

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE
Direzione Centrale Risorse Strumentali
CENTRALE ACQUISITI

Capitolato tecnico

Allegato 2 al Capitolato tecnico

Procedura di acquisizione attraverso il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA) volta all'affidamento, attraverso un unico lotto, dei "Servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature elettroniche del sistema informatico dell'INPS"

Sommario

Premessa	2
1 Introduzione	2
2 contesto di riferimento	4
2.1 Mandato istituzionale dell'Inps	4
2.2 Struttura organizzativa dell'INPS.....	7
3 Sistema Informatico dell'INPS	7
4 Oggetto della fornitura.....	10
5 Variazione della consistenza delle apparecchiature	11
6 Articolazione del servizio.....	12
7 Caratteristiche della fornitura	18
7.1 Durata della fornitura.....	19
7.2 Luogo di esecuzione della fornitura	20
7.3 Affiancamento iniziale e finale	20
7.4 Piano di progetto di esecuzione della fornitura	21
7.5 Risorse impiegate e profili professionali richiesti	21
7.6 Servizi base remunerati a canone	24
7.7 Servizi remunerati a consumo.....	24
7.8 Rilevazione delle presenze	25
7.9 Documentazione degli interventi.....	25
7.10 Accesso alle apparecchiature.....	26
7.11 Valutazione della qualità della fornitura.....	26
7.12 Monitoraggio dei contratti.....	28
8 Livelli di servizio.....	30

PREMESSA

Le informazioni contenute in questo documento costituiscono la base per la formulazione di un'offerta tecnico economica per la fornitura dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature informatiche dell'INPS e dei servizi supplementari ad essa collegati.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Considerata la rilevanza e la sensibilità dei dati e dei servizi gestiti dall'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, l'appalto si rivolge a primari fornitori che possano garantire un'adeguata sicurezza, riservatezza e significative capacità tecniche e gestionali nell'espletamento dei servizi richiesti.

Nei successivi capitoli sarà descritto il contesto, l'oggetto e la durata della fornitura; vengono altresì descritti nel dettaglio le caratteristiche dei servizi ed i relativi livelli che il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire.

1 INTRODUZIONE

La missione della Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici (nel seguito DCSIT) è supportare i servizi istituzionali che l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale offre ad una vasta platea di clienti (cittadini, lavoratori, pensionati, imprese, associazioni di categoria e professionali) attraverso un sistema informativo affidabile, robusto, di elevata qualità ed orientato all'utente, basato sulle più moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

L'INPS ha da sempre un ruolo centrale nel sistema di Welfare e ad esso, negli ultimi anni, sono state affidate sempre maggiori responsabilità nella realizzazione e gestione di servizi e prestazioni fondamentali per i cittadini; pertanto, la DCSIT, attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, riveste un ruolo strategico per la definizione, la realizzazione e l'erogazione dei servizi e delle prestazioni.

La qualità del servizio e la soddisfazione dell'utente rappresentano obiettivi consolidati nel patrimonio culturale dell'Istituto anche attraverso un continuo affinamento dei processi organizzativi e tecnologici.

Per questi motivi la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici ha la diretta responsabilità della progettazione, dell'implementazione e della gestione dei propri sistemi informatici localizzati nel Centro Elettronico

Nazionale presso la Direzione Generale in Roma e presso le proprie strutture territoriali.

Inoltre, con la soppressione dell'INPDAP e dell'ENPALS, disposta dall'articolo 21 del Decreto Legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni dalla Legge 22 dicembre 2011, n. 214, la DCSIT ha provveduto a consolidare i sistemi informatici degli enti soppressi all'interno delle proprie infrastrutture diventando uno dei maggiori poli ICT della pubblica amministrazione per quantità e qualità dei servizi offerti.

Per la conduzione del proprio sistema informatico, la DCSIT si avvale oltre che delle proprie risorse interne, anche di servizi erogati da società esterne relativamente al supporto sistemistico al software di base e d'ambiente, ai sistemi e sottosistemi applicativi ed ai processi di gestione e per il supporto all'utenza.

Per garantire l'erogazione di un servizio con elevati standard qualitativi, la DCSIT ha la necessità di mantenere nella massima efficienza le proprie apparecchiature informatiche, pertanto la presente fornitura si pone l'obiettivo di assicurare l'ottimale funzionalità del proprio parco macchine sia a livello centrale che periferico.

In particolare la presente fornitura mira a garantire la manutenzione delle apparecchiature, riportate in allegato, comprensive di quelle che nel corso dell'affidamento, andranno fuori garanzia per scadenza del periodo previsto del relativo contratto di acquisto.

L'attuale fornitura è stata affidata mediante l'espletamento di una gara a procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei "Servizi di manutenzione delle apparecchiature elettroniche del sistema informatico dell'INPS", intesi quali servizi sui sistemi centrali e postazioni di lavoro dell'INPS, suddivisa in tre lotti:

- Lotto 1 - Sistemi centrali: piattaforma mainframe – presso il Centro Elettronico Nazionale;
- Lotto 2 - Sistemi centrali: piattaforma Open server e storage, apparati di rete (LAN e SAN) ed altre apparecchiature - presso il Centro Elettronico Nazionale e la Direzione Generale;
- Lotto 3 - Postazioni di lavoro e apparecchiature - presso la Direzione Generale e le sedi periferiche dell'Istituto

I lotti 1 e 2 sono attualmente in essere e saranno oggetto in unico lotto della presente fornitura, per quanto concerne il lotto 3, scaduto lo scorso 30 settembre 2016 non sarà oggetto della presente fornitura.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 Mandato istituzionale dell'Inps

L'Inps è il principale Ente italiano di sicurezza sociale e con l'integrazione di Inpdap ed Enpals, è divenuto uno dei più grandi Enti previdenziali europei.

La platea degli utenti Inps è pari al 71,2% della popolazione residente in Italia. Ai lavoratori già iscritti, che comprendono la quasi totalità dei dipendenti del settore privato e una frazione del settore pubblico nonché i lavoratori autonomi e gli iscritti alla gestione separata, si aggiungono gli iscritti delle Amministrazioni pubbliche centrali e locali e i lavoratori dello spettacolo, elevando così la percentuale di lavoratori assicurati complessivi al 97,2% degli occupati totali in Italia. L'Istituto eroga il 90,2% dei trattamenti pensionistici in essere nel nostro Paese, con un'incidenza sul PIL del 16,2%. Il 96,1% dei pensionati in Italia beneficia di una pensione a carico dell'Istituto. L'Inps eroga, inoltre, a differenza degli altri Enti previdenziali europei, una variegata serie di prestazioni a sostegno dell'occupazione (cassa integrazione, indennità di disoccupazione e di mobilità) e a sostegno del reddito familiare (indennità di malattia, di maternità, prestazioni socioassistenziali a favore dei nuclei familiari a basso reddito, ecc.).

Il modello funzionale dell'Istituto è un modello orientato al cliente/utente secondo un'attenta logica di customer care ed è costantemente sottoposto a verifiche, miglioramenti e talora radicali revisioni, ciò al fine di incrementare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi erogati. L'assetto territoriale, basato su un'articolazione capillare delle Sedi - con diversi livelli di dimensioni e di complessità - attua un decentramento dei servizi utile a garantire sia una effettiva prossimità all'utenza, sia una puntuale risposta alle esigenze di economicità di gestione. Attualmente sul territorio nazionale sono presenti 667 strutture, tra Direzioni, Sedi e Agenzie e 1.646 Sportelli telematici (i cosiddetti Punti Cliente), mentre all'estero sono attivi 245 presidi presso i Consolati.

Per quanto riguarda l'accessibilità ai servizi, oggi l'utente Inps può richiedere una prestazione presso un qualsiasi ufficio territoriale dell'Istituto senza doversi rivolgere alla propria Sede di competenza, ma soprattutto può usufruire dei servizi Inps direttamente on-line.

Attualmente, la totalità dei servizi, delle prestazioni e delle comunicazioni con l'utenza utilizza la via telematica configurando l'Istituto come una Amministrazione completamente digitale, che opera con alta efficienza e con elevati risparmi conseguenti anche all'eliminazione dei flussi cartacei.

L'attività principale dell'Istituto consiste nella liquidazione e nel pagamento delle pensioni e indennità di natura previdenziale e di natura assistenziale.

Le prestazioni previdenziali sono determinate sulla base di rapporti assicurativi e finanziate con il prelievo contributivo: pensione di vecchiaia, pensione di anzianità, pensione ai superstiti, assegno di invalidità, pensione di inabilità, pensione in convenzione internazionale per il lavoro svolto all'estero.

Le prestazioni assistenziali sono interventi propri dello "stato sociale", che l'Inps è stato chiamato ad attuare: integrazione delle pensioni al trattamento minimo, assegno sociale, invalidità civili. In materia di invalidità civile l'Inps ha recentemente acquisito nuove competenze con il trasferimento dagli Enti locali all'Istituto del potere concessorio, della gestione delle domande e con l'inserimento di un proprio medico nella commissione medica di valutazione.

L'Inps non si occupa solo di pensioni ma provvede anche ai pagamenti delle prestazioni a sostegno del reddito quali, ad esempio, la disoccupazione, la malattia, la maternità, la cassa integrazione, il trattamento di fine rapporto e di quelle che agevolano coloro che hanno redditi modesti e famiglie numerose: l'assegno per il nucleo familiare, gli assegni di sostegno per la maternità e per i nuclei familiari concessi dai Comuni.

L'Inps gestisce anche la banca dati relativa al calcolo dell'indicatore della situazione economica equivalente ISEE, indicatore attraverso il quale è possibile stabilire la fruizione o meno di alcune prestazioni sociali agevolate.

L'Inps fa fronte alla spesa per le prestazioni tramite il prelievo dei contributi. In questo ambito si occupa, tra l'altro, dell'iscrizione delle aziende, dell'apertura del conto assicurativo dei lavoratori dipendenti, autonomi e dei domestici, a seguito della comunicazione obbligatoria del rapporto di lavoro dei datori, del rilascio dell'estratto conto assicurativo e certificativi.

Tra le attività dell'Inps rientrano anche: le visite mediche per l'accertamento dell'invalidità e dell'inabilità; le visite mediche per le cure termali; la revisione delle pensioni agli invalidi civili.

Di seguito si riportano i principali indicatori macrodimensionali delle attività istituzionali:

		Anno 2014
IL FLUSSO FINANZIARIO	Flusso finanziario complessivo annuo ² (somma entrate e uscite)	881 mld
I LAVORATORI ASSICURATI	Posizioni lavorative Gestione privata ²	18,4 mln
	Lavoratori Gestione pubblica, Gestione lavoratori dello spettacolo ed ex-Ipost ²	3,6 mln
LE AZIENDE ISCRITTE	Aziende iscritte	1,2 mln
LE PRESTAZIONI EROGATE	Beneficiari di trattamenti pensionistici	15,6 mln
	Importo medio mensile per prestazioni assistenziali in essere	418 euro
	Beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito ³	4,7 mln
	Importo annuo erogato per sostegno al reddito (comprensivo di copertura per contribuzione figurativa)	23 mld di euro
	Importo annuo erogato per prestazioni socio-assistenziali (famiglia, malattia, maternità)	10 mld di euro
I SERVIZI DI E-GOVERNMENT	Tasso di copertura digitale dei processi e servizi Inps	100%
	Numero servizi erogati on-line	130 mln
	Contact Center Multicanale (totale contatti e servizi gestiti)	22 mln
	Visitatori del sito istituzionale (nell'anno)	550 mln
	Numero medio di visitatori al giorno	1,5 mln
	Numero Pin rilasciati (dato cumulativo)	16 mln
	Totale pagine web visitate (nell'anno)	5,5 mld
	Numero medio di pagine web visitate al giorno	15 mln
	Numero medio di accessi con Pin al giorno	300 mgj
	Numero accessi nell'anno ai servizi mobili (via smartphone, tablet, etc.)	2,2 mln

2 - Bilancio assestato 2014

3 - Comprende i beneficiari di ammortizzatori sociali e prestazioni socio assistenziali.

2.2 Struttura organizzativa dell'INPS

La struttura organizzativa dell'INPS si articola attraverso i seguenti livelli:

- **la Direzione generale:** con funzioni di governo dell'intero sistema di gestione dell'Istituto;
- **20 Direzioni Regionali:** con funzioni di riferimento sul territorio per le funzioni produttive delle strutture territoriali;
- **115 Direzioni Provinciali, Metropolitane e filiali di coordinamento:** con funzioni operative per l'espletamento dei compiti istituzionali di riscossione dei contributi, di erogazione delle pensioni e delle altre prestazioni ;
- **362 Agenzie e Agenzie complesse:** strutture operative più snelle facenti capo alle precedenti e distribuite sul territorio per essere più vicine agli utenti;
- **80 Sedi consolari:** con funzioni di assistenza ai cittadini italiani residenti all'estero in materia di sicurezza sociale;
- **1681 Punti cliente:** quali sportelli telematici istituiti presso gli Enti locali e le pubbliche amministrazioni.

Tutte le strutture sopra indicate dispongono di **postazioni di lavoro** informatizzate (**PdL**) costituite da personal computer e stampanti collegati in rete tra di loro all'intero sistema informatico.

La DCSIT è articolata in 21 aree Dirigenziali. L'Area Architetture Esercizio Centrale e TLC ha il compito della gestione dei Datacenter dell'Istituto ivi compresa la manutenzione dell'Hardware IT.

3 SISTEMA INFORMATICO DELL'INPS

Il sistema informatico dell'INPS è costituito dal Centro Elettronico Nazionale (CEN), la cui architettura è basata su due siti in campus (sito primario e sito secondario) in grado di garantire l'erogazione in continuità dei servizi ICT attraverso una configurazione di alta affidabilità, che va dal singolo componente fino ad un intero sito. Il Centro elettronico nazionale è localizzato in Roma presso la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici (DCSIT).

Oltre al datacenter in campus del Centro Elettronico Nazionale, a seguito della chiusura al 31/12/2013 del servizio relativo al Centro Unico di Backup degli Enti previdenziali ed assicurativi volto a proteggere il sistema informatico da eventi disastrosi, l'Istituto ha predisposto un sito remoto (SIRE) per garantire la massima affidabilità e disponibilità dei servizi ICT dell'Istituto in caso di disastro informatico.

La realizzazione del SIRE oltre a proteggere il Centro Elettronico Nazionale da eventi disastrosi a livello metropolitano (la continuità operativa è già garantita dall'architettura di alta affidabilità in campus del data center) garantendo la salvaguardia del patrimonio dati e applicativo dell'Istituto, consente, con le sue risorse ICT, di concorrere assieme al CEN all'erogazione dei servizi in ottica cloud, garantendo la scalabilità delle risorse nel data center primario per l'erogazione di altri e nuovi servizi. In tal senso l'infrastruttura tecnologica in cloud dei data center dell'Istituto costituisce un fattore abilitante per il rapido sviluppo di nuovi servizi da erogare alle Pubbliche Amministrazioni nell'ambito delle iniziative di consolidamento dei Data Center ed in relazione al crescente ruolo di promozione e abilitazione alla sussidiarietà da parte delle Pubbliche Amministrazioni centrali rispetto alle realtà territoriali; l'Istituto infatti, dispone di una propria organizzazione e tecnologia IT già avviata sul modello cloud qualificandosi come Ente in grado di erogare servizi per i partner della cosiddetta "filiera del Welfare", mettendo a disposizione servizi in una modalità cooperativa.

L'architettura di alta affidabilità in campus del Centro Elettronico Nazionale garantisce:

- la *component recovery*, per rispondere alle esigenze di continuità operativa a fronte di indisponibilità di apparati IT (esempio guasto di un sottosistema storage, elaborativo o di networking);
- il *site recovery*, per rispondere alle esigenze di continuità operativa IT a fronte di indisponibilità non disastrosa dell'intero data center o dei suoi impianti tecnologici (ad esempio: interruzione dell'energia elettrica, manutenzione impianti, etc...).

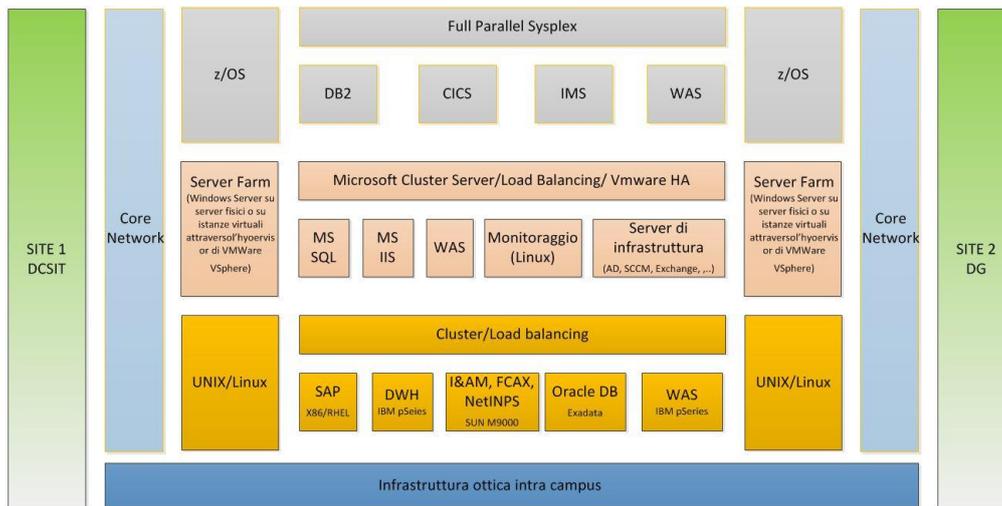
La *component recovery* è realizzata attraverso un'ideale architettura di cluster e ridondanza di apparati ICT distribuiti tra i due siti in campus, mentre il *site recovery* è garantito dalla disponibilità, sul sito secondario in campus, di alimentazione elettrica (gruppi elettrogeni e UPS) ed impianti tecnologici (condizionamento, sale di sicurezza e impianti anti incendio) ridondati e completamente indipendenti da quelli del sito primario, nel quale sono dislocati gli apparati ridondati del CEN, in grado di sostenere l'intero carico di produzione in caso di indisponibilità di uno dei due siti.

Le principali tecnologie del centro elettronico nazionale sono:

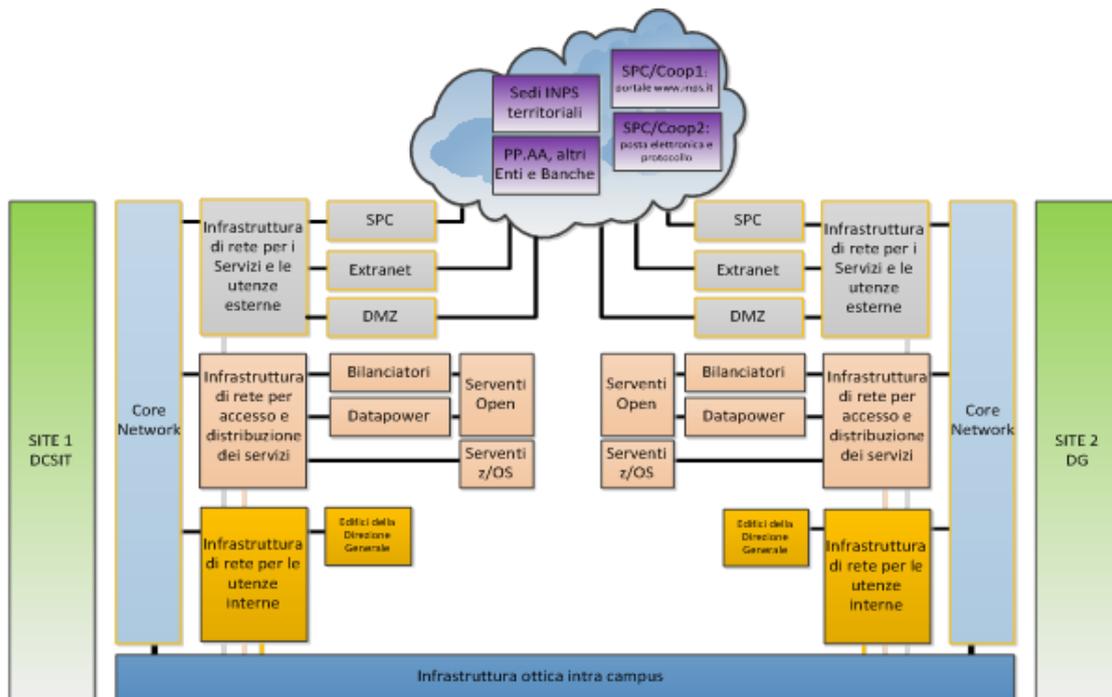
- sistemi mainframe su piattaforma IBM zSeries, per le applicazioni di elaborazione massiva e la gestione delle basi dati istituzionali;
- sistemi server su piattaforma MS Windows/Linux (Server Farm) per la gestione dei dati e delle applicazioni sulla Intranet e su Internet (portale www.inps.it);

- sistemi server Unix per la gestione del Personale, la Contabilità Generale, il Datawarehouse, la cooperazione applicativa e le applicazioni istituzionali della gestione dipendenti pubblici (ex INPDAP).

Le due successive figure rappresentano sinteticamente l'architettura del Centro Elettronico Nazionale dell'Istituto:



Istituto Nazionale della Previdenza Sociale – Centro Elettronico Nazionale



Istituto Nazionale della Previdenza Sociale – Centro Elettronico Nazionale – Architettura Fisica

L'architettura di rete dei due siti in Campus del Centro Elettronico Nazionale è organizzata in diversi livelli ognuno con caratteristiche e ruoli diversi ma fondamentalmente con architetture identiche a livello di sito:

- livello di Core: realizzato attraverso apparecchiature con caratteristiche architettoniche simili tra loro costituisce lo strato più importante delle reti dell'Istituto. Da queste apparecchiature partono le connessioni principali verso la rete interna (servizi ed utenze) e verso la connettività esterna (sedi INPS remote /DMZ/ enti esterni);
- livello di distribuzione ed accesso rete interna: apparecchiature di rete che veicolano e gestiscono sia i flussi principali degli ambienti OPEN che Z/Series attestati direttamente ad essi, sia quelli verso le apparecchiature di Core. Tale ambiente è costituito da diverse tipologie di apparecchiature scalabili e ridondate che consentono l'accesso ai servizi in maniera diretta con connessioni rame e/o fibra ottica e con throughput da 1 Gbps fino a 10 Gbps. Le apparecchiature di questo livello servono anche a veicolare le funzionalità di Bilanciamento (F5) e XML Accelerator (IBM Data Power);
- livello di rete per attestazioni esterne: le apparecchiature di questo livello hanno la caratteristica di avere delle connessioni verso la rete interna per i flussi di attestazione al core e delle connessioni verso l'esterno attestati alla rete di "service provider" (Telecom/Fastweb). Possono essere considerati appartenenti a questo livello anche le connessioni DMZ, poiché "espongono" verso l'esterno servizi dell'Istituto.

4 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura è la manutenzione hardware delle apparecchiature informatiche dell'INPS, attraverso un servizio, prestato presso le sedi dell'Istituto, finalizzato al ripristino del funzionamento delle apparecchiature e al mantenimento preventivo della piena funzionalità, comprensivo della sostituzione e/o riparazioni di parti e componenti che impediscono il corretto funzionamento delle apparecchiature.

Il termine "apparecchiature informatiche" si riferisce in generale sia all'insieme dei server, storage, apparati di connettività (LAN e SAN), desktop, monitor, console, notebook, stampanti, scanner, sia ai relativi incrementi di modello, ed a qualsiasi altro elemento fisico o infrastrutturale che concorre o concorrerà a formare l'ambiente tecnologico dell'Istituto.

Il termine "manutenzione" si riferisce in generale sia alle esigenze manutentive che alle prestazioni accessorie secondo metodologie e processi codificati, alle verifiche e ai controlli, ai censimenti e tutto quanto è relativo al corretto funzionamento delle apparecchiature dell'Istituto.

La manutenzione dovrà essere eseguita nel rispetto delle specifiche indicate dal costruttore del prodotto.

Il servizio di manutenzione sarà applicato a tutte le apparecchiature informatiche che non sono coperte da garanzia o da altro contratto specifico.

Per le apparecchiature coperte da garanzia o da altro contratto specifico, alla scadenza della garanzia o del contratto specifico, a richiesta dell'Istituto e nelle modalità specificate successivamente in questo capitolato, potrà essere richiesto il loro subentro nel parco delle apparecchiature da mantenere (vedi più avanti il par. "Variazione delle consistenza delle apparecchiature").

Il servizio si articolerà attraverso le seguenti componenti:

1. **Servizio base:** volto alla gestione del parco apparecchiature, alla loro manutenzione preventiva, adeguativa e correttiva e alla gestione delle richieste di intervento;
2. **Servizi supplementari:** volti alla fornitura opzionale di servizi correlati alla manutenzione hardware.

La fornitura avverrà attraverso un unico lotto e l'elenco delle apparecchiature del Centro Elettronico Nazionale oggetto del servizio base di manutenzione hardware è fornito in allegato a questo capitolato tecnico.

Per "Centro Elettronico Nazionale" si intende sia l'infrastruttura tecnologica presso la DCSIT (sito primario) che il Campus di Business Continuity presso la Direzione Generale, sia il sito di Disaster Recovery o altri siti che concorrono alla realizzazione dell'infrastruttura IT dell'Istituto.

5 VARIAZIONE DELLA CONSISTENZA DELLE APPARECCHIATURE

L'Istituto, nel corso della vigenza contrattuale può esercitare la facoltà di incrementare o decrementare il numero delle apparecchiature in manutenzione e/o dei periodi di manutenzione delle stesse, nel limite del 20% della fornitura.

L'Istituto inoltre si riserva di verificare con cadenza trimestrale l'effettiva consistenza del parco macchine in manutenzione e di aggiornare l'inventario e le apparecchiature da mantenere tenuto conto delle politiche di dismissione e/o inserimento adottate anche sulla base del report on-line che il fornitore dovrà aggiornare costantemente e dovrà mettere a disposizione dell'Istituto, come di seguito esplicitato.

Nel caso d'immissione di apparecchiature di analogia tecnologia e/o tipologia a quelle già in manutenzione, il canone per ciascuna di esse e le altre condizioni di contratto restano invariate.

6 ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

La società aggiudicataria dovrà fornire il servizio di manutenzione, per i periodi di disponibilità stabiliti, senza interruzione di continuità. 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. Nel caso di guasti o malfunzionamenti, il servizio dovrà garantire il ripristino di tali apparecchiature in condizioni di efficiente funzionamento.

Per la gestione del ciclo di vita degli Asset IT infrastrutturali è presente presso la DCSIT una piattaforma che implementa il processo di Change Management IT. Tale piattaforma, realizzata con IBM Service Control Desk e Maximo, offre un catalogo di servizi per la gestione degli asset IT consentendo anche, tramite integrazione con gli altri database (vedi CMDB virtuale), la visualizzazione delle loro caratteristiche in termini di inventario (hw,sw e CED), monitoraggio, incident & problem management, nonché la loro relazione con i servizi e le applicazioni.

Sarà responsabilità del fornitore mantenere costantemente aggiornata la piattaforma di asset management con le informazioni del parco delle apparecchiature in manutenzione, mantenendo traccia delle macchine entrate ed uscite dalla manutenzione nonché gli interventi effettuati sui singoli apparecchi attraverso la piattaforma di gestione dei ticket.

Su richiesta dell'Istituto il fornitore dovrà produrre reportistica di dettaglio nonché statistiche sugli interventi effettuati e sull'intero inventario hardware gestito dalla piattaforma.

SERVIZIO BASE

Il servizio base comprenderà:

- a) la **manutenzione preventiva**: consiste nella messa a punto, nel controllo delle macchine e/o sostituzione preventiva di componenti al fine di prevenire futuri malfunzionamenti, include inoltre l'aggiornamento di firmware e microcode con oneri e costi a carico del fornitore. Tale manutenzione, che va pianificata prevedendo interventi con cadenza almeno trimestrale, con inizio dalla data di avvio del contratto, deve

interessare tutte le apparecchiature in manutenzione. La manutenzione preventiva comprende anche la pulizia dei filtri e, se necessario, di componenti interni.

Le operazioni di manutenzione preventiva andranno effettuate, previo accordo con l'Istituto, senza impatto sull'operatività dei servizi erogati.

Il fornitore dovrà preventivamente trasmettere all'Istituto, anche in formato elettronico, la pianificazione con il dettaglio degli interventi programmati per il trimestre.

- b) la **manutenzione correttiva** non pianificata: 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 (sia interni che esterni) comprese tutte le unità di memorizzazione, tutte le schede di comunicazione, tutte le schede di I/O, i dispositivi di interfaccia. Tale servizio dovrà garantire tutto quanto è necessario per il corretto funzionamento delle apparecchiature. Il servizio di manutenzione comprende anche la fornitura e sostituzione di tutti gli accessori in dotazione agli apparati. Il servizio di manutenzione non comprende i materiali di consumo.
- c) la **manutenzione adeguativa/evolutiva**: consiste nella messa a disposizione e installazione degli aggiornamenti che i produttori rendono disponibili per le apparecchiature informatiche (principalmente sulle appliance, apparati di rete, controller dischi, etc.) e nell'installazione di componenti hardware (RAM, dischi o controller aggiuntivi), al fine di corrispondere a mutate esigenze di configurazione. A partire dalla data di inizio del contratto il fornitore dovrà comunicare ogni quattro mesi all'Istituto, il dettaglio dei livelli di microcodice installato sulle diverse apparecchiature. Su richiesta dell'Istituto, l'aggiornamento dei microcodici, con oneri e costi a carico del fornitore, deve avvenire nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla richiesta. In caso di superamento di tale termine saranno applicate, da parte dell'INPS, le penali stabilite. L'aggiornamento del microcodice sarà dovuto in tutti i casi in cui le case costruttrici qualifichino l'aggiornamento stesso come obbligatorio o mandatorio. Per tutti gli altri casi l'aggiornamento dovrà essere installato a fronte di manifestazione di eventuali problematiche la cui soluzione sia espressamente certificata dall'aggiornamento del microcodice. Qualora l'aggiornamento del microcodice risulti obbligatorio o mandatorio l'installazione dovrà avvenire secondo quanto previsto per la manutenzione correttiva non pianificata in termini di livelli di servizio e penali.
- d) la **sostituzione delle parti usurate**, o in procinto di usurarsi, con parti di ricambio originali, nonché la fornitura dei materiali di consumo e di pulizia ordinaria (lubrificanti, solventi, diluenti, nastri cleaner ecc.) da utilizzarsi nell'ambito del servizio stesso. Sarà a carico del fornitore il ritiro e lo smaltimento delle parti oggetto di manutenzione. Tale attività

dovrà rispettare i livelli di servizio previsti per le apparecchiature di riferimento.

- e) il **presidio presso la DCSIT e presso il sito di disaster recovery (SIRE)**: presso l'Istituto è presente un servizio di Help Desk di primo livello che si avvale di una struttura funzionale centralizzata per l'assistenza agli utenti, operando come punto di contatto per tutte le problematiche di tipo sistemistico ed applicativo relative alla funzionalità del sistema informatico. Il presidio è contattabile attraverso un numero telefonico unico messo a disposizione dall'INPS oppure utilizzando il portale richiamabile dalla intranet aziendale e rappresenta il punto di contatto centralizzato per l'utente interno.

Il servizio è svolto a cura del personale del Fornitore del servizio di Assistenza Sistemistica e non concerne la presente fornitura.

Compito dell'Help Desk di primo livello è quello di risolvere il maggior numero possibile di "problemi" segnalati, comprendendo fra essi quelli relativi a problemi di semplice risoluzione, come pure quelli relativi alla funzionalità del sistema, operando, tuttavia senza apportare modifiche al medesimo. Qualora la chiamata non possa essere risolta dall'operatore dell'Help Desk di primo livello, questa viene inoltrata al supporto di secondo livello, responsabile del servizio di Problem Management, aprendo un incidente di tipo 'problem'. Il problema verrà quindi automaticamente assegnato al supporto di secondo livello sulla base del proprio gruppo di competenza. Sono configurati opportuni gruppi di competenza, per esempio Sistemi Centrali, Sistemi Dipartimentali, Applicazioni, Rete, ecc.

Nell'ambito della presente fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di supporto di secondo livello (presidio) presso la DCSIT e presso il sito remoto di disaster recovery (SIRE) per quanto riguarda le attività di manutenzione hardware.

Il supporto di secondo livello ha la responsabilità di gestire tutte le richieste relative alla manutenzione hardware e, inoltre, compito del supporto di secondo livello aggiornare tempestivamente la base informativa riguardante i problemi, per poter informare in maniera aggiornata e puntuale gli operatori dell'Help Desk di primo livello e gli utenti.

A tal proposito tale presidio dovrà utilizzare la stessa piattaforma di trouble ticketing in uso presso l'Istituto. Attualmente tale piattaforma è basata su tecnologia BMC Remedy. Tutti i dati relativi alla gestione delle chiamate al supporto verranno tracciate secondo gli standard dell'Istituto, gestite sui server centrali e sottoposte alla verifica dei livelli di servizio da parte dell'infrastruttura di SLA Management presente presso l'Istituto.

Il servizio di supporto di secondo livello (presidio), nell'ambito della manutenzione hardware, dovrà garantire e gestire i rapporti con i

soggetti coinvolti nella risoluzione dei guasti (produttori di hardware, subfornitori e/o partner commerciali) senza oneri aggiuntivi a carico dell'Istituto.

Il personale del presidio supporterà il personale dell'Istituto e dell'assistenza sistemistica nelle operazioni di spegnimento e riaccensione in occasione dei fermi programmati e non del Centro Elettronico Nazionale e del SIRE anche in occasione dei test di disaster recovery, inoltre metterà a disposizione dell'Istituto, sia on-line sul sito INTRANET sia in forma cartacea, manuali sempre aggiornati che riportino le procedure dettagliate di spegnimento e accensione, dal punto di vista fisico, di tutte le apparecchiature in manutenzione. Il personale del presidio dovrà inoltre curare l'addestramento degli addetti dell'Istituto al corretto utilizzo delle suddette procedure.

f) Servizio di reperibilità a copertura del servizio di manutenzione nelle ore di assenza del presidio.

Il servizio di manutenzione comprende anche la fornitura e sostituzione di tutti gli accessori in dotazione agli apparati. Il servizio di manutenzione non comprende la fornitura dei materiali di consumo e il lavoro su impianti elettrici esterni alle apparecchiature.

Il Fornitore si impegna a fornire tutte le parti di ricambio e gli eventuali strumenti e materiali di consumo necessari al servizio di manutenzione.

Il Fornitore dovrà attivare un servizio di tele-diagnosi e di gestione delle segnalazioni di errore, con inoltro automatico della richiesta d'intervento al punto di ricezione attivato dal manutentore, per tutte le apparecchiature che prevedono tale strumentazione.

Il Fornitore deve assicurare il presidio H24 del tele allarme mettendo a disposizione un report contenente tutte le segnalazioni raccolte consultabile online dall'Amministrazione.

Le informazioni relative ad ogni chiamata dovranno essere poste a disposizione dell'Istituto, in modalità online, al termine di ogni giornata lavorativa e aggiornamenti successivi sull'esito della chiamata.

Le informazioni dovranno contenere almeno:

- giorno e ora della chiamata
- 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, nonché ubicazione dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento
- 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.

Tale elenco non è esaustivo e le informazioni e i dati dovranno essere integrati nel sistema di gestione delle richieste di intervento dell'Istituto.

La società aggiudicataria dovrà, inoltre, predisporre opportuni report, sia tabulari che grafici, a cadenze mensili, comprendenti le informazioni previste e concordare con l'Istituto entro un mese dall'inizio del contratto nell'ambito del tavolo tecnico di cui al par. 7.12.

Entro un mese dalla data di avvio del servizio, il fornitore dovrà provvedere alla ricognizione di tutte le apparecchiature in manutenzione e all'aggiornamento delle informazioni contenute nel sistema di asset management dell'Istituto.

La società aggiudicataria potrà depositare presso i locali dell'Istituto strumenti e parti di ricambio in relazione alle esigenze del servizio.

Presso il data center dell'Istituto sono installate delle sale ignifughe Lampertz (sale di massima sicurezza: modelli LM-90/130/210/230/300) la cui manutenzione (preventiva, correttiva e straordinaria) è essenziale per il mantenimento della certificazione da parte della casa costruttrice.

Il servizio base comprende la manutenzione delle sale ignifughe Lampertz che consiste nell'insieme di tutte le azioni tecniche ed amministrative volte a mantenere e riportare il corretto funzionamento di tutti gli elementi che concorrono alla fruibilità dell'intera sala di massima sicurezza. In particolare si elencano le componenti principali delle sale ignifughe oggetto di manutenzione:

- quadri elettrici completi di tutti gli accessori elettrici e delle unità di controllo e programmazione delle funzioni di gestione di tutta la sala;
- apparecchiature di gestione di segnalazioni allarmi (incendio, allagamento, intrusione, lavaggio ambientale, areazione e sovrappressione);
- sistemi e componenti di rilevazione, segnalazione ed allarmi comprese le apparecchiature/circuiterie di controllo segnalazione ed alimentazione elettrica ed idrica ad essi asserviti;
- evacuatori di fumi e calore (serrande di aerazione e sovrappressione) a comando logico;
- impianti fissi di protezione dagli incendi, comprese porte di accesso, serrande e passaggio cavi ignifughe;

- impianto completo di illuminazione standard ed illuminazione di emergenza omnicomprensivo delle batterie tampone e del gruppo di continuità;
- impianto di trasmissione e distribuzione di energia elettrica asserviti all'ambiente ignifugo;
- impianto di distribuzione idraulico (asservito agli accessori presenti nelle sale: serrande di sovrappressione e areazione).

Per tali infrastrutture oltre alla manutenzione preventiva e correttiva è prevista anche la manutenzione straordinaria, che consiste in tutti quegli interventi necessari a rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli ambienti, nonché gli interventi di implementazione dei cablaggi, a seguito di installazioni di nuove apparecchiature informatiche che richiedono la riapertura e richiusura dei passaggi cavi ignifughi.

La manutenzione correttiva/adequativa consiste nel ripristino delle complete funzionalità dei componenti/impianti delle sale Lampertz a seguito di guasto, con contestuale rilascio della certificazione per ogni intervento correttivo.

La manutenzione preventiva delle sale Lampertz prevede 12 interventi annuali eseguiti ad intervalli mensili volti a ridurre le probabilità di guasto e il degrado delle componenti precedentemente descritti.

La manutenzione straordinaria deve prevedere almeno 12 interventi annuali di due tecnici specializzati e certificati dal produttore per la riapertura e richiusura dei passaggi ignifughi con i prodotti e gli accessori certificati dalla società produttrice.

SERVIZI SUPPLEMENTARI

Nel corso della durata contrattuale, l'Istituto potrà chiedere alla ditta aggiudicataria, che si impegna ad eseguirli, i seguenti servizi non compresi nel canone di manutenzione:

- a) la prestazione di servizi di disinstallazione e reinstallazione, in relazione a traslochi o dismissioni delle macchine; l'aggiunta o rimozione di accessori e/o di unità collegate o di altri dispositivi;
- b) bonifica dei sottopavimenti mediante la rimozione e lo smaltimento di cavi non più utilizzati, ivi compresa la revisione delle strutture del pavimento flottante;
- c) la riparazione di guasti dovuti al mancato funzionamento di impianti di alimentazione di energia elettrica o di condizionamento;

- d) la riparazione di guasti causati da cause accidentali, calamità (incendi, inondazioni ecc.) trasferimenti, atti di vandalismo, furto o rapina, modifiche improprie effettuate dal committente o da terzi;
- e) servizi sulle apparecchiature quali ricondizionamenti, *upgrading hardware* (comprensivo dei relativi componenti) e software, preinstallazioni, reinstallazioni, etc.;
- f) servizi di *problem determination* e *problem solving* su eventuali malfunzionamenti, su problematiche di connettività, interconnessione tra reti locali, livello di prestazioni hardware e di rete;
- g) il supporto tecnico alla riorganizzazione logistica degli ambienti e delle apparecchiature ed alla loro distribuzione nella dislocazione delle sale calcolo della Direzione Centrale e degli ambienti delle strutture territoriali;
- h) l'etichettatura delle apparecchiature con codici a barre che riportino le informazioni richieste dall'INPS;
- i) la realizzazione di cablaggio strutturato, comprensivo dei dispositivi necessari per la connessione;
- j) l'aggiornamento dei sistemi operativi;
- k) l'aggiornamento dei software antivirus;
- l) servizio di ritiro e smaltimento del materiale informatico dismesso. Tale servizio dovrà essere realizzato secondo i requisiti specificamente previsti dal D.Lgs. 25 luglio 2005 n. 151 e dal D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i. relativamente al ritiro, raccolta e trattamento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.). Nel ritiro e smaltimento di apparati (dischi e nastri) contenenti dati riservati, questi dovranno preventivamente essere rimossi secondo la normativa vigente. Resta inteso che nel caso di sostituzione o rimozione di parti di ricambio, queste dovranno essere ritirate e smaltite a carico del fornitore

7 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Il servizio base è remunerato a canone e calcolato in base ai canoni mensili relativi alle apparecchiature effettivamente comprese nell'inventario del parco macchine da mantenere e che dovrà essere verificato trimestralmente, mentre i servizi supplementari sono remunerati a consumo entro il massimale contrattualmente previsto.

Per tutte le tipologie di manutenzione (preventiva, correttiva ed evolutiva), il fornitore dovrà utilizzare esclusivamente parti di ricambio di prima qualità, originali e nuove di fabbrica. Qualora non fossero più disponibili sul mercato

alcune componenti il fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione all'Istituto.

Le parti di ricambio dovranno essere in tutto identiche alle parti sostituite o, con migliorie tecnologiche, dovranno comunque garantire la compatibilità totale alle funzionalità di quelle sostituite anche in termini di microcode. Tutte le componenti di ricambio dovranno essere fornite senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Sarà cura del fornitore effettuare gli aggiornamenti di microcode e firmware, sia evolutivi che correttivi, sugli apparati hardware oggetto del contratto. La fornitura di tutti gli aggiornamenti del microcode dovrà essere fatta nel rispetto delle regole sulla proprietà intellettuale vigenti, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Il servizio dovrà essere erogato per tutte le componenti degli apparati sia hardware che software contenuti nella lista in allegato nel rispetto delle regole di proprietà intellettuale.

A tal proposito il Fornitore, alla stipula del contratto dovrà produrre, pena esclusione, le referenze, gli accordi commerciali, le partnership con i produttori delle apparecchiature oggetto del contratto. Nello specifico la documentazione dovrà accertare la titolarità del Fornitore a offrire un servizio di manutenzione di qualità con pezzi di ricambio nuovi ed originali nonché la fornitura del relativo firmware/codice macchina o microcode aggiornato fino alle ultime release rilasciate dal Produttore.

Per software devono intendersi tutte le componenti di firmware, driver di sistema operativo, agenti, utilities, interfacce utente e console di management funzionali alla regolare operatività delle componenti hardware.

7.1 Durata della fornitura

La fornitura avrà una durata di 36 mesi che decorrerà dalla data di "inizio attività" indicata nel Contratto stipulato con l'aggiudicatario oltre al mese di affiancamento iniziale di cui al successivo art. 7.3.

Sarà facoltà dell'Istituto, alla scadenza del Contratto e nelle more dell'individuazione del nuovo Appaltatore, provvedere a proroghe contrattuali dalla durata semestrale, per non più di due volte e per un periodo complessivo di proroga non superiore a un anno dalla scadenza del Contratto stesso, nella misura strettamente necessaria allo svolgimento e alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo Appaltatore.

7.2 Luogo di esecuzione della fornitura

I servizi saranno erogati presso le sedi della Direzione Generale in Roma, dove è localizzato il CEN (sito primario e secondario) e presso il sito remoto di disaster recovery situato a Casamassima (BA).

L'Istituto metterà a disposizione i locali necessari allo svolgimento dei servizi, la cui ubicazione verrà comunicata all'operatore alla stipula del Contratto. L'Istituto si riserva la facoltà di variare in ogni momento l'ubicazione dei locali necessari per lo svolgimento dei servizi senza che tale variazione comporti per il Fornitore un costo aggiuntivo.

Qualsiasi deroga a quanto sopra descritto dovrà essere formalmente autorizzata dall'INPS.

7.3 Affiancamento iniziale e finale

Durante il periodo iniziale della fornitura, l'aggiudicatario avrà a disposizione un periodo di affiancamento con il Fornitore uscente, della durata massima di un (1) mese, al fine di acquisire tutte le informazioni necessarie a svolgere correttamente i servizi richiesti e a garantire la continuità del servizio nel passaggio tra fornitori.

Il primo giorno del mese successivo a quello di affiancamento rappresenterà la "data di inizio attività".

Nel corso del periodo di affiancamento, il fornitore, in collaborazione con il personale dell'Istituto e dei fornitori uscenti dovranno verificare e se del caso aggiornare la lista delle apparecchiature poste in manutenzione.

Alla fine di questo periodo il nuovo fornitore, i fornitori uscenti e rappresentanti dell'Istituto dovranno redigere un verbale attestante il corretto passaggio di consegne e la completezza di tutta la documentazione relativa alle configurazioni e procedure mantenute.

Eventuali incompletezze e/o inesattezze relative alla documentazione sopracitata dovranno essere dettagliate nel verbale.

Le modalità operative e l'organizzazione del periodo di affiancamento iniziale saranno concordare tra l'Istituto, l'aggiudicatario e i fornitori uscenti.

In sede di offerta, nel piano di progetto di esecuzione della fornitura (dettagliato di seguito), il fornitore dovrà descrivere il piano di affiancamento per la presa in carico della fornitura comprensivo del modello organizzativo che il fornitore propone per tale attività.

Nell'ultimo mese di vigenza contrattuale, il Fornitore si impegna a fornire e trasferire all'Istituto tutte le conoscenze acquisite durante la fornitura e ad affiancare il fornitore della procedura all'uopo indetta con le modalità sopra descritte.

I dettagli delle modalità operative e l'organizzazione del periodo di affiancamento finale saranno concordate tra l'Istituto, l'aggiudicatario e il futuro Fornitore.

7.4 Piano di progetto di esecuzione della fornitura

Premesso quanto sopra e tenuto conto di tutte le descrizioni contenute nel presente documento e dell'esperienza professionale maturata in analoghe forniture, il Fornitore dovrà redigere, entro 30 giorni dall'avvio dell'esecuzione del contratto, il documento denominato "Piano di progetto di esecuzione della fornitura", le modalità organizzative e funzionali secondo le quali si intende realizzare il servizio.

In particolare si richiede di descrivere nel documento le metodologie di intervento per la gestione del servizio nonché l'integrazione con la piattaforma tecnologica dell'Istituto basato sul software IBM Maximo per la gestione dell'asset management nonché BMC Remedy per il sistema di trouble ticketing e il sistema di SLA management dell'Istituto.

Il piano di progetto di esecuzione della fornitura, dovrà essere concordato con i referenti dell'Istituto ed aggiornato trimestralmente durante l'esecuzione della fornitura ed in corrispondenza della consuntivazione della stessa.

I suoi contenuti di massima sono: l'organizzazione e le metodologie messe in campo dal fornitore per il raggiungimento degli obiettivi della fornitura, il piano di manutenzione preventiva, il/i "Piano/i di lavoro per il/i servizio/i supplementare/i" programmati nel periodo di riferimento, il piano della reperibilità, il piano della comunicazione, il piano dei rischi e la documentazione relativa alla descrizione dell'andamento del servizio (attraverso un SAL – executive summary), il Piano della Qualità. Il piano di progetto di esecuzione della fornitura deve essere consegnato all'Istituto entro 5 giorni lavorativi dall'inizio del trimestre di riferimento. La documentazione relativa alla descrizione dell'andamento del servizio sarà desunta dal sistema automatizzato di SLA management in essere c/o l'Istituto.

7.5 Risorse impiegate e profili professionali richiesti

Il Fornitore dovrà garantire la presenza continuativa e per tutta la durata del contratto di n.1 Responsabile del Servizio e n.1 Specialista Senior (SSE) da impiegare presso i locali della DCSIT quale requisito minimo di partecipazione alla gara; mentre per quanto riguarda le figure di Specialista da utilizzare per le attività di presidio presso la DCSIT e il SIRE, si richiedono un minimo di risorse pari a:

Sito	Numero minimo di risorse per il presidio
DCSIT	4
SIRE	2

Le risorse minime precedentemente indicate sono necessarie per la copertura del servizio di presidio tra le ore 06.30 alle ore 20.00 dei giorni feriali e dalle 6.30 alle 14.00 del sabato e pre festivi; la distribuzione effettiva delle risorse sarà concordata tra l'Istituto e il Fornitore in fase di esecuzione della fornitura.

La disponibilità del servizio presso la DCSIT e il SIRE è 24 X 7 X 365 giorni all'anno inclusi i festivi pertanto durante le ore notturne e festive e pre festive non presidiate dal personale, fermo restando il rispetto dei livelli di servizio, il servizio deve essere gestito attraverso reperibilità.

A tal fine il fornitore, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, deve garantire un servizio di reperibilità volto ad assicurare la risoluzione di guasti e/o malfunzionamenti anche durante le fasce orarie non presidiate (Sabato, Domenica, notturni e festivi e pre festivi).

Il personale in reperibilità, su richiesta telefonica del responsabile INPS o di un suo delegato o dell'help desk di primo livello, dovrà intervenire presso i luoghi di esecuzione della fornitura precedentemente indicati entro un'ora (1 ora) dalla chiamata per la risoluzione del malfunzionamento. Su autorizzazione dell'Istituto e con modalità di connettività e sicurezza conformi agli standard dell'Istituto, gli interventi possono essere eseguiti anche attraverso accesso remoto ai sistemi.

Le figure professionali devono essere dotate delle seguenti caratteristiche:

- **RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Gestisce e coordina le attività tecniche funzionali al fine assicurare il rispetto del contratto nella sua globalità. Possiede una documentata esperienza professionale almeno decennale nella funzione, con conoscenze articolate nelle problematiche oggetto del contratto, ed adeguate caratteristiche di leadership che gli consentono di collaborare fattivamente con la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici.

Collabora con i livelli tecnici e dirigenziali dell' Istituto.

- **SPECIALISTA SENIOR (SSE)**

Specialista di prodotti Hardware, con esperienza di almeno 10 anni nella funzione, è in grado di ottimizzarne l'utilizzo e definirne l'integrazione. Esperto di problem determination e di problem solving è in grado di gestire in prima persona i rapporti con laboratori e centri di supporto. E' responsabile dello sviluppo di procedure e configurazioni

complesse e collabora con i funzionari tecnici INPS valutando le possibili soluzioni in funzione dell'ambiente tecnologico e degli obiettivi dell'Istituto.

- **SPECIALISTA**

Lo specialista possiede conoscenze specifiche che lo pongono in grado di realizzare interventi finalizzati alla manutenzione hardware delle apparecchiature informatiche con particolare riguardo ai sistemi tecnologici dell'Istituto. Deve possedere esperienza nella funzione da almeno 7 anni ed è in possesso di documentata esperienza professionale.

Il Fornitore dovrà consegnare all'Istituto, per ciascuna figura professionale, la lista dei nominativi, con relativi "curricula", che intende impegnare nel servizio di manutenzione. Nel corso della durata di validità del contratto il Fornitore dovrà mantenere aggiornata tale lista (e relativi "curricula"), in funzione delle modifiche intervenute. L'Istituto si impegna a gestire le informazioni contenute nei curricula in conformità alle disposizioni di legge sulla "privacy".

Durante il periodo iniziale della fornitura, l'Istituto si riserva la facoltà di verificare la corrispondenza tra i curricula presentati in fase di offerta e i curricula/profili del personale effettivamente fornito. Qualora il personale non corrisponda al profilo professionale richiesto, il Fornitore si impegna a sostituirlo entro cinque (5) giorni lavorativi.

L'Istituto si riserva comunque la facoltà, a proprio insindacabile giudizio, nel corso del contratto, di chiedere la sostituzione del personale che si sia dimostrato inadeguato.

Nel corso della vigenza contrattuale la sostituzione delle risorse deve comunque essere concordata con la Stazione Appaltante che, in seguito alla verifica del Curriculum della nuova risorsa potrà accettarla ovvero richiedere una ulteriore proposta. L'Appaltatore dovrà comunque garantire un periodo di affiancamento tra le risorse in uscita e quelle proposte.

Al momento della presentazione delle offerte il Concorrente dovrà consegnare all'Istituto un elenco riepilogativo di tutti gli addetti "Elenco addetti all'assistenza", suddiviso eventualmente per società, in caso di R.T.I., dovranno essere indicati, accanto ad ogni nominativo, gli anni di anzianità nella qualifica.

Fatto salvo il rispetto dei requisiti previsti dal Capitolato tecnico, tra cui la garanzia del mantenimento delle soglie minime di know-how, in caso di integrazione "consentita", il Fornitore dovrà fornire con almeno 30 giorni di anticipo, rispetto all'inizio dell'impegno, il curriculum del nuovo addetto.

Nelle occasioni in cui dovrà accedere presso gli uffici dell'Istituto, per l'espletamento delle attività lavorative, il personale del Fornitore dovrà presentare un abbigliamento decoroso e mantenere un comportamento confacente.

7.6 Servizi base remunerati a canone

Per quanto riguarda il servizio base, la cadenza della fatturazione e dei pagamenti sarà trimestrale posticipata calcolati in base al numero delle apparecchiature in assistenza nel periodo di riferimento e al canone unitario di manutenzione per ciascuna tipologia di apparecchiatura.

La fatturazione e il pagamento sono subordinati all'approvazione delle rendicontazioni previste e alla verifica del rispetto dei livelli di servizio.

Il pagamento dei canoni dovuti dovrà essere effettuato per i soli mesi di effettiva erogazione dei servizi e per le sole macchine in manutenzione, fermo restando che il canone decorrerà dal primo giorno del mese successivo a quello di effettivo servizio. Se l'inizio del servizio coincide con il primo giorno del mese il canone sarà riconosciuto da tale data.

7.7 Servizi remunerati a consumo

Le attività e gli interventi relativi ai servizi supplementari saranno remunerati a consumo entro un massimale predefinito.

Il dimensionamento in giorni/uomo dei singoli interventi avverrà in base alla stima dimensionale contenuta nell'analisi, preventivamente condotta dall'Istituto e in accordo con il fornitore, volta alla definizione dell'intervento specifico richiesto dall'Istituto, e che dovrà essere specificata in un documento, denominato "Piano di lavoro per il servizio supplementare" che dovrà contenere la ripartizione delle risorse secondo i profili professionali richiesti.

In particolare il "Piano di lavoro per il servizio supplementare" dovrà prevedere la descrizione del servizio supplementare richiesto dall'Istituto, l'analisi, le scadenze delle eventuali milestone, la data di chiusura dell'intervento, il dimensionamento in gg/pp e le figure professionali da coinvolgere.

Tale piano, costituirà l'input significativo per valutare a consuntivo gli impegni e le attività svolte dal Fornitore e pervenire a un SAL delle attività svolte e di quelle che saranno concluse successivamente coerentemente con quanto realmente pianificato.

La remunerazione dei servizi supplementari verrà effettuata secondo l'effettivo consumo, che non potrà in ogni caso discostarsi oltre il 10% rispetto a quanto stimato inizialmente nell'analisi, e in base alle tariffe delle figure professionali aggiudicate.

Le tariffe relative alle figure professionali da impiegare nei servizi supplementari avranno i seguenti valori unitari.

Figura professionale	Valore IVA esclusa Tariffa ora/persona
Specialista Senior	€ 40,00
Specialista	€ 33,00

7.8 Rilevazione delle presenze

Il personale del Fornitore sarà dotato di badge per l'accesso ai varchi della Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici con l'indicazione della figura professionale di appartenenza. Il sistema di accesso ai locali dell'Istituto provvederà in automatico alla verifica della consistenza dei presidi presso le strutture dell'Istituto.

A tal fine, il Fornitore, in sede di offerta, dovrà presentare assenso formale scritto di accettazione di tale metodo, funzionale alla verifica della regolare esecuzione del contratto.

Tale modalità di rilevazione delle presenze, che non dà luogo a prova di effettuazione di "singola prestazione" e "titolo" al conseguente corrispettivo, valendo al riguardo le disposizioni contenute nel "Contratto di Fornitura", non impegna in alcun modo l'Istituto nei confronti del personale dipendente del Fornitore, che, per tutto ciò che riguarda lo svolgimento del rapporto di lavoro, dovrà fare riferimento al "Fornitore" medesimo.

Il mancato rispetto dei livelli minimi di consistenza del presidio per ciascuno dei settori indicati comporterà l'applicazione delle penali riportate successivamente.

7.9 Documentazione degli interventi

Per ogni intervento di manutenzione "su chiamata" che sarà richiesto, nonché per quelli di manutenzione pianificata, dovrà essere consegnato all'INPS, da parte della società aggiudicataria, un rapporto del lavoro eseguito, prodotto in via informatica sulla base di quanto previsto nel capitolo 6, nel quale dovranno, tra l'altro, essere evidenziati ai fini del controllo e del rispetto dei termini contrattuali:

- il giorno e l'ora dell'eventuale chiamata nonché il giorno e l'ora di ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature;
- il nominativo e la qualifica del tecnico cui sia stato assegnato l'intervento;
- la casa costruttrice, il tipo e il modello, nonché l'ubicazione dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento;

- le parti di ricambio sostituite;
- l'indicazione del tecnico INPS che ha verificato il buon esito della attività di manutenzione;
- il calcolo dell'eventuale penale.

Detti rapporti di lavoro, in duplice copia, dovranno essere timbrati e vistati, per conferma, da un funzionario dell'ufficio INPS presso cui sono stati effettuati gli interventi.

Gli interventi effettuati dovranno essere trasmessi telematicamente alla Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici con il verbale sottoscritto dalle strutture presso le quali è stato realizzato l'intervento.

Per quanto riguarda le postazioni di lavoro, la Società aggiudicataria dovrà notificare ai referenti INPS del servizio, con lo stesso mezzo usato per la richiesta d'intervento (telefono, fax, mail, ecc.), i tempi di previsione dell'intervento di manutenzione correttiva non pianificata, garantendo, inoltre, le seguenti soglie minime in relazione a:

- o tempestività di notifica della previsione di completamento dell'intervento;
- o tempestività di risoluzione dei problemi;
capacità di risoluzione dei problemi

7.10 Accesso alle apparecchiature

Nel rispetto delle proprie norme di sicurezza, l'Istituto darà accesso alle macchine per eseguire il servizio di manutenzione.

Il personale addetto alla manutenzione, munito di un cartellino di riconoscimento identificativo ai sensi D.Lgs n. 81 del 2008, dovrà essere di gradimento dell'Istituto, che si impegna ad accettarlo a meno che non vi siano adeguati motivi di opposizione.

7.11 Valutazione della qualità della fornitura

Il processo di valutazione della qualità della fornitura è svolto direttamente dall'Istituto ed è così articolato:

- verifica di conformità della fornitura alle prescrizioni sulla qualità, secondo quanto descritto nelle specifiche inserite in seguito nel presente Capitolato tecnico ed a quanto contenuto nel Piano di qualità che il Fornitore dovrà presentare in sede di offerta;

- revisioni congiunte trimestrali e stesura di rapporti contenenti, se necessario, "raccomandazioni" finalizzate a ricondurre quanto fornito ai livelli di qualità previsti nel presente Capitolato tecnico;
- controllo in esercizio trimestrale delle modifiche apportate a seguito delle eventuali raccomandazioni di cui al punto precedente;
- allo scopo, il Fornitore metterà a disposizione dell'Istituto tutte le registrazioni dei controlli di qualità e delle attività di "verifica", "validazione", "audit" eseguite sulla fornitura in oggetto.

È richiesto che il Fornitore faccia esplicito riferimento, nella progettazione, realizzazione, manutenzione e controllo della qualità della fornitura, agli standard UNI ISO 10006:2005, ISO/IEC 12207, ISO 9001 e 9004, ITIL/ISO 20000 e s.m.i..

In generale, è necessario che il Fornitore assicuri la qualità dei servizi forniti, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, gestione della configurazione, e ne dia evidenza all'INPS attraverso periodici e dettagliati rapporti da fornire su piattaforma WEB Intranet con cadenza trimestrale. Il Fornitore si impegna parimenti a mettere a disposizione dell'Istituto tutta la documentazione prodotta in relazione allo svolgimento delle attività di cui sopra e tutti i documenti di riscontro consentendo all'Istituto di accedere online al sistema automatico di documentazione e gestione del proprio Sistema Qualità, e di gestione della configurazione, fatta salva la salvaguardia della integrità dei dati ivi contenuti.

Per l'archiviazione e gestione della documentazione del SQ, così come per la gestione della documentazione in generale, l'Istituto dispone di sistemi di uso comune.

Per verificare la qualità di quanto fornito, l'Istituto utilizzerà anche le seguenti tecniche:

- questionari da sottoporre ad utenti-campione (Customer Satisfaction);
- verifiche ispettive sui servizi della fornitura;
- analisi della documentazione prodotta dal Fornitore.

Gli interventi di manutenzione sono soggetti alla rilevazione del *livello di soddisfazione* dell'utenza.

Per gli interventi o le attività svolte per il personale dell'Istituto che gestisce e/o controlla la fornitura è prevista la compilazione di un questionario brevissimo a cadenza annuale. Tale questionario viene inviato in un determinato giorno dell'anno definito dal Tavolo di Lavoro. Sul questionario, il personale intervistato può esprimere tre livelli di soddisfazione: insoddisfatto, soddisfatto o molto soddisfatto ed una eventuale motivazione del giudizio espresso.

In generale i fornitori devono indicare quali processi di qualità utilizzeranno durante l'esecuzione della fornitura. Il piano di qualità deve ricomprendere come minimo:

- Gestione del rischio e delle problematiche
- Controllo del cambiamento
- Processi di accettazione/approvazione
- Procedure per l'escalation

e dovrà essere conforme alle ISO 9001, ISO 20000 e s.m.i..

Il piano di qualità definitivo dovrà essere presentato entro 30 giorni lavorativi dall'inizio delle attività.

7.12 Monitoraggio dei contratti

L'INPS effettua il monitoraggio del contratto, avvalendosi anche del supporto di aziende terze, secondo i criteri e le modalità stabilite dalla circolare AIPA del 28 dicembre 2001 n. 38 (AIPA/CR/38).

Il monitore analizza periodicamente l'attività del fornitore e compie le operazioni di controllo sopra indicate sulla base dell'esame della documentazione di riscontro. Tale esame potrà essere integrato da apposite verifiche ispettive e da attività di analisi di dati e di altre registrazioni delle attività svolte.

L'Istituto ha la facoltà di acquisire dal monitore specifiche segnalazioni di violazioni contrattuali.

Il fornitore si impegna a prestare al monitore tutta la necessaria collaborazione al fine di agevolare lo svolgimento dell'attività di monitoraggio, anche fornendo la documentazione di riscontro prevista dal presente capitolato e tutti i chiarimenti eventualmente richiesti.

Il referente dell'Istituto, eventualmente anche attraverso il monitore munito di delega specifica, potrà accedere in qualsiasi momento a tutti i dati contenuti nelle basi dati previste dal presente capitolato per controlli e verifiche e il fornitore s'impegna a prestare la collaborazione necessaria.

A tal fine, sarà istituito un Tavolo di Lavoro avente i seguenti obiettivi:

- Facilitare i rapporti tra INPS e il Fornitore nei riguardi dello svolgimento delle attività contrattuali e del loro monitoraggio.
- Mettere a punto sistemi per il miglioramento continuo dei processi di gestione e monitoraggio delle attività contrattuali.

- Sviluppare piani, programmi e interventi per l'ottimizzazione delle attività di governo e controllo dei contratti.
- Definire l'integrazione dei servizi all'interno dell'ambiente di erogazione della DCSIT.
- Sviluppare meccanismi di governo e processi strategici per accrescere il valore dei beni e servizi dell'Istituto.

Il Tavolo di Lavoro è un Gruppo di Lavoro permanente ed esteso ai rappresentanti dei fornitori aggiudicatari della gara. La sua durata è pari alla durata dei contratti.

I componenti ed il loro ruolo nell'ambito delle attività del Gruppo di Lavoro è riportato nella tabella seguente.

Fornitore	Esecutore del contratto/rilevatore dei livelli di servizio
Monitoraggio Grandi Progetti	Advisor INPS
INPS	Cliente/Committente

Il Tavolo di Lavoro, ad insindacabile giudizio dell'Istituto, potrà ospitare eventuali altri fornitori o strutture INPS esterne ai contratti, ma in grado di contribuire alla formazione di soluzioni relative a problematiche comuni.

L'attività di monitoraggio si articolerà in una serie di operazioni di controllo riguardanti:

- a) la verifica della conformità del servizio erogato e della documentazione fornita alle modalità ed ai termini previsti dal presente capitolato;
- b) la verifica del ricorrere di presupposti per eventuali varianti in corso d'opera;
- c) la valutazione della qualità del servizio offerto;
- d) il calcolo delle eventuali penali;
- e) l'analisi dei dati relativi all'erogazione del servizio;
- f) la verifica della conformità del servizio erogato rispetto agli standard richiesti dall'Istituto.

Principi di funzionamento del Tavolo di Lavoro

Insedimento

Il Tavolo di Lavoro sarà costituito al momento dell'aggiudicazione della gara e inizierà ad operare entro una settimana dall'inizio delle attività.

All'atto dell'insediamento, sarà definita una Segreteria tecnica del Tavolo di Lavoro, con il compito di organizzare operativamente le riunioni, di raccogliere e redigere l'ordine del giorno, di verbalizzarne le risultanze e di

comunicare le decisioni prese agli Attori interessati per dare corso alle relative attività.

Riunioni

Il Tavolo di Lavoro si riunirà di massima ogni semestre, salvo richieste di riunione per l'esame di questioni urgenti o importanti per il corretto svolgimento della fornitura.

Il Monitoraggio Grandi Progetti, si accerterà che le attività definite in sede di Tavolo siano svolte nei tempi e con i risultati attesi. A tale scopo si avvarrà delle caratteristiche di workflow del sistema integrato di qualità.

Deliberazioni

Le decisioni prese dal Tavolo di Lavoro sono deliberate collegialmente e la loro operatività è autorizzata dai livelli decisionali INPS competenti.

Le attività conseguenti all'attuazione delle deliberazioni del Tavolo di Lavoro possono essere sottoposte a valutazione e monitoraggio, attraverso l'applicazione di SLA adeguati alle aspettative di qualità dell'Istituto.

8 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito sono riportati i livelli di servizio, che saranno misurati attraverso il sistema di SLA management sopra descritto, nonché le relative penali.

La Disponibilità del servizio di manutenzione va garantita 24X7X365 giorni all'anno festivi inclusi.

Disponibilità delle apparecchiature		
LS00: Disponibilità delle apparecchiature		
Obiettivo	Finestra e modalità di calcolo	Penale
99,95%	"Finestra temporale di calcolo MENSILE "Formula: Tempo totale di disponibilità / Totale Tempo di esercizio (tempo di esercizio: tempo totale di disponibilità prevista per il sistema negli orari di servizio al netto dei fermi programmati)"	pari al 0,3‰ del valore del canone mensile base per valori di disponibilità inferiori all'obiettivo

Di seguito vengono descritti i livelli di servizio, per il servizio base:

Manutenzione preventiva

Manutenzione preventiva		
LS01: Rispetto della pianificazione contenuta nei piani di manutenzione preventiva		
Tipologia di apparecchiature	Soglia	Penale
Tutte	96% entro la pianificazione concordata	pari al 0,5‰ del canone mensile del servizio base per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione
Tutte	4% entro i due giorni successivi a quello previsto	pari al 0,5‰ del canone mensile del servizio base per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione
LS02: Presentazione del piano di manutenzione preventiva trimestrale		
Tutte	Entro la fine di ogni trimestre	pari al 0,5‰ del canone mensile del servizio base per ogni settimana di ritardo nella presentazione.

Manutenzione correttiva

Manutenzione correttiva			
LS03: Tempo di presa in carico dalla segnalazione del problema			
Tipologia di apparecchiature	Tempo massimo	Soglia	Penale
Apparecchiature con criticità "1"	5 minuti	99,9%	1‰ del valore del canone mensile dell'apparecchiatura per ogni minuto di ritardo
Apparecchiature con criticità "0"	20 minuti	99%	0,3‰ del valore del canone mensile dell'apparecchiatura per ogni 10 minuti di ritardo
LS04: Tempo di intervento			
Tipologia di apparecchiature	Tempo massimo	Soglia	Penale
Apparecchiature con criticità "1"	1 ora	99,9%	pari al 0,6‰ del valore del canone mensile dell'apparecchiatura specifica per valori inferiori all'obiettivo per ogni ora di ritardo e per apparecchiatura
Apparecchiature con criticità "0"	2 ore	99%	pari al 0,3‰ del valore del canone mensile dell'apparecchiatura specifica per valori inferiori all'obiettivo per ogni ora di ritardo e per apparecchiatura

LS05: Tempo di ripristino			
Tipologia di apparecchiature	Tempo massimo	Soglia	Penale
Apparecchiature con criticità "1"	3 ore	99,9%	pari allo 0,6‰ del valore del canone mensile dell'apparecchiatura specifica per valori inferiori all'obiettivo per ogni ora di ritardo e per apparecchiatura
Apparecchiature con criticità "0"	8 ore	99%	pari allo 0,3‰ del valore del canone mensile dell'apparecchiatura specifica per valori inferiori all'obiettivo per ogni ora di ritardo e per apparecchiatura
LS06: Tempo di risoluzione			
Tipologia di apparecchiature	Tempo massimo	Soglia	Penale
Apparecchiature con criticità "1"	6 ore	99,9%	pari al 0,6‰ del valore del canone mensile dell'apparecchiatura specifica per valori inferiori all'obiettivo per ogni ora di ritardo e per apparecchiatura
Apparecchiature con criticità "0"	24 ore	99%	pari al 0,3‰ del valore del canone mensile dell'apparecchiatura specifica per valori inferiori all'obiettivo per ogni ora di ritardo e per apparecchiatura

Manutenzione adeguativa/evolutiva

Manutenzione adeguativa/evolutiva			
LS07: messa a disposizione e installazione degli aggiornamenti che i produttori rendono disponibili			
Tipologia di apparecchiature	Tempo massimo	Soglia	Penale (*)
Apparecchiature con criticità "1"	Entro 30 giorni dalla messa a disposizione del produttore o dalla richiesta dell'Istituto	99%	Pari allo 0,6‰ per ogni giorno di ritardo e per apparecchiatura
Apparecchiature con criticità "1"	Entro 30 giorni dalla messa a disposizione del produttore o dalla richiesta dell'Istituto	95%	Pari allo 0,3‰ per ogni giorno di ritardo e per apparecchiatura

Presidio presso la DCSIT e il SIRE

Presidio di secondo livello			
LS08a: Disponibilità del servizio di presidio presso la DCSIT e SIRE			
Indicatore	Finestra temporale del servizio:		Penale

Rispetto dell'orario di servizio del presidio	Dalle 06.30 alle ore 20.00 dei giorni feriali e dalle 6.30 alle 14.00 del sabato e pre festivi	Pari a 0,6‰ del canone mensile del servizio base per ogni ora di indisponibilità
LS08a: Disponibilità del servizio di presidio presso la DCSIT e SIRE		
Indicatore	Finestra temporale del servizio:	Penale
Disponibilità del servizio di reperibilità	fasce orarie non presidiate (Sabato, Domenica, notturni e festivi e pre festivi)	Pari a 0,6‰ del canone mensile del servizio base per ogni ora di indisponibilità

LS09: Assenza di interventi ripetuti	
Obiettivo	Penale
Assenza di interventi ripetuti sullo stesso componente entro 15 giorni consecutivi dalla precedente riparazione	pari al 0,6‰ del valore del canone mensile dell'apparecchiatura relativa

Di seguito i livelli di servizio relativi ai servizi supplementari

Livelli di servizio per i servizi supplementari

LS10: Rispetto dei tempi di completamento degli obiettivi definiti per i servizi supplementari			
Indicatore	Obiettivo	Soglia	Penale
Rispetto dei tempi di completamento delle milestone definite per i servizi supplementari	Rilevazione per singola milestone prevista dal "Piano di lavoro per il servizio supplementare" concordato in sede di avvio dei singoli servizi supplementari	n.a.	Pari all'1‰ per ogni giorno di ritardo per singolo intervento

Livelli di servizio relativi alla Customer Satisfaction

LS11: Percentuale di utenti insoddisfatti			
Indicatore	Obiettivo	Soglia	Penale
Percentuale di utenti insoddisfatti	Numero di rapporti con livello di soddisfazione "insoddisfatto" diviso il totale di interventi inferiore al 5%. Periodicità mensile	5%	pari al 0,5‰ del canone mensile del servizio base, per ogni punto percentuale superiore al valore di soglia

Con riguardo ai livelli di servizio precedentemente indicati si assume:

- Tempo di presa in carico: il tempo tra la segnalazione del guasto e la presa in carico degli operatori della manutenzione hardware;
- Tempo di intervento; il tempo tra la presa in carico e l'intervento;
- Tempo di ripristino: tempo tra l'intervento e la soluzione temporanea del problema/malfunzionamento o guasto;
- Tempo di risoluzione: tempo tra l'intervento e la soluzione definitiva del problema/malfunzionamento o guasto.
- Il livello di criticità ("1" e "0") delle apparecchiature in manutenzione è riportato nel documento allegato.