

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



## **ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

Direzione Centrale Risorse Strumentali

### **CENTRALE ACQUISTI**

#### **ALLEGATO 1 al DISCIPLINARE DI GARA**

#### **CAPITOLATO TECNICO**

**Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, comma 5, del D.Lgs n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento del "Servizio di manutenzione software della piattaforma ADOBE e adeguamento della piattaforma alle esigenze dell'Istituto".**

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

**tel. +390659054280 - fax +390659054240**

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

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, comma 5, del D.Lgs n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento del "Servizio di manutenzione software della piattaforma ADOBE e adeguamento della piattaforma alle esigenze dell'Istituto".

## **SOMMARIO**

Definizioni .....	2
1. Premessa .....	3
2. Oggetto della fornitura .....	3
3. Consegna e collaudo .....	4
4. Specifiche del servizio di manutenzione .....	4
4.1 Obiettivi e contenuti del servizio di manutenzione .....	4
4.2 Disponibilità del servizio .....	5
4.3 Contatti .....	5
4.4 Documentazione di intervento .....	5
5. Livelli di servizio e penali .....	6

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, comma 5, del D.Lgs n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento del "Servizio di manutenzione software della piattaforma ADOBE e adeguamento della piattaforma alle esigenze dell'Istituto".

## **DEFINIZIONI**

Nel presente Capitolato ricorrono i seguenti termini:

"**Istituto**", l'INPS – Istituto Nazionale Previdenza Sociale;

"**Capitolato Tecnico**", il presente documento;

"**Fornitura**", l'intera fornitura oggetto del Capitolato tecnico;

"**Impresa**", l'Impresa erogatrice dei servizi oggetto di questo Capitolato.

## 1. PREMESSA

In Istituto la piattaforma Adobe è utilizzata per la produzione, gestione e manipolazione della modulistica e delle stampe pubblicate sul web per la richiesta di servizi telematici on line da parte degli utenti, interni (dipendenti) ed esterni (iscritti e pensionati, intermediari, amministrazioni pubbliche, patronati). L'Istituto è in possesso delle licenze di diversi moduli della piattaforma, riepilogati nella successiva tabella 1, in parte provenienti dalla integrazione di INPDAP, confluito in INPS a partire dal 1 gennaio 2012 per effetto del d.l. 201 del 6 dicembre 2011, poi convertito con modifiche nella legge n. 214 del 27 dicembre 2011.

Per la rilevanza del ruolo assunto dalla piattaforma Adobe nella erogazione dei servizi telematici, l'Istituto ritiene necessario procedere al rinnovo della manutenzione software dei prodotti che la compongono, alla scadenza del servizio vigente il 30 settembre 2013, per i successivi 36 mesi, per non rischiare fermi della piattaforma stessa e usufruire degli aggiornamenti software e delle patch che saranno via via rilasciate dall'Impresa.

Inoltre, l'Istituto intende contestualmente rivedere e potenziare l'architettura della piattaforma Adobe, integrando in una unica infrastruttura di adeguata capacità e affidabilità le piattaforme pre esistenti nell'Istituto e in INPDAP, acquistando a tal fine le necessarie licenze non già in suo possesso.

Considerando il costo stimato degli acquisti di cui sopra, l'Istituto ritiene più conveniente acquisire le nuove tecnologie Enterprise Adobe licenziate nella nuova formula costituita da bundles di soluzioni software create per il mercato dei grandi clienti Enterprise, denominati *Adobe Document Services* e *Adobe Customer Communications* che permettono l'installazione dei moduli della piattaforma su un numero illimitato di CPU e anche su ambienti aggiuntivi rispetto a quello di esercizio (sviluppo, collaudo, pre-esercizio, etc.), prevedendo inoltre la manutenzione di quanto acquisito per 36 mesi.

Questo Capitolato definisce quindi i requisiti per acquisire tramite gara da Società specializzata i suddetti bundles *Adobe Document Service* e *Adobe Customer Communications*, inclusa la manutenzione per 36 mesi, nonché il rinnovo della manutenzione per quei prodotti già presenti e licenziati dall'Istituto ma non compresi nei bundles di cui sopra.

## 2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della fornitura sono i bundles di soluzioni software **Adobe Document Services & Adobe Customer Communications** costituiti dai prodotti e relativi servizi di manutenzione per **36 mesi** riportati nella successiva tabella.

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, comma 5, del D.Lgs n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento del "Servizio di manutenzione software della piattaforma ADOBE e adeguamento della piattaforma alle esigenze dell'Istituto".

Si richiede inoltre il rinnovo della manutenzione per 36 mesi del prodotto **Digital Signatures** per 2 CPU, già in possesso dell'Istituto e non compreso nei bundles di cui sopra.

Si precisa che tutte le licenze oggetto della fornitura dovranno essere illimitate per CPU, laddove prevista questa modalità di licensing e utilizzabili anche in ambienti aggiuntivi rispetto a quello di esercizio (sviluppo, collaudo, pre-esercizio, etc.).

<b>SKU Codice Prodotti</b>	<b>Descrizione prodotti</b>	<b>Quantità</b>
<b>LICENSE/SUBSCRIPTION</b>		
65210051FA	Adobe Experience Mgr 5.6 All Platforms Multi Language AOO License Per User	1
65214990	AEM Basic 5.6 All Platforms Multi Language AOO License Per CPU	1
65226585	AEM Cust Comm Add-on 11 All Platforms Multi Language AOO License Per CPU	1
65214987	Doc Security AEM 11 All Platforms Multi Language AOO License MIN 1000 RECIPIENTS Per Recipient	1
65226548	Doc Services AEM 11 All Platforms Multi Language AOO License UPDATED EDITION Per CPU	1
<b>MAINTENANCE &amp; SUPPORT</b>		
65210164F2	AEM Basic ALL All Platforms All Languages Platinum Support 1Y 2L 1 Pack	1
65210164F2	AEM Basic ALL All Platforms All Languages Platinum Support 1Y 2L 1 Pack	1
65226609F2	AEM Cust Comm Add-on ALL All Platforms All Languages Platinum Support 1Y 2L Per CPU	1
65211025F2	Doc Security AEM ALL All Platforms All Languages Platinum Support 1Y 2L Per Recipient	1
65226596F2	Doc Services AEM ALL All Platforms All Languages Platinum Support 1Y 2L UPDATED EDITION Per CPU	1
10001608F2	Digital Signatures ALL ALP Platinum Support Renewal ALL 2L 2 CPU	2

La fornitura dovrà essere eseguita come specificato nei successivi capitoli.

### **3. CONSEGNA E COLLAUDO**

I prodotti di cui al capitolo 2 dovranno essere resi disponibili all'Istituto entro 48 ore dalla stipula del contratto, salvo diversi accordi tra le parti.

La fornitura sarà sottoposta a collaudo da parte dell'Istituto, che provvederà a verificare che quanto reso disponibile corrisponda a quanto richiesto nel capitolo 2. Il collaudo sarà effettuato da personale incaricato dall'Istituto, in contraddittorio con l'Impresa.

### **4. SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

#### **4.1 Obiettivi e contenuti del servizio di manutenzione**

Il servizio richiesto comprende tutte le attività necessarie alla manutenzione del software di cui al capitolo 2 e alla risoluzione di qualunque anomalia che provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio assicurato da tale software all'Istituto.

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, comma 5, del D.Lgs n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento del "Servizio di manutenzione software della piattaforma ADOBE e adeguamento della piattaforma alle esigenze dell'Istituto".

E' parte integrante del servizio di manutenzione richiesto la disponibilità di tutte le patch/fix/Service Pack relative ai prodotti software di cui al Capitolo 2.

In considerazione della criticità dei servizi telematici dell'Istituto supportati dalla piattaforma Adobe, è chiesto all'Impresa di garantire un elevato livello di servizio, in particolare per quanto attiene la disponibilità della manutenzione e i tempi di intervento.

#### **4.2 Disponibilità del servizio**

L'Impresa dovrà assicurare il servizio di manutenzione dal lunedì al venerdì nei giorni non festivi, dalle ore 08,00 alle ore 18,00 per tutto il periodo contrattuale. In tale orario dovrà garantire sia la risposta diretta alle richieste di intervento, per prendere in carico il problema, sia gli interventi per risolvere il problema. Al di fuori di tale orario dovrà garantire la ricezione delle richieste di intervento, che saranno prese in carico a partire dalla prima ora utile del giorno feriale successivo.

#### **4.3 Contatti**

L'Impresa, al fine di consentire all'Istituto di aprire le richieste di intervento, dovrà rendere disponibile, a proprio carico e senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, i seguenti recapiti:

1. un numero di telefono (numero verde) attivo nell'orario base di disponibilità del servizio di cui sopra (ore 08,00 - 18,00 dei giorni feriali);
2. un numero di fax, un indirizzo di e-mail e/o un URL, attivi 24hx7.

Per le richieste di intervento trasmesse a questi ultimi recapiti al di fuori della fascia di disponibilità standard di cui sopra, l'intervento sarà preso in carico a partire dalla prima ora utile del giorno feriale successivo.

I recapiti di cui sopra dovranno essere comunicati all'Istituto contestualmente alla stipula del contratto.

Il personale specializzato dell'Impresa che interfacerà il personale tecnico dell'Istituto dovrà parlare la lingua Italiana.

L'Istituto comunicherà all'Impresa dopo la stipula del contratto i referenti autorizzati ad aprire richieste di intervento, comunicando anche i loro recapiti (numero di telefono ed email).

#### **4.4 Documentazione di intervento**

L'Impresa, per ogni intervento effettuato a seguito di richiesta da parte dell'Istituto, dovrà predisporre e rendere disponibile all'Istituto stesso una scheda di intervento contenente le

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, comma 5, del D.Lgs n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento del "Servizio di manutenzione software della piattaforma ADOBE e adeguamento della piattaforma alle esigenze dell'Istituto".

seguenti informazioni minime:

1. identificativo della richiesta di intervento
2. data/ora/minuti della richiesta di intervento
3. riferimento di chi ha chiesto l'intervento (nome / cognome, email, numero telefono)
4. criticità del malfunzionamento dichiarata dal richiedente (livello di severità)
5. descrizione sintetica dell'intervento richiesto / problema segnalato
6. data/ora/minuti della presa in carico della richiesta
7. descrizione sintetica della azione intrapresa per risolvere il problema
8. data/ora/minuti di inizio e di fine dell'intervento

Nella descrizione dell'intervento va specificato anche se la soluzione abbia reso necessaria la installazione di una patch/fix.

La scheda va predisposta dall'Impresa anche nel caso in cui l'Istituto richieda o l'Impresa stessa fornisca in modo proattivo aggiornamenti dei prodotti software oggetto del servizio.

La scheda dovrà essere trasmessa dall'Impresa al richiedente (via email) non appena il problema segnalato viene preso in carico, e ritrasmessa alla conclusione dell'intervento.

E' facoltà dell'Istituto chiedere all'Impresa precisazioni / modifiche alla scheda, ovvero dichiarare che l'intervento non ha risolto il problema segnalato. Queste comunicazioni vanno trasmesse all'Impresa via email, all'indirizzo di cui al precedente § 4.3, punto 2.

## **5. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**

Ai fini della determinazione dei livelli di servizio chiesti all'Impresa, sono individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi:

1. Funzionalità critiche che causino il blocco di tutto il sistema (severità 1);
2. Funzionalità non critiche della applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti (severità 2).

L'Istituto, per la tracciatura e il monitoraggio dei livelli di servizio, si avvarrà della strumentazione messa a disposizione dall'Impresa. A tal fine, l'Impresa, all'atto della stipula del contratto, dovrà specificare le modalità con le quali fornirà all'Istituto il riepilogo dei livelli di servizio.

Il personale dell'istituto, al momento della richiesta di assistenza, segnalerà la gravità della stessa e l'Impresa valuterà la gravità della richiesta in base alla descrizione del problema

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, comma 5, del D.Lgs n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento del "Servizio di manutenzione software della piattaforma ADOBE e adeguamento della piattaforma alle esigenze dell'Istituto".

fornita dall'Istituto e le assegnerà uno dei livelli di gravità previsti.

Nel caso l'Istituto non ritenga soddisfacente la tempistica proposta di risoluzione del problema o la gestione della richiesta di supporto, ha facoltà di richiedere l'escalation del problema.

Nella seguente tabella sono riportati livelli di servizio attesi relativi alle tempistiche di presa in carico delle richieste di intervento da parte dell'Impresa.

<b>Severità 1</b>	
Requisiti	Entro 2 ore lavorative successive alla ricezione della chiamata (telefonica o tramite portale) deve essere fornita una risposta telefonica o tramite e-mail a conferma della presa in carico del problema (tempo di presa in carico).
Penale	€ 200,00 (duecento/00) in caso di mancata presa in carico entro il termine previsto. € 400,00 (quattrocento/00) per ogni 4 ore lavorative successive alle prime 2 di ritardo nella presa in carico della richiesta.

<b>Severità 2</b>	
Requisiti	Entro 6 ore lavorative successive alla ricezione della chiamata (telefonica o tramite portale) deve essere fornita una risposta telefonica o tramite E-mail a conferma della presa in carico del problema (tempo di presa in carico).
Penale	€ 200,00 (duecento/00) in caso di mancata presa in carico entro il termine previsto. € 400,00 (quattrocento/00) per ogni 6 ore lavorative successive alle prime 6 di ritardo nella presa in carico della richiesta.