

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione centrale Organizzazione e Sistemi Informativi

CAPITOLATO TECNICO

**Procedura celebrata attraverso il Sistema dinamico di acquisizione della
Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 55
del D.Lgs. 50/2016, volta all'affidamento del "Rinnovo e manutenzione di
licenze software".**

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

tel. +390659054280 - fax +390659054240

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

SOMMARIO

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 1 | PREMESSA | 4 |
| 2 | CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA | 4 |
| 2.1 | OGGETTO DELLA FORNITURA..... | 4 |
| 2.2 | DURATA DELLA FORNITURA..... | 6 |
| 3 | DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FORNITURA..... | 7 |
| 3.1 | LOTTO 1 – ADEGUAMENTO DEI PRODOTTI SOFTWARE CITRIX E DELLA RELATIVA INFRASTRUTTURA DI RETE | 7 |
| 3.1.1 | NUOVE LICENZE SOFTWARE..... | 7 |
| 3.1.2 | SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D’USO A TEMPO INDETERMINATO | 8 |
| 3.1.3 | INFRASTRUTTURA DI RETE | 8 |
| 3.1.4 | SERVIZI OPZIONALI PROFESSIONALI: SUPPORTO SPECIALISTICO..... | 8 |
| 3.2 | LOTTO 2 – RINNOVO DELLA MANUTENZIONE E UPGRADE DEI PRODOTTI MICRO FOCUS | 9 |
| 3.2.1 | NUOVE LICENZE SOFTWARE..... | 9 |
| 3.2.2 | SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D’USO A TEMPO INDETERMINATO | 9 |
| 3.2.3 | SERVIZI OPZIONALI PROFESSIONALI: SUPPORTO SPECIALISTICO..... | 10 |
| 3.3 | LOTTO 3 – RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI CA TECHNOLOGIES | 11 |
| 3.3.1 | SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D’USO A TEMPO INDETERMINATO | 11 |
| 3.3.2 | SERVIZI OPZIONALI PROFESSIONALI: SUPPORTO SPECIALISTICO..... | 11 |
| 3.4 | LOTTO 4 – RINNOVO DELLA MANUTENZIONE E SUPPORTO DEI PRODOTTI HP | 11 |
| 3.4.1 | NUOVE LICENZE SOFTWARE..... | 12 |
| 3.4.2 | SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D’USO A TEMPO INDETERMINATO | 12 |
| 3.4.3 | SERVIZI OPZIONALI PROFESSIONALI: SUPPORTO SPECIALISTICO..... | 13 |
| 3.5 | LOTTO 5 – RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI ADOBE | 14 |
| 3.5.1 | SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D’USO A TEMPO INDETERMINATO | 14 |
| 3.6 | LOTTO 6 - RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI TERADATA APPLIANCE TD2550 E TD2690 | 15 |
| 3.6.1 | SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D’USO A TEMPO INDETERMINATO | 15 |
| 3.6.2 | MANUTENZIONE HARDWARE PER LE APPLIANCE..... | 19 |
| 3.6.3 | SERVIZI OPZIONALI PROFESSIONALI: SUPPORTO SPECIALISTICO..... | 19 |
| 3.7 | LOTTO 7 - RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI SOLARI UDINE | 19 |
| 3.7.1 | SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D’USO A TEMPO INDETERMINATO | 20 |
| 3.7.2 | MANUTENZIONE HARDWARE E RINNOVO TECNOLOGICO DEI LETTORI..... | 20 |
| 3.7.3 | SERVIZI OPZIONALI PROFESSIONALI: SUPPORTO SPECIALISTICO..... | 20 |
| 3.8 | LOTTO 8 - RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI PRETON SAVER | 21 |
| 3.8.1 | SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D’USO A TEMPO INDETERMINATO | 21 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 3.9 | LOTTO 9 - RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI SYMANTEC | 21 |
| 3.9.1 | SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D'USO A TEMPO INDETERMINATO | 21 |
| 4 | CONSEGNA DELLA FORNITURA | 22 |
| 5 | COLLAUDO DEI PROGRAMMI | 22 |
| 6 | LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI | 23 |
| 7 | MONITORAGGIO DEI CONTRATTI (D. LGS. 39/93) E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA FORNITURA..... | 24 |

1 Premessa

Per il mantenimento e l'evoluzione del sistema informatico dell'Istituto la Direzione centrale Organizzazione e Sistemi Informativi (di seguito DCOSI), con cadenza triennale, ha la necessità di rinnovare l'acquisto e/o la manutenzione (software assurance) del software di base (sistemi operativi, ambienti di virtualizzazione) e di quello applicativo (middleware, ambienti di sviluppo e gestione, tool di produttività e automazione); tali software contribuiscono al funzionamento ottimale del complesso sistema informatico dell'Istituto necessario ad assolvere ai propri compiti istituzionali, garantendo il miglioramento continuo dei livelli di efficienza che l'Istituto ha sempre offerto al paese, ai cittadini e alle imprese.

2 Caratteristiche Della Fornitura

2.1 Oggetto Della Fornitura

Oggetto della fornitura è il rinnovo delle licenze d'uso, l'acquisto di nuove licenze, per adeguamento tecnologico, relativa manutenzione e supporto per i prodotti descritti nel successivo capitolo.

Sono inoltre richiesti, per alcuni prodotti, i servizi professionali di supporto relativi ai software oggetto della fornitura e la manutenzione hardware di "appliance" strettamente integrati al relativo prodotto software.

La fornitura è divisa in lotti corrispondenti ad ogni singola famiglia di prodotti.

La manutenzione e il supporto è un servizio finalizzato alla individuazione e risoluzione dei malfunzionamenti riscontrati nell'uso dei prodotti e volto a garantire l'accesso e l'utilizzo degli aggiornamenti/correzioni e/o versioni del software rilasciati dal produttore.

Per tutta la durata contrattuale l'Istituto dovrà avere accesso al sito internet del produttore del relativo software al fine di scaricare gli aggiornamenti/correzioni e/o nuove versioni del software in manutenzione.

Gli obiettivi principali dei servizi professionali sono quelli di supportare il personale sistemistico deputato alla gestione del sistema informatico dell'Istituto attraverso le seguenti attività:

- produrre la documentazione di architettura relativa all'ambiente operativo e all'installazione, configurazione e setup dei prodotti software oggetto della fornitura secondo i requisiti dell'Istituto;
- eseguire l'installazione, configurazione e setup del software nei vari ambienti operativi (test, collaudo, produzione etc.) secondo le specifiche dei precedenti documenti;
- eseguire eventualmente la migrazione dalle vecchie versioni alle nuove release acquisite laddove necessario;

- integrazione del software negli ambienti operativi con gli altri tools in esercizio in linea con le esigenze operative dell'Istituto;
- favorire la comunicazione ed il trasferimento di conoscenza sulla tecnologia fornita al personale dell'Istituto;
- effettuare il tuning delle soluzioni in produzione;
- fornire report, documenti e checklist, matrici di interoperabilità come deliverable per ogni prodotto software oggetto della fornitura.

Per le attività di supporto sono previsti per ogni lotto, laddove richiesto, un massimale di figure professionali che dovranno essere messe a disposizione.

Detto servizio è da intendersi a consumo, pertanto sarà attivato su eventuale specifica richiesta dell'Istituto, sulla base delle proprie esigenze.

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile del Fornitore. In relazione al piano concordato, il Fornitore si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Sono previste tre tipologie di figure professionali: quella di **Specialista Senior di prodotto**, **Specialista di prodotto** e quella di **Senior IT Architect**.

La risorse specialistiche devono garantire:

- le conoscenze specifiche delle componenti tecnologiche presenti nell'Istituto per proseguire con le iniziative di evoluzione delle funzionalità avanzate;
- la governance di tali componenti in modo "olistico" e non in modo "puntuale" così da avere un ambiente integrato e sfruttare al meglio gli investimenti;
- in modo univoco all'Istituto la possibilità di accesso diretto (non mediato da altre Strutture/Società) oltre che alle strutture di supporto, anche alla Knowledge Base interna del produttore riducendo i possibili tempi di risoluzione e ripristino di eventuali fermi dovuti a malfunzionamenti hardware e/o software con evidenti benefici in termini di qualità del Servizio offerto dall'Istituto alla sua utenza con particolari possibili impatti su ambienti critici;
- l'interazione in maniera diretta ai laboratori del produttore ai fini della realizzazione di implementazioni o modifiche ad hoc;
- la formazione continua e il trasferimento di know-how alle risorse interne dell'Istituto;
- l'applicazione di soluzioni correttive attraverso documenti non pubblicati e di proprietà esclusiva del produttore. Tale documentazione utilizza l'accesso esclusivo alle Librerie del produttore per la verifica ed analisi degli ambienti oggetto di eventuale indagine tecnica.

Tali figure dovranno avere le seguenti caratteristiche minime.

Specialista senior di prodotto:

Fornisce supporto all'integrazione dei prodotti software, si occupa degli aspetti di installazione e configurazione dei prodotti previsti in fornitura e definisce le relative politiche e configurazioni. Ha un'ampia conoscenza dei prodotti software oggetto della fornitura, delle possibilità di integrazione e del loro utilizzo; possiede una conoscenza dei sistemi operativi e delle tematiche di rete e dispone delle certificazioni sui prodotti software ai livelli più elevati.

Collabora a stretto contatto con le divisione tecniche di supporto del produttore e dei suoi laboratori e con il personale tecnico dell'Istituto per garantire un'implementazione e una transizione senza problemi, dalle fasi iniziali fino alla fase di integrazione/produzione.

Lo specialista senior ha una esperienza nel ruolo superiore ai 10 anni.

Specialista di prodotto:

Fornisce supporto nella gestione dei prodotti software, si occupa degli aspetti di installazione e configurazione dei prodotti previsti in fornitura. Ha un'ampia conoscenza dei prodotti software oggetto della fornitura; possiede una conoscenza dei sistemi operativi e delle tematiche di rete e dispone delle certificazioni sui prodotti software.

Collabora con le divisione tecniche di supporto del produttore e con il personale tecnico dell'Istituto per garantire un'implementazione e una transizione senza problemi, dalle fasi iniziali fino alla fase di integrazione/produzione.

Lo specialista senior ha una esperienza nel ruolo superiore ai 5 anni.

Senior IT Architect:

Ha la responsabilità di analizzare l'ambiente IT dell'Istituto e di disegnare in dettaglio l'architettura della soluzione per le iniziative previste. E' il riferimento dell'intera fornitura per quanto riguarda gli aspetti architettonici; ha una visione globale del progetto; partecipa a tutte le fasi di analisi ed indirizza il lavoro tecnico dei singoli specialisti. Ha una conoscenza approfondita dei prodotti software oggetto della fornitura e degli aspetti architettonici/funzionali. Possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti software di base interessati. Ha un'esperienza nel ruolo superiore ai 10 anni.

2.2 Durata Della Fornitura

La fornitura avrà una durata massima di 36 mesi a partire dalla data di collaudo tranne che per il lotto 6 relativo ai prodotti Teradata che avrà durata di 24 mesi.

Sarà facoltà dell'Istituto, alla scadenza dei Contratti e nelle more dell'individuazione dei nuovi Appaltatori, 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 relativo Contratto, nella misura strettamente necessaria allo svolgimento e alla conclusione della procedura di individuazione dei nuovi Appaltatori.

3 Descrizione Dettagliata Della Fornitura

3.1 Lotto 1 – Adeguamento dei prodotti software Citrix e della relativa infrastruttura di rete

Di seguito si riporta il dettaglio delle attuali titolarità dell'Istituto in riferimento ai prodotti Citrix:

| Prodotto | Metrica | Quantità | Scadenza manutenzione |
|--|-----------------|----------|-----------------------|
| Citrix Access Gateway Perpetual Universal License (1-2499) | Concurrent User | 300 | 27/03/2017 |
| Citrix XenDesktop Enterprise Edition | Concurrent User | 2.800 | 27/03/2017 |
| Citrix XenDesktop Enterprise Edition | User/Device | 100 | 31/03/2017 |
| Citrix Netscaler MPX 5650 Ent. Ed. with clustering | Appliance | 2 | 28/06/2017 |

Con l'attuale fornitura l'Istituto intende ampliare le funzionalità dell'infrastruttura Citrix attraverso l'upgrade delle licenze XenDesktop dalla versione Enterprise alla nuova licenza Workspace Suite Bundle che comprende i seguenti prodotti: XenDesktop Platinum, XenApp Platinum, XenMobile Enterprise, ShareFile Enterprise e NetScaler SDX). Verrà inoltre effettuata un'evoluzione tecnologica dell'attuale infrastruttura di rete Netscaler (Application Delivery Controller) che permetterà di reimpiegare presso il sito di Disaster Recovery gli attuali apparati NetScaler MPX 5650.

La quantità di 2.850 licenze deriva dalla somma tra il numero di licenze XenDesktop di tipo concurrent user 2.800 già possedute e quelle di tipo user/device (100) che il fornitore dovrà convertire dalla metrica User\Device a Concurrent User con un fattore di conversione 2 a 1, e quindi riconoscendo 50 licenze di tipo concurrent user in luogo delle 100 user/device.

La fornitura prevede quindi:

3.1.1 Nuove Licenze Software

| Categoria Merceologica SDAPA | Tipologia licenza | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità |
|------------------------------|---------------------|--------------------|--------|-----------------|---|----------|
| Software: Licenza Software | Tempo Indeterminato | Utente concorrente | Citrix | 3013406 | Citrix Workspace Bundle Trade-up from XenDesktop Enterprise Concurrent - x1 Perpetual License | 2.850 |

3.1.2 Servizi Di Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità | Durata |
|--|------------------------|--------------|------------------------|---|-----------------|---------------|
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Utente concorrente | Citrix | 4038213 | Citrix Workspace Bundle - x1 Perpetual License Software Maintenance 3 Years | 2.850 | 36 mesi |

3.1.3 Infrastruttura di rete

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo produttore | Denominazione commerciale | Quantità |
|--|------------------------|--------------|-----------------------------------|--|-----------------|
| Apparati di rete | appliance | Citrix | 3014342 | Citrix NetScaler SDX 14020 (16x10G SFP+) SFP+ Sold separately | 2 |
| Apparati di rete | transceiver | Citrix | EG3B0000554 | Citrix NetScaler SFP+ 10 Gigabit Ethernet Short Range (300m) - Single | 8 |
| Apparati di rete | transceiver | Citrix | EG3B0000087 | Citrix NetScaler SFP Gigabit Ethernet Copper (100m)- 4 Pack | 2 |
| Servizi di assistenza tecnica e manutenzione | appliance | Citrix | 4013998 | 3 Years Renewal Bronze Maintenance Citrix NetScaler MPX 5650 Enterprise Edition (6x 10/100/1000) | 2 |
| Servizi di assistenza tecnica e manutenzione | appliance | Citrix | 4041316 | 3 Years Gold Maintenance Citrix NetScaler SDX 14020 | 2 |

3.1.4 Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico

| Categoria Merceologica SDAPA | Descrizione Servizio | Codice articolo | Figura professionale | Unità di misura | Quantità |
|---|---------------------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------|
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | Trm Add On 600 Hours 3 Years Software | 200HRSTRMSOFTWARE | Specialista senior di prodotto | Ore/Persona | 600 |
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | Trm On Site Days | 4003983 | Specialista senior di prodotto | Giorni/Persona | 36 |

| | | | | | |
|---|-------------------------------|-----------------|--------------------------------------|----------------|----|
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | Citrix Consulting Services | IT17_GM_00011-1 | Specialista senior di prodotto | Giorni/Persona | 36 |
|---|-------------------------------|-----------------|--------------------------------------|----------------|----|

3.2 Lotto 2 – Rinnovo della manutenzione e upgrade dei prodotti Micro Focus

Attualmente l'Istituto utilizza i seguenti prodotti Micro Focus:

| Serial Numbers | Products | Qty |
|---|---------------------------------------|-----|
| 880253, 880282, 880285, 880293 | Net Express | 4 |
| 880276, 880278, 880289, 880290 | Net Express | 4 |
| 600000320404, 05 | Net Express with .NET | 2 |
| 747535, 747534 | Revolve | 2 |
| 600000320407, 08 | Mainframe Express Enterprise Edition | 2 |
| 600000320406 | Server for .NET | 2 |
| 550000444986 | Server for COBOL | 1 |
| 600000646111, 600000646112, 600000646113, 600000646114 e 600000646115 | Server Express | 5 |
| 600000646116, 600000646117, 600000646118 e 600000646119 | Application Server per Server Express | 4 |

l'attuale contratto di manutenzione software è scaduto il 31/12/2016.

La fornitura prevede il rinnovo della manutenzione e del supporto software per i prodotti già licenziati ed in uso all'Istituto e l'upgrade di un prodotto di vecchia generazione non più supportato dal produttore (Revolve), nel dettaglio:

3.2.1 Nuove Licenze Software

| Categoria Merceologica SDAPA | Tipologia licenza | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità |
|----------------------------------|------------------------|------------------|-------------|-----------------|--|----------|
| Software: Licenza Software | Tempo Indeterminato | Licenza Named | Micro Focus | EntAnalyzer | Upgrade da Revolve a Enterprise Analyzer Developer and Client (comprensiva di un anno di manutenzione) | 2 |

3.2.2 Servizi Di Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità | Durata |
|---|------------------|----------------|-----------------|---------------------------|----------|---------|
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza Named | Micro Focus | NetExpMaint | Net Express | 4 | 36 mesi |
| Software: | Licenza | Micro | NetExpMaint | Net Express | 4 | 36 mesi |

| | | | | | | |
|--|------------------|-------------|------------------|--|---|---------|
| Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Named | Focus | | | | |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza Named | Micro Focus | NetExp.NETMaint | Net Express with .NET | 2 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza Named | Micro Focus | MainfExpMaint | Mainframe Express Enterprise Edition | 2 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Core | Micro Focus | ServCob.NETMaint | Server for .NET | 2 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Core | Micro Focus | ServCobMaint | Server for COBOL | 1 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza Named | Micro Focus | ServExpMaint | Server Express | 5 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Core | Micro Focus | AppServMaint | Application Server per Server Express | 4 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza Named | Micro Focus | EntAnalyzerMaint | Enterprise Analyzer Developer and Client | 2 | 24 mesi |

3.2.3 Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico

| Categoria Merceologica SDAPA | Descrizione Servizio | Codice articolo | Figura professionale | Unità di misura | Quantità |
|---|-----------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------|
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | Servizi Professionali | MicroFocusConsSpec | Specialista senior di prodotto | Giorni/Persona | 10 |

3.3 Lotto 3 – Rinnovo della manutenzione dei prodotti CA Technologies

La fornitura prevede il rinnovo della manutenzione e del supporto software per i prodotti già licenziati ed in uso all'Istituto il cui contratto è scaduto il 31/12/2016, nel dettaglio:

3.3.1 Servizi Di Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità | Durata |
|--|------------------------|--------------|------------------------|---|-----------------|---------------|
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Agent | CA | WKLAGT990 | CA Workload Automation Agent DE | 46 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Server | CA | WKLATD990 | CA Workload Automation DE Test/Development Server | 2 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Server | CA | WKLSVR990 | CA Workload Automation DE Server FOC | 2 | 36 mesi |

3.3.2 Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico

| Categoria Merceologica SDAPA | Descrizione Servizio | Codice articolo | Figura professionale | Unità di misura | Quantità |
|---|-----------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------|
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | Servizi Professionali | SPESRPRD | Specialista senior di prodotto | Giorni/Persona | 10 |
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | Servizi Professionali | SPEPRD | Specialista di prodotto | Giorni/Persona | 20 |
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | Servizi Professionali | SRARCPRD | Senior IT Architect | Giorni/Persona | 10 |

3.4 Lotto 4 – Rinnovo della manutenzione e supporto dei prodotti HP

La fornitura prevede il rinnovo della manutenzione e del supporto software per i prodotti già licenziati ed in uso all'Istituto la cui manutenzione è scaduta il

31/12/2016 e l'acquisto con relativa manutenzione di nuove licenze software, nel dettaglio:

3.4.1 Nuove Licenze Software

| Categoria Merceologica SDAPA | Tipologia licenza | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità |
|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------|------------------------|--|-----------------|
| Software: Licenza Software | Tempo Indeterminato | Nodes | HPE | A7Z73AAE | HPE NNMi Ult Ed 50+/50 NdPk SW E-LTU (netflow) | 4 |

3.4.2 Servizi Di Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità | Durata |
|---|-----------------------------|--------------|------------------------|---|-----------------|---------------|
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Nodes | HP | A7Z70AAE | HP Network Node Manager i Premium Edition 50 Node pack 50 Node pack for 3500 to 6950 Nodes Software E-LTU | 100 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Nodes | HP | A7Z21AAE | HPE Network Automation Ultimate Edition 50 Node Pack for 3500 to 6950 Nodes Software E-LTU | 20 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Transaction | HP | A8B48AAE | HP Business Process Monitor Transaction Premium Edition Unlimited Locations Software E-LTU | 801 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Probe | HP | A8B73AAE | HP Real User Monitor Probe Premium Edition Software E-LTU | 6 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Instance | HP | A8B58AAE | HP Diagnostics Premium Edition One OS Instance for 20 to 99 OS Instances Software E-LTU | 71 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione | Virtual User and Controller | HP | A8F37AAE | HP Performance Center Web and Multimedia | 3000 | 36 mesi |

| | | | | | | |
|---|-----------------------------|-----|----------|--|-----|---------|
| di licenza d'uso a tempo indeterminato | | | | Protocol Bundle 10000+ Virtual User and Controller Software E-LTU | | |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Virtual User and Controller | HP | A8F16AAE | HP Performance Center SOA Protocol Bundle 1-499 Virtual User and Controller Software E-LTU | 499 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Virtual User and Controller | HP | A8F89AAE | HP Performance Center Foundation Entitlement Software E-LTU | 1 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Nodes | HPE | A7Z73AAE | HPE NNMi Ult Ed 50+/50 NdPk SW E-LTU (netflow) | 4 | 36 mesi |

3.4.3 Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico

| Categoria Merceologica SDAPA | Descrizione Servizio | Codice articolo | Figura professionale | Unità di misura | Quantità |
|---|------------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------|
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | HPE Software Consulting Unit | H0ES7A1 | Level 2 o Level 3 | Consulting Unit | 800 |

I servizi professionali a richiesta saranno remunerati sulla base delle prestazioni effettivamente erogate e consuntivate trimestralmente, in base al valore unitario dei "Consulting unit" effettivamente consumati; la corrispondenza tra figure professionali e "Consulting unit" è descritta nella tabella successiva.

| Descrizione | Codice articolo PN | Figura professionale | Consulting Unit/giorno |
|--|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| HPE Software Consulting Unit (Level 2) | H0ES7A1 | Specialista senior di prodotto | 8 |
| HPE Software Consulting Unit (Level 3) | H0ES7A1 | Senior IT Architect | 10 |

3.5 Lotto 5 – Rinnovo della manutenzione dei prodotti Adobe

L'Istituto utilizza la piattaforma Adobe come soluzione tecnologica di riferimento per la gestione, manipolazione e post-produzione della modulistica e delle stampe (reportistica) in formato pdf.

L'Istituto ha acquisito le licenze e il relativo servizio di manutenzione per i prodotti di seguito riportati:

| Prodotto | Metrica | Quantità |
|--|-----------|------------|
| Adobe Experience Mgr 5.6 All Platforms Multi Language AOO License Per User | User | 1 |
| AEM Basic 5.6 All Platforms Multi Language AOO License Per CPU | CPU | Illimitate |
| AEM Cust Comm Add-on 11 All Platforms Multi Language AOO License Per CPU | CPU | Illimitate |
| Doc Security AEM 11 All Platforms Multi Language AOO License MIN 1000 RECIPIENTS Per Recipient | Recipient | 1 |
| Doc Services AEM 11 All Platforms Multi Language AOO License UPDATED EDITION Per CPU | CPU | Illimitate |
| Adobe Digital Signatures | CPU | 2 |

L'Istituto ha contrattualizzato una modalità unlimited per tutti gli ambienti di produzione e non (sviluppo, collaudo, pre-esercizio, etc.); attualmente sono impiegati 24 CPU/45 Core nell'ambiente di produzione. Il contratto di cui sopra è scaduto in data 24/01/2017.

Con l'attuale fornitura l'Istituto intende rinnovare la manutenzione e il supporto dei prodotti software già licenziati; nel dettaglio si richiede:

3.5.1 Servizi Di Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità | Durata |
|---|-----------------|-------|-----------------|--|-----------|---------|
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | User | Adobe | 65210051FA | Adobe Experience Manager Platinum Annual Support All Platforms Multi Language Per User | 1 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | CPU/Core | Adobe | 65210164F2 | AEM Basic ALL All Platforms All Languages Platinum Support 1Y 2L 1 Pack 1 | Unlimited | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo | CPU/Core | Adobe | 65226609F2 | AEM Cust Comm Add-on ALL All Platforms All Languages Platinum Support 1Y 2L Per CPU 1 | Unlimited | 36 mesi |

| | | | | | | |
|---|-----------|-------|------------|---|-----------|------------|
| indeterminato | | | | | | |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Recipient | Adobe | 65211025F2 | Doc Security AEM ALL All Platforms All Languages Platinum Support 1Y 2L Per Recipient 1 | Unlimited | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | CPU/Core | Adobe | 65226596F2 | Doc Services AEM ALL All Platforms All Languages Platinum Support 1Y 2L UPDATED EDITION Per CPU 1 | 1 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | CPU/Core | Adobe | 10001608F2 | Digital Signatures ALL ALP Platinum Support Renewal ALL 2L 2 CPU 2 | 2 | 36 mesi |

3.6 Lotto 6 - Rinnovo della manutenzione dei prodotti Teradata appliance TD2550 e TD2690

L'Istituto utilizza per il servizio di ottimizzazione dell'assegnazione delle visite mediche fiscali un ambiente di Data Mining basato su DB Teradata su di appliance proprietarie il cui contratto di manutenzione è scaduto il 31/08/2016. La presente fornitura ha l'obiettivo di rinnovare la manutenzione e il supporto dei prodotti software dell'ambiente applicativo e la manutenzione hardware delle relative appliance TD2550 e TD2690 per soli 24 mesi.

I sistemi oggetto della manutenzione e supporto sono:

- Sistema di Test e Sviluppo composto da:
 - 2 nodi Teradata TD2550 con 4TB attivi di capacità storage,
 - licenze RDBMS Teradata v. 13.10.
- Sistema di Produzione composto da:
 - componenti Hardware per 2 nodi Teradata TD2690 con capacità netta Storage di 4TB.
 - componenti Software - Licenze RDBMS Teradata v. 13.10 e Viewpoint

Nel dettaglio la fornitura prevede:

3.6.1 Servizi Di Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità | Durata |
|------------------------------------|-----------------|-------|-----------------|------------------------------|----------|--------|
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|------------------------|----------|----------------|---|---|------------|
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F574-1128-0000 | Teradata Warehouse Miner, for 25x0 - per each 2 nodes | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F850-9A99-0000 | Teradata 13.10 - Database (Appliance Bundle Reference) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F850-U997-0000 | Teradata 13.10/TTU13.10 or later Upgrade- 2550 SW Bundle | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-9A01-0000 | TTU 13.10 - Teradata Utility Pak (Appliance Bundling Reference Only) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-9A06-0000 | TTU 13.10 - Teradata C Preprocessor2 (Appliance Bundling Reference Only) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-9A07-0000 | TTU 13.10 - Teradata COBOL Preprocessor2 (Appliance Bundling Reference Only) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-9A08-0000 | TTU 13.10 - Teradata FastExport (Appliance Bundling Reference Only) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-9A09-0000 | TTU 13.10 - Teradata PT Export Operator (Appliance Bundling Reference Only) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-9A10-0000 | TTU 13.10 - Teradata FastLoad (Appliance Bundling Reference Only) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-9A11-0000 | TTU 13.10 - Teradata PT Load Operator (Appliance Bundling Reference Only) | 1 | 24 mesi |

| | | | | | | |
|---|------------------------|----------|----------------|---|---|------------|
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-9A12-0000 | TTU 13.10 - Teradata MultiLoad (Appliance Bundling Reference Only) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-9A13-0000 | TTU 13.10 - Teradata PT Update Operator (Appliance Bundling Reference Only) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-9A20-0000 | TTU 13.10 - System Filters & Throttles Portlets 13.10 (Appliance Bundling Component Only) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-APPL-0000 | TTU 13.10 - Appliance Package | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F861-9A18-0000 | Teradata Management Portlets 14.0 (Appliance Bundling Component Only) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F444-6729-0000 | VMS Server Management Software for 2690/27XX | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F601-8247-0000 | SuSE Linux SLES License, per node | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F601-8248-0000 | SUSE Linux SLES License for CMIC | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F601-8280-0000 | Linux SLES 10 SP3 BCD0-1553; SW Media Kit 892000328001 | 1 | 24 mesi |

| | | | | | | |
|---|------------------------|----------|----------------|---|---|------------|
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F601-8290-0000 | Linux SLES 11 SP1 BCD0-1388 for CMIC: SW Media Kit 892000328001 | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F601-9500-0000 | Sun Java Windows (Embedded) | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F796-5551-0000 | Teradata Viewpoint Appliance Portal, Self Service and Management Portlets 14.0x | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F798-1418-0000 | Teradata Data Mover 14.0 - 2690, per 2- node Clique | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F849-5529-0000 | VMS Viewpoint Portal, Self Service and Management Portlets for 2690/2700 | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F850-2993-0000 | TD13.10/TTU13.10 or later - 2690 SW Bundle | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | F860-ESAP-0000 | TTU 13.10 - Enhanced Appliance Pak for 2690/2700, per each two nodes | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | G460-0AP2-0000 | SYMplicity/Multi- Pathing for Appliance, NetApp/LSI, per controller (pair) - revision | 1 | 24 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Licenza per Sistema | Teradata | G460-2017-0000 | NetApp / LSI: Storage - Turbo Performance for Appliance, per Array | 1 | 24 mesi |

3.6.2 Manutenzione hardware per le appliance

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo produttore | Denominazione commerciale | Quantità |
|--|------------------------|--------------|-----------------------------------|---|-----------------|
| Servizi di assistenza tecnica e manutenzione | appliance | Teradata | TD2550 | 2 Year Teradata Premiere Appliance support for TD2550 | 1 |
| Servizi di assistenza tecnica e manutenzione | appliance | Teradata | TD2550 | 2 Year Teradata Premiere Appliance support for TD2690 | 1 |

Trattandosi di appliance il costo della manutenzione e supporto degli apparati hardware sarà incluso nella manutenzione delle licenze software.

3.6.3 Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico

| Categoria Merceologica SDAPA | Descrizione Servizio | Codice articolo | Figura professionale | Unità di misura | Quantità |
|---|-----------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------|
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | Supporto Specialistico | 9651-0010-0007 | Specialista senior di prodotto | Giorni/Persona | 20 |
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | Supporto Specialistico | 9651-0010-0008 | Specialista | Giorni/Persona | 10 |

3.7 Lotto 7 - Rinnovo della manutenzione dei prodotti Solari Udine

Per la gestione degli accessi e la rilevazione presenze presso tutte le sedi del territorio, l'Istituto utilizza il software e i terminali rilevatori di presenze della Solari Udine SpA.

Attraverso questa fornitura l'Istituto intende rinnovare il servizio di manutenzione software e hardware legato ai terminali (la cui manutenzione è scaduta il 30/09/2016) e acquisire nuovi lettori.

Oggetto della fornitura è un servizio di manutenzione e assistenza tecnica software e hardware, con modalità flat, sui prodotti software di gestione degli accessi (Term talk e Check&In) e sui terminali rilevatori di presenze e controlli accessi attualmente in esercizio presso le sedi dell'Istituto sul territorio Italiano.

Il servizio di manutenzione è comprensivo di parti di ricambio originali e prevede, oltre al supporto telefonico da remoto, l'intervento on site, presso le sedi dell'Istituto, di un tecnico specializzato della Solari Udine o della propria rete di vendita. E' inoltre previsto un servizio di manutenzione preventiva attraverso controlli funzionali, controlli di qualità volti a mantenere e garantire il corretto e sicuro funzionamento delle apparecchiature.

Il servizio di assistenza tecnica telefonica e on site dovrà essere disponibile nei giorni feriali dalle 08:00 alle ore 17:00.

Per quanto riguarda gli interventi tecnici effettuabili in tele assistenza verranno effettuati al massimo entro 8 ore lavorative dalla richiesta di intervento, mentre gli interventi on site verranno eseguiti entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento.

Per rinnovo tecnologico di parte dei terminali è previsto anche l'acquisto di 50 nuovi apparati il cui costo include la garanzia e manutenzione per 36 mesi.

Nel dettaglio la fornitura prevede:

3.7.1 Servizi Di Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità | Durata |
|--|------------------------|--------------|------------------------|----------------------------------|-----------------|---------------|
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Corporation | Solari Udine | MANUT TERMTALK | TermTalk | 1 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Corporation | Solari Udine | MANUT CHECK&IN | Check&In | 1 | 36 mesi |

3.7.2 Manutenzione hardware e rinnovo tecnologico dei lettori

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo produttore | Denominazione commerciale | Quantità |
|--|------------------------|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| Apparati di rete | Terminale | Solari Udine | 56999240 | Terminale Next LBX 2910 | 50 |
| Servizi di assistenza tecnica e manutenzione | Terminale | Solari Udine | ASS.TEC./MANUT. | LBX 2780, LBX 2810, LBX 2910 | 1500 |

Nota: i nuovi terminali in acquisizione dovranno includere garanzia/manutenzione per 36 mesi

3.7.3 Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico

| Categoria Merceologica SDAPA | Descrizione Servizio | Codice articolo | Figura professionale | Unità di misura | Quantità |
|---|-----------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------|
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | Supporto Specialistico | SUPPORTO SPEC.L1 | Specialista senior di prodotto | Giorni/Persona | 40 |
| Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico | Supporto Specialistico | SUPPORTO SPEC.L2 | Specialista | Giorni/Persona | 30 |

3.8 Lotto 8 - Rinnovo della manutenzione dei prodotti Preton Saver

Attraverso questa fornitura l'Istituto intende rinnovare il servizio di manutenzione del software Preton Saver per la gestione centralizzata dei processi di stampa e del relativo livello qualitativo. L'attuale contratto scade il 30/09/2017.

Nel dettaglio la fornitura prevede:

3.8.1 Servizi Di Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità | Durata |
|--|-----------------|----------------------------------|-----------------|--|----------|---------|
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Utente Nominale | PRETON SAVER | MAPREN01 | Manutenzione Software Preton Saver | 30.000 | 36 mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Utente Nominale | PRETON SAVER NECTO OEM DashBoard | MAPRNC20 | Manutenzione Software Preton Saver Necto OEM DashBoard | 20 | 36 mesi |

3.9 Lotto 9 - Rinnovo della manutenzione dei prodotti Symantec

Attraverso questa fornitura l'Istituto intende rinnovare il servizio di manutenzione software (di tipo subscription) della piattaforma antivirus attualmente fornita con il precedente contratto SPC CONN; le attuali subscription scadranno il 04/07/2017.

Nel dettaglio la fornitura prevede:

3.9.1 Servizi Di Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

| Categoria Merceologica SDAPA | Unità di misura | Marca | Codice articolo | Denominazione commerciale | Quantità | Durata |
|--|-----------------|----------|------------------|---|----------|---------|
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | User | Symantec | JFMNOZX1-EI3GA | SYMC PROTECTION SUITE ENTERPRISE EDITION 5.0 PER USER BNDL XGRD MULTI LIC FROM GEN GOV BAND A ESSENTIAL 36 MONTHS | 38000 | 36 mesi |
| Software: | User | Symantec | ATP-E-NEW-AG-5K- | Advanced Threat | 5000 | 36 |

| | | | | | | |
|--|------|----------|----------|--|---|---------|
| Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | | | 10K-3Y | Protection Platform with Endpoint, Initial Subscription License with Support, ACD-GOV 5,000-9,999 Users 3 YR | | mesi |
| Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato | Anno | Symantec | 21236948 | SYMC BUSINESS CRITICAL SERVICES PRINCIPAL BUSINESS CRITICAL ACCOUNT MANAGER | 3 | 36 mesi |

4 Consegna Della Fornitura

Le licenze oggetto di fornitura devono essere consegnate all'Istituto entro il termine di 2 giorni solari decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del Contratto.

Tutte le licenze software oggetto della fornitura, unitamente ai codici di attivazione dei software, dovranno essere consegnate tramite invio per posta elettronica agli indirizzi che INPS indicherà all'Operatore aggiudicatario.

I tempi e le modalità di erogazione dei servizi professionali di supporto richiesti saranno concordati con INPS successivamente all'aggiudicazione della gara, sulla base di appositi piani dei fabbisogno trasmessi dall'Istituto.

La consegna della Fornitura avviene a cura, spese e rischio dell'Appaltatore. Sono a carico dell'Appaltatore anche gli oneri di spedizione e consegna dei programmi.

L'Appaltatore ha l'obbligo, senza diritto ad ulteriore corrispettivo, di fornire l'assistenza tecnica necessaria allo svolgimento delle operazioni di installazione.

Dell'avvenuta installazione e generazione è redatto apposito verbale.

Alla consegna della fornitura l'Appaltatore dovrà consegnare debitamente compilato un "Modulo per il censimento dei prodotti software" che verrà fornito dall'Istituto successivamente alla sottoscrizione del contratto.

5 Collaudo Dei Programmi

Il collaudo della fornitura verrà effettuato dall'Istituto verificando sul portale del produttore la conformità di quanto ricevuto da INPS - a mezzo posta elettronica - 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.

6 Livelli Di Servizio E Penali

La fornitura sarà soggetta ai seguenti livelli di servizio e penali:

| Componente | Livello di servizio | Modalità di misurazione | Modalità di verifica | Definizione base di calcolo | Penale |
|---|--|---|--|---|--|
| Consegna del software | Garantire la consegna delle licenze entro 2 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del Contratto | Giorni di ritardo relativamente alla consegna del software | Comunicazione per posta elettronica della disponibilità delle licenze sul portale del produttore | Importo delle licenze non consegnate | Per ogni giorno di ritardo: <ul style="list-style-type: none"> • 0,03% dal 1° al 5° giorno; • 0,06% dal 6° al 10° giorno; • 0,1% dal 11° giorno |
| Servizio di manutenzione e supporto software | Ripristino entro 8 ore dalla rilevazione del guasto o entro le ore 24 del giorno successivo al guasto | Tempi di ripristino rilevabili dai Ticket | Verbale di verifica dei ticket relativi ai problemi SW (rilevazione trimestrale) | Canone trimestrale di manutenzione dell'apparecchiatura oggetto del disservizio | Per ogni ora o frazione di fermo oltre il target, l'1‰ del canone di manutenzione trimestrale per un massimo del 10% del canone di manutenzione trimestrale |
| Servizio di manutenzione e supporto hardware (dove previsto in fornitura) | Ripristino entro 8 ore dalla rilevazione del guasto o entro le ore 24 del giorno successivo al guasto a seconda che il guasto sia critico (sistema fermo) o no | Tempi di ripristino rilevabili dai Ticket | Verbale di verifica dei ticket relativi ai problemi HW (rilevazione trimestrale) | Canone trimestrale di manutenzione dell'apparecchiatura oggetto del disservizio | Per ogni ora o frazione di fermo oltre il target, l'1‰ del canone di manutenzione trimestrale per un massimo del 10% del canone di manutenzione trimestrale |
| Servizio di manutenzione e supporto hardware (Solo per il lotto 7) | Interventi on site eseguiti entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento | Tempi di ripristino rilevabili dai Ticket | Verbale di verifica dei ticket relativi ai problemi HW (rilevazione trimestrale) | Canone trimestrale di manutenzione dell'apparecchiatura oggetto del disservizio | Per ogni ora o frazione di fermo oltre il target, l'1‰ del canone di manutenzione trimestrale per un massimo del 10% del canone di manutenzione trimestrale |
| Servizi di supporto specialistico | Garantire la disponibilità del personale, secondo i profili professionali, in base al piano delle attività definite trimestralmente | Presenze rilevate attraverso il cruscotto di rilevazione presenze del sistema di SLA management | Piano delle attività trimestrale | Percentuale valore fornitura servizi di supporto specialistico | 0,03% per ogni risorsa non disponibile, o non conforme ai profili richiesti, al giorno |

Qualora l'importo cumulato delle penali verrà a superare il valore pari al 10% dell'importo contrattualizzato, l'Istituto potrà disporre la risoluzione del contratto, con addebito al Fornitore del danno eventualmente emergente (comprensivo del costo sostenuto per il ricorso a fornitori terzi).

Rimane inteso che, ferma restando l'applicazione delle penali previste, la Stazione Appaltante si riserva di richiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno, sulla base di quanto disposto dall'art. 1382 c.c., nonché la risoluzione del contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale egli si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

I valori dei Livelli di Servizio saranno rilevati e gestiti in modalità automatica attraverso l'infrastruttura di monitoraggio e SLA management dell'Istituto.

L'Istituto si riserva di modificare il sistema di rilevazione dei livelli di servizio, di introdurre nuove modalità e ridefinire nuovi standard e livelli di servizio anche in corso d'opera dandone opportuno preavviso ai fornitori.

7 Monitoraggio Dei Contratti (D. Lgs. 39/93) e Valutazione della Qualità Della Fornitura

Ai sensi del D.Lgs del 12 febbraio 1993, n 39 e s.m.i, 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 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.

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

- facilitare i rapporti tra INPS e Fornitori assegnatari della gara 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.

Il Tavolo di Lavoro, ad insindacabile giudizio dell'Istituto, potrà ospitare eventuali altri fornitori o strutture INPS esterne a tale fornitura, 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 capitolato e dal contratto;
- 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;

la verifica della conformità del servizio erogato rispetto agli standard richiesti dall'Istituto.

Il processo di valutazione della qualità della fornitura è svolto direttamente dall'Istituto. In sintesi, esso si articola in:

- verifica di conformità della fornitura alle prescrizioni, secondo quanto descritto nelle specifiche del presente Capitolato tecnico e nello schema di contratto;
- 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;
- verifiche sul processo messo in atto in attuazione degli obblighi contrattuali.

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

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