrazione da parte dell'Impresa risulta minore o uguale a 4 ore lavorative dal momento in cui l'Istituto rende disponibile l'ambiente per l'intervento.</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	<p>Il valore va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale:</p> <p>- per difetto se la seconda parte decimale è <math>\leq 0,05</math></p>

	- per eccesso se la seconda parte decimale è > 0,05
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	TIP = 100
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto in meno rispetto al valore soglia definito si applica una penale pari allo 0,1% dell'intero importo contrattuale

## 8. Responsabili del contratto

INPDAP e l'Impresa nomineranno, entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla data di stipula del contratto, un proprio responsabile tecnico della fornitura, che costituirà l'unico riferimento per la trasmissione della documentazione e delle comunicazioni che intercorrono tra le parti in esecuzione del contratto cui è riferito questo capitolato.