

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	3
2	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	3
2.1	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
2.2	DURATA DELLA FORNITURA.....	5
3	DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FORNITURA.....	6
3.1	LOTTO 1 - RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI TERADATA APPLIANCE TD2550 E TD2690	6
3.1.1	SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D'USO A TEMPO INDETERMINATO	6
3.1.2	MANUTENZIONE HARDWARE PER LE APPLIANCE.....	9
3.1.3	SERVIZI OPZIONALI PROFESSIONALI: SUPPORTO SPECIALISTICO.....	10
3.2	LOTTO 2 - RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI PRETON SAVER	10
3.2.1	SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D'USO A TEMPO INDETERMINATO	10
3.3	LOTTO 3 - RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI L.OFFICE	10
3.3.1	SERVIZI DI MANUTENZIONE DI LICENZA D'USO A TEMPO INDETERMINATO	11
3.3.2	SERVIZI OPZIONALI PROFESSIONALI: SUPPORTO SPECIALISTICO.....	12
4	CONSEGNA DELLA FORNITURA.....	12
5	COLLAUDO DEI PROGRAMMI	12
6	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	13
7	MONITORAGGIO DEI CONTRATTI (D. LGS. 39/93) E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA FORNITURA.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

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 24 mesi per il lotto 1 relativo ai prodotti Teradata e 36 mesi per il lotto 2 e il lotto 3 relativi ai prodotti Preton Saver e L.Office.

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 - 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:

3.1.1 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	SYMlicity/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

3.1.2 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.

3.1.3 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

3.2 Lotto 2 - 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 è scaduto il 30/09/2017.

Nel dettaglio la fornitura prevede:

3.2.1 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

3.3 Lotto 3 - Rinnovo della manutenzione dei prodotti L.Office

L'Istituto utilizza per il servizio Faxserver il prodotto software L.Office customizzato sulla seguente architettura:

- 3 fax server ognuno dotato di 2 schede ISDN PRI (ogni server gestisce 30 canali verso la centrale pubblica Fastweb e 30 verso la Direzione Generale INPS);
- base dati del sistema su LDAP e PostgreSQL entrambi replicati;

- i 3 fax server sono bilanciati tramite 2 appositi server che operano in modalità hot stand-by;
- i server sono dimensionati per gestire diverse decine di migliaia di utenti.

Relativamente alle caratteristiche dell'infrastruttura si precisa che:

- i 5 server sono tutti dotati di sistema operativo GNU/Linux Ubuntu 8.04.3 Server LTS a 64 bit;
- 2 server sono dotati di 2 schede di rete in teaming, in modalità fail-over (ognuna attestata su uno switch);
- 3 server sono dotati con 4 schede di rete, in teaming a coppie, sempre in modalità fail-over;
- tutte le schede di rete sono da 1Gbps;
- i dischi sono tutti di tipo SATA2;
- i due server di load balancing hanno una coppia di dischi da 250 GB configurati in RAID1;
- i tre server di backend hanno 4 dischi da 1TB configurati in RAID 5;
- la base dati utenti è basata su OpenLDAP 2.4;
- DB PostgreSQL 8.4 per la gestione numerazioni e dati;
- DB MySQL 5.1 per proxy esportazione dati verso la Intranet INPS;
- Software FaxServer LOffice con stampanti virtuali per utenze personali e caselle istituzionali;
- applicazione Scan2Fax per utenze personali e caselle istituzionali.

L'attuale contratto di manutenzione software e hardware è scaduto a maggio 2017, la presente fornitura ha quindi l'obiettivo di acquisire la manutenzione e il supporto dei prodotti software dell'ambiente applicativo e la manutenzione hardware dell'infrastruttura precedentemente dettagliata per la durata di 36 mesi.

Nel dettaglio la fornitura prevede:

3.3.1 Servizi di manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

Categoria	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità	Durata
Merceologica SDAPA						
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Licenza per Sistema	LAND	LOffice_man36_v1	L.Office	1	36 mesi

Tale servizio include la manutenzione hardware dell'infrastruttura FaxServer descritta precedentemente per la durata di 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	Supporto Specialistico	ASS:SIST_LOFFICE_DAY	Specialista	Giorni/Persona	30

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 (dove previsto in fornitura)	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.