

### Acquisizione della fornitura e costi

In considerazione della rilevanza del prodotto CAST AIP nel ciclo di produzione del software, della sua integrazione nel workflow di gestione del ciclo di vita del software, e degli investimenti già realizzati sul prodotto nei confronti della nuova gara di progettazione del software (AMD) si procede al rinnovo del servizio comprensivo della licenza Enterprise (licenza senza limitazione del numero di FTE<sup>1</sup> e delle tecnologie analizzabili) e della relativa manutenzione per il prossimo triennio (2018-2020) del prodotto CAST AIP con i seguenti moduli:

- CAST Application Analytics Dashboard – Quality (ex CAST Measurement Platform Quality) codice articolo AAD-Q;
- CAST Application Engineering Dashboard (ex CAST Engineering Platform) codice articolo AED.

### Condizioni rinnovo licenza

#### **1 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 o messe a disposizione dell'istituto tramite download dal sito internet del produttore.

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.

#### **2 Collaudo Dei Programmi**

Il collaudo della fornitura verrà effettuato dall'Istituto verificando sul portale del produttore la conformità di quanto ricevuto dall'Istituto 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

---

<sup>1</sup> Per FTE si intendono tutte le figure tecniche che contribuiscono alla evoluzione, manutenzione e fixing delle applicazioni analizzate con CAST AIP.

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.

La tabella seguente contiene le indicazioni temporali d'intervento (livelli di servizio):

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"> <li>• 0,03% dal 1° al 5° giorno;</li> <li>• 0,06% dal 6° al 10° giorno;</li> <li>• 0,1% dal 11° giorno</li> </ul>

#### Condizioni del servizio di manutenzione

Le condizioni del servizio di manutenzione devono prevedere:

- Assistenza telefonica disponibile in tutti giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00;
- Correzione di errori;
- Versioni (ivi incluse le minor e major release), modificazioni, perfezionamenti e miglioramenti operati sui prodotti che sono forniti dal licenziante ai propri clienti senza costo aggiuntivo.

Ogni comunicazione d'inconveniente o richiesta d'intervento ("Trouble Ticket") dovrà essere aperta in via esclusiva tramite comunicazione trasmessa all'indirizzo e-mail che sarà concordato tra le parti o tramite telefono/fax.

I Trouble Ticket potranno essere classificati come segue, a seconda della gravità del problema.

Gravità	Tipologia Malfunzionamento
<b>1 - Bloccante</b>	Guasti e Anomalie che provocano l'impossibilità di utilizzo di uno o più servizi del sistema e che pregiudicano totalmente la normale operatività di servizi erogati direttamente al pubblico o ad Utenti Finali.
<b>2 - Grave</b>	Anomalie che, pur non pregiudicando completamente l'operatività

	di un servizio, ne determinano un degrado in termini di prestazioni, qualità o volume, superiori al 30%.
<b>3 - Non Urgente</b>	Anomalie che non rientrano nelle classi precedenti.

La tabella seguente contiene le indicazioni temporali d'intervento nel caso di segnalazione o richiesta intervenuta correttamente (livelli di servizio):

<b>Tempo di Risposta</b>	8 ore lavorative
<b>Tempo di Ripristino</b>	24 ore lavorative
<b>Tempo di Risoluzione</b>	In funzione della gravità del problema, il tempo di risoluzione sarà concordato con INPS

In particolare si dettagliano di seguito i livelli di servizio (Lds) attesi:

LdS1	Tempo di risposta con presa in carico del problema	Entro 8 ore lavorative dalla ricezione della chiamata (presa in carico attestata da una e mail trasmessa all'indirizzo che comunicherà INPS al fornitore)
LdS2	Tempo di risoluzione dei problemi (non bloccanti l'operatività del prodotto)	In funzione della gravità del problema, il tempo di risoluzione sarà concordato con Inps.  La risoluzione sarà attestata da una e mail trasmessa da Inps al fornitore.
LdS3	Tempo di ripristino dell'operatività del prodotto in caso di problemi bloccanti	24 ore lavorative dalla ricezione della chiamata (ripristino attestato da una e mail trasmessa da Inps al fornitore)
LdS4	Disponibilità del servizio di assistenza telefonica	Il servizio deve essere disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00
LdS5	Disponibilità della mailbox del fornitore cui trasmettere le richieste di assistenza	Il servizio deve essere disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 22.00
LdS6	Disponibilità del Fax del fornitore cui trasmettere le richieste di assistenza	Il servizio deve essere disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 22.00

E le penali associate ai Livelli di Servizio (LdS):

LdS1	Tempo di risposta con presa in carico del problema	Lo 0,5% del canone bimestrale del servizio di manutenzione per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al target atteso
LdS2	Tempo di risoluzione dei problemi (non bloccanti l'operatività del prodotto)	Lo 1% del canone bimestrale del servizio di manutenzione per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto a quanto concordato tra

		le parti
LdS3	Tempo di ripristino dell'operatività del prodotto in caso di problemi bloccanti)	Lo 1,5% del canone bimestrale del servizio di manutenzione per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al target atteso
LdS4	Disponibilità del servizio di assistenza Telefonica	Lo 0,5% del canone bimestrale del servizio di manutenzione per ogni chiamata persa nell'orario di disponibilità teorica
LdS5	Disponibilità della mailbox del fornitore cui trasmettere le richieste di assistenza	Lo 0,5% del canone bimestrale del servizio di manutenzione per ogni mail rigettata per motivi dipendenti dal fornitore nell'orario di disponibilità teorica
LdS6	Disponibilità del FAX del fornitore cui trasmettere le richieste di assistenza	Lo 0,5% del canone bimestrale del servizio di manutenzione per ogni Fax rigettato per motivi dipendenti dal fornitore nell'orario di disponibilità teorica