INPS
Istituto Nazionale Previdenza Sociale

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali

CENTRALE ACQUISTI

ALLEGATO 2 al Disciplinare di Gara

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, 5° comma del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, con dematerializzazione delle offerte, volta all'affidamento del "Servizio di manutenzione software della piattaforma CITRIX e adeguamento della piattaforma alle esigenze dell'Istituto". La procedura è celebrata con la modalità dell'Asta Elettronica ai sensi dell'art. 85 del predetto Decreto e degli artt. 288 e ss. del D.P.R. n. 207 del 5/10/2010.

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

tel. +390659054280 - fax +390659054240

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

1. Oggetto

Il piano strategico della Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici (DCSIT) dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale persegue tra i suoi obiettivi, quello di garantire gli standard di qualità delle prestazioni e dei servizi con particolare attenzione all'impatto sull'utente finale e sul recupero di efficienza con riduzione dei costi e dei livelli di servizio.

La piattaforma Citrix è una piattaforma per erogare in modalità immediata e sicura applicazioni agli utenti, eliminando l'installazione delle stesse sui singoli dispositivi. In tal modo è possibile proteggere e gestire il lavoro in modo centralizzato secondo gli standard di sicurezza dell'Istituto.

Citrix XenApp è utilizzato in Istituto per l'esecuzione di applicazioni Windows, offrendo la virtualizzazione di applicazioni e server-side (virtualizzazione della sessione applicativa).

Citrix XenDesktop è una piattaforma evoluta che consente la gestione di desktop virtuali Windows in modo maggiormente protetto, attraverso una gestione diretta dal data center centrale.

Nel SIN (Sistema Informativo Normalizzato) della Gestione Pubblica ex-INPDAP la piattaforma Citrix era utilizzata nella modalità standard CitrixXenApp per la virtualizzazione di applicazioni software di produzione e per consentire il lavoro a distanza, incluso quanto necessario a garantire il telelavoro e le pari opportunità per i dipendenti in congedo prolungato.

L'Istituto sta utilizzando la piattaforma in oggetto anche presso le strutture INPS sul territorio, con particolare riguardo ai Centri Operativi della gestione Privata.

Nel quadro più generale delle iniziative per l'integrazione dei sistemi informativi è stato portato avanti un progetto di unificazione delle due piattaforme e infrastrutture. Tale processo prevede l'omogeneizzazione delle licenze in possesso dell'Istituto provenienti dalla gestione Pubblica con quelle derivate dalla chiusura del servizio in ambito SPC della gestione Privata. In particolare si propone con il presente provvedimento di acquisire:

- **Upgrade delle licenze exInpdap da XenApp a XenDesktop;**
- **Acquisto ulteriori n.500 licenze concorrenti di XenDesktop;**
- **Copertura manutenzione del parco licenze fino al 31/12/2016;**
- **Upgrade della componente NETSCALER.**

2. DETTAGLIO FORNITURA

Di seguito il dettaglio dei sistemi oggetto della fornitura:

Prodotto /Servizio	Codice	Quantità
upgrade da Netscaler MPX 5500 Ent. Ed. a MPX 5650 Ent. Ed. with clustering	3006536-G1	2
3 Years Gold Maintenance - Citrix NetScaler MPX 5650 with clustering - Enterprise Edition	4014195-G1	2
Upgrade Citrix XenDesktop Enterprise Edition Trade-Up (CCU) from XenApp Enterprise with current SA - x1 Concurrent User License with Subscription Advantage	MG2B0000089	2000
Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Perpetual Concurrent User License Subscription Advantage Add-on 2 Years	EG2BCXDEEC CUADD2	2000
Rinnovo Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Perpetual Concurrent User License Subscription Advantage 3 Years		200
adeguamento licenze a Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Perpetual User/Device License Subscription Advantage 3 Years da Xendesktop Platinum		100
Citrix XenDesktop Enterprise Edition Trade-Up (CCU) from XenApp Enterprise with current SA - x1 Concurrent User License with Subscription Advantage	MG2B0000089	100
Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Perpetual Concurrent User License Subscription Advantage Add-on 2 Years	EG2BCXDEEC CUADD2	100
Citrix XenDesktop Enterprise Edition - x1 Perpetual Concurrent User License with Subscription Advantage	MG2B0000085	500
Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Perpetual Concurrent User License Subscription Advantage Add-on 2 Years	EG2BCXDEEC CUADD2	500
Rinnovo 200 Hours - Technical Relationship Manager - with unlimited incidents in one region 3 years	200HRSTRMS OFTWARE	1
adeguamento e rinnovo licenze a Xendesktop Enterprise Perpetual Concurrent User License Subscription Advantage 2,5 years da Citrix XenDesktop Platinum Edition - Perpetual Concurrent User		100
Rinnovo Preferred Extended Hours Support - All Citrix software products - Coverage: 24x7x365 - 3 years	PREFEXTNEW	1
Citrix Access Gateway Perpetual Universal License - x1 Concurrent User Connection with Subscription Advantage - 1 - 2499 Users - Multilanguage	MG2B0000023	300
Citrix Access Gateway Perpetual Universal License Subscription Advantage Add-on 2 Years - 1 - 2499 Users	MG2BCAGUT2 ADD2	300

3. COLLAUDO DEI PROGRAMMI

Il collaudo della fornitura verrà effettuato da INPS verificando la conformità di quanto ricevuto da INPS con quanto richiesto dalla fornitura in oggetto.

Entro non oltre trenta giorni dalla data del Verbale di installazione, la Stazione Appaltante, ai sensi degli artt. 24 e ss. del d.P.C.M. 452/97, sottopone i programmi forniti a collaudo, al fine di verificare che gli stessi siano conformi al tipo o ai modelli descritti nella *lex specialis*, e che siano in grado di svolgere le funzioni richieste, anche sulla scorta delle prove funzionali e diagnostiche a tal fine necessarie.

Il collaudo è effettuato da esperti incaricati dall'amministrazione, alla presenza di incaricati dell'Appaltatore, 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 dieci giorni a decorrere dalla data del suddetto Verbale e si considererà collaudo definitivo.

In caso di collaudo a campione, ai sensi dell'art. 24, comma 6° del d.P.C.M. 452/97, la ripetizione del collaudo è effettuata anche su un campione diverso da quello già esaminato.

In caso di esito negativo del collaudo definitivo, il Contratto si intenderà risolto e l'Istituto procederà ad incamerare la cauzione definitiva. Nel caso in cui la causa dell'esito negativo del collaudo sia imputabile all'Appaltatore, la Stazione Appaltante potrà procedere all'eventuale acquisizione in danno dei prodotti e ad esperire ogni altra azione ritenuta opportuna.

Sono a carico dell'Appaltatore i rischi di perdite e danni alle apparecchiature durante il trasporto e la sosta nei locali dell'Istituto, fino alla data del processo Verbale di collaudo con esito favorevole, salvo che le perdite e i danni siano imputabili all'Istituto.

4. LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito si dettagliano i livelli di servizio distinti per priorità di intervento e relativi tempi di risposta:

"Priorità 1" - indica una condizione d'indisponibilità del sistema o d'inoperatività del prodotto con impatto su un ambiente di produzione, come nei casi seguenti: (1) inoperatività di server di produzione o altro sistema mission critical; (2) rischio significativo di perdita o danneggiamento di una parte sostanziale di dati mission-critical; (3) verificarsi di una perdita sostanziale di servizio; (4) interruzione importante delle operazioni di business; o (5) incidente nel quale il software causa problemi catastrofici di rete o di sistema o che compromette l'integrità globale del sistema o dei dati, quando il software viene installato o quando è operativo (ovvero blocco del sistema, perdita o danneggiamento di dati o compromissione della sicurezza del sistema), con notevole impatto sulle normali operazioni in un ambiente di produzione;

"Priorità 2" - indica una condizione di business di impatto elevato, che potrebbe mettere a rischio un ambiente di produzione. È possibile che il software funzioni, ma con limitazioni importanti;

"Priorità 3" - indica una condizione di business di impatto limitato, con la maggioranza delle funzioni software comunque utilizzabili; potrebbe tuttavia essere necessario applicare un qualche tipo di misura per fornire il servizio;

"Priorità 4" - indica (1) un problema o evento di natura problematica minore, senza impatto sul funzionamento del software, (2) un errore nella documentazione del prodotto software, senza effetto significativo sulle operazioni; o (3) un suggerimento relativo a nuove funzionalità o miglioramenti del prodotto software.

Sono richiesti i seguenti tempi relativi alla presa in carico della problematica:

Service Level Objectives (SLO)	
Priorità delle richieste	**Tempi di risposta**
1	1 ora
2	2 ore lavorative
3	4 ore lavorative
4	1 giornata lavorativa

In caso di ritardo nei tempi di risposta e nella risoluzione rispetto ai termini suddetti sarà applicata a carico della Società una penale pari ad 1/15 del canone mensile di manutenzione del prodotto per ogni giorno (o frazione superiore alle 6 ore) di ritardo sino ad un massimo di 30 giorni, salvo il risarcimento del maggior danno e fatta salva la facoltà di risolvere il contratto, sin dalla scadenza del termine sopra richiamato.