

CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DALL'INPS PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da INPS per l'affidamento di «Fornitura e manutenzione di prodotti software BMC ITSM Suite per la piattaforma di incident e problem management» nell'ambito dello SDA per la fornitura prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (SDAPA ICT)

Sommario

1. Premessa.....	3
2. Oggetto della fornitura	3
3. Modalità di esecuzione dei servizi connessi	4
4. Collaudo e/o Verifiche di conformità	4
5. Servizi di consegna, installazione, configurazione e avvio operativo dei sistemi.....	4
6. Compilazione del verbale di consegna/installazione.....	5
7. Servizi di manutenzione e garanzia	6
8. Orari del servizio- manutenzione correttiva- copertura giorni e orario intervento	7
9. Predisposizione del documento di valutazione dei rischi (DVRI) e determinazione dei costi della sicurezza	8
10. Corrispettivi e pagamenti	8
11. Revisione dei prezzi.....	8
12. Contestazioni e penali.....	8

1. Premessa

Il presente capitolato tecnico di gara descrive le regole per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni.

In particolare oggetto del presente Capitolato è la fornitura di prodotti software della suite di IT Service Management della BMC ad integrazione del servizio di Trouble Ticketing (BMC Remedy) dell'Help Desk dell'INPS.

L'iniziativa prevede l'upgrading delle licenze del sistema di Service Management, per la gestione ed il monitoraggio dell'intero ciclo di vita delle segnalazioni di malfunzionamento o dei guasti provenienti dall'utenza INPS (bacino di 29.000 potenziali "utenti finali") e da segnalazioni automatiche del Sistema di Monitoraggio.

2. Oggetto della fornitura

Il presente affidamento ha ad oggetto la fornitura e la manutenzione di prodotti software BMC ITSM Suite, per la piattaforma di incident e problem management, con particolare riferimento alle seguenti applicazioni della BMC ITSM Suite:

- Remedy Service Desk
- Remedy Change Management
- Remedy Asset Management
- BMC Atrium Service Level Management

In particolare, i prodotti software oggetto di fornitura e manutenzione sono:

N. 1 BMC ITSM Suite che include:

DESCRIZIONE	QUANTITÀ	CODICI
BMC Remedy IT Service Management Suite	1	LPU93.0.0.00
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	65	LP1YC.0.0.00
BMC Service Desk - User License Add-on	65	LP1YC.0.0.00
BMC Change Management - Floating User License Add-on	40	LAW42.0.0.00
BMC Change Management - User License Add-on	10	LAV33.0.0.00
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	30	LAW40.0.0.00
BMC Asset Management - User License Add-on	10	LAV32.0.0.00
BMC Atrium Service Level Management - User License Add-on	10	LAV36.0.0.00
BMC MYIT Self Service	11.000	LPBMV.0.0.00

3. Modalità di esecuzione dei servizi connessi

A corredo delle licenze oggetto dell'appalto dovrà essere fornito l'aggiornamento tecnico del software tramite invio di nuove release di prodotto, patch cumulative e quant'altro necessario allo scopo.

Tutti i prodotti oggetto della fornitura dovranno essere coperti da 24 (ventiquattro) mesi di manutenzione e supporto, decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di positivo esito del Collaudo di cui al successivo art. 4.

I servizi di manutenzione e supporto dovranno comprendere le varie attività di manutenzione correttiva volte a ripristinare tramite patch o workaround, il corretto funzionamento del software in conformità alla documentazione ad esso relativa.

4. Collaudo e/o Verifiche di conformità

Fermo restando quanto previsto dagli artt. 20 e ss. dello Schema di Contratto, 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, il direttore dell'esecuzione, 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 dall'Amministrazione 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 ai prodotti 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.

5. Servizi di consegna, installazione, configurazione e avvio operativo dei sistemi

I prodotti software oggetto di affidamento dovranno essere consegnati all'Istituto entro 5 (cinque) giorni solari dal verbale di avvio dell'esecuzione del servizio di cui all'art. 14 dello Schema di Contratto. Una volta consegnati e installati i prodotti verrà redatto un verbale di consegna e installazione.

Unitamente ai suddetti prodotti, dovrà essere fornita altresì tutta la documentazione del produttore, relativa ai sistemi software, oggetto della fornitura (technical reference, operator & service guide, installation guide, tuning guide etc.). La documentazione suddetta dovrà essere redatta in lingua italiana e dovrà essere fornita su supporto cartaceo ed elettronico.

L'Appaltatore garantisce, in ogni caso, che i prodotti software di cui sopra, così come i relativi supporti magnetici, sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.

L'Appaltatore riconosce all'INPS il diritto di duplicare "per uso interno all'Istituto" i programmi oggetto della Fornitura, successivamente alla loro consegna, in numero equivalente alla quantità di licenze d'uso richieste dall'INPS stesso nel corso della durata del Contratto.

Le Licenze oggetto di Fornitura dovranno conferire all'Istituto il diritto di utilizzare i relativi software a tempo indeterminato, a titolo non esclusivo e non trasferibile, con decorrenza dalla data di sottoscrizione del Verbale di positivo esito del Collaudo.

La consegna, installazione e la messa in esercizio dei prodotti deve essere effettuata in conformità a quanto previsto dal Contratto.

I servizi di consegna, installazione e la messa in esercizio dei prodotti, devono essere effettuati presso la D.C. Sistemi informativi INPS . Le attività di consegna dei prodotti dovranno essere concluse entro 30 giorni dalla data di avvio in esecuzione.

Tali attività sono comprensive di ogni onere relativo a trasporto, consegna "al piano", installazione e delle Opzioni, prima accensione e verifica della funzionalità, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

I prodotti dovranno essere rese funzionanti e consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software) e su di esse sarà effettuata la verifica di funzionalità, intesa come verifica dell'accensione e del funzionamento del prodotto (completa di tutti i componenti sia base che opzionali).

Dovranno essere identificati in quantità e tipologia tutte le componenti (base ed opzionali) previste dalla configurazione richiesta dall'Amministrazione, indicando esplicitamente la precisa rispondenza delle caratteristiche tecniche dei prodotti e delle componenti fornite con le caratteristiche tecniche previste contrattualmente dalla fornitura.

Sarà cura della D.C. sistemi informativi di fornire tutte le informazioni e la descrizione delle attività quali: ad esempio installazione, connessione, configurazione.

6. Compilazione del verbale di consegna/installazione

Si riporta in allegato il verbale di consegna/installazione.

Per la consegna dovrà essere redatto dal Fornitore un apposito "verbale di consegna e installazione", in contraddittorio con l'Amministrazione, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione stessa e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- la data e il luogo dell'avvenuta consegna e installazione,
- un identificativo unico di installazione (assegnato dal Fornitore),
- etc...

Tale documento andrà firmato e fa parte della documentazione richiesta per il collaudo finale della Fornitura. La dichiarazione di messa in servizio dei prodotti è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

Al termine delle attività di configurazione ed avvio operativo dei prodotti, deve essere redatto dal Fornitore un apposito “**verbale**”, sottoscritto da un incaricato dell’Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- l’identificativo unico di installazione (già assegnato alla configurazione dal Fornitore),
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati,
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati,
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati,
- etc.

7. Servizi di manutenzione e garanzia

La Società dovrà garantire il servizio di supporto e manutenzione nella configurazione “BMC Continuous Support”.

In particolare, il suddetto servizio dovrà comprendere le varie attività di manutenzione correttiva volte a ripristinare tramite patch o workaround, il corretto funzionamento del software in conformità con la documentazione ad esso relativa.

Attraverso l’erogazione dei servizi di manutenzione la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutti prodotti soggetti della Fornitura per la durata massima di 24 mesi a partire dalla data di Accettazione/collaudo della fornitura, con le modalità ed i livelli di servizio minimi indicati nel seguito del paragrafo, provvedendo a intervenire presso la sede di installazione dei prodotti (modalità "on-site"), e ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

La Società dovrà assicurare, per tutto il periodo di durata del contratto, la fornitura di tutte le “Release” e versioni successive dei componenti emesse dal produttore dei prodotti software.

Il servizio di manutenzione si intende comprensivo di tutte le parti di ricambio, nonché di tutte le eventuali unità che dovessero essere impiegate, quali sostituzioni, per la corretta erogazione del servizio stesso.

Il servizio di manutenzione dovrà essere esteso a tutti i prodotti e le componenti opzionali software offerte, al sistema operativo, all’eventuale software di base e al firmware costituenti le apparecchiature.

Si precisa che, la manutenzione in garanzia sulle componenti opzionali, anche se acquistate in data successiva alla data di Accettazione/collaudo dei prodotti base, deve essere prestata fino alla scadenza del 24-esimo mese a partire da detta data.

Il Fornitore dovrà quindi fornire ed installare gratuitamente su richiesta dell’Amministrazione, gli adeguamenti (patch) rilasciati dal produttore del software (sistema operativo e software di base) nelle versioni dei prodotti installati per tutta la durata del periodo di garanzia.

Nel caso che sia necessario un intervento la richiesta dovrà essere processata dal Fornitore che, verificata la disponibilità dei tecnici con skills adeguati nella zona competente attiva l’intervento del Tecnico.

8. Orari del servizio- manutenzione correttiva- copertura giorni e orario intervento

Le attività di manutenzione e supporto dovranno avvenire nel rispetto delle seguenti tempistiche di risposta e ripristino:

Severity	Tempo di Risposta
S1	1 ora orologio
S2	4 ore lavorative
S3	8 ore lavorative
S4	12 ore lavorative

In particolare, per Severity si intende:

severity Level	Severity Criteria
1	<p>Critical Service Impact Il problema riscontrato impatta in maniera critica un servizio primario, un'applicazione o un sistema fondamentale in ambiente di produzione. Le caratteristiche di una problematica di Severity 1 comprendono: Servizi di business non operativi Caduta del sistema (o sottosistema) di produzione Integrità dei dati a rischio Failure nelle operazioni di backup e recovery</p>
2	<p>Significant Service or Implementation Impact Un servizio primario, un'applicazione o un sistema fondamentale vengono seriamente compromessi , oppure un'implementazione risulta bloccata. Nessun workaround accettabile è disponibile.</p>
3	<p>Moderate Service Impact Un servizio, un'applicazione o sistema risultano moderatamente impattati. Non sussistono rischi di integrità dei dati e il servizio, l'applicazione o il sistema coinvolti sono ancora in funzione. Il problema può essere temporaneamente aggirato utilizzando un workaround già disponibile .</p>
4	<p>No service Impact Problemi non critici, domande generali, richieste di enhancement o questioni inerenti alla documentazione</p>

Il servizio di manutenzione e supporto dovrà essere garantito 24 ore al giorno per 7 giorni la settimana per tutte le problematiche ad elevata criticità (Severity 1).

9. Predisposizione del documento di valutazione dei rischi (DVRI) e determinazione dei costi della sicurezza

Ai sensi e per gli effetti del comma 3-bis dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e della Determinazione dell'A.N.AC. (già A.V.C.P.) n. 3/08, si attesta che gli oneri di sicurezza per l'eliminazione dei rischi di interferenza del presente Appalto sono pari a € 0,00 (euro zero/00), in quanto si tratta di prestazioni non erogate presso le Sedi dell'INPS.

E' comunque onere dell'Appaltatore elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti l'esercizio della propria attività, il Documento di Valutazione dei Rischi, e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici connessi alle proprie attività.

La Società s'impegna a porre in essere, prima dell'inizio delle attività di consegna e installazione, quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008, fornendo, in particolare, il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività di cui al presente capitolato, ai fini anche della predisposizione/aggiornamento del documento di cui al comma 3 dell'art. 26 del suddetto decreto.

10. Corrispettivi e pagamenti

I corrispettivi e le modalità di pagamento sono quelli indicati all'art. 8 dello Schema di Contratto.

11. Revisione dei prezzi

Ai fini della revisione dei corrispettivi si applica quanto previsto dall'art. 9 dello Schema di Contratto.

12. Contestazioni e penali

Le modalità di applicazione e gli importi delle penali sono indicati all'art. 31 dello Schema di Contratto.