



**Data di pubblicazione:** 09/01/2019

**Nome allegato:** *Allegato 1 al Capitolato tecnico.pdf*

**CIG:** 7727854ADA;

**Nome procedura:** *Fornitura di n. 70 nuove licenze software e relativa manutenzione, manutenzione per 36 mesi di licenze software già in uso della suite IT service Management della BMC e relativi servizi professionali.*

# 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	OGGETTO DELLA FORNITURA .....	3
3	DURATA DELLA FORNITURA .....	6
4	DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FORNITURA .....	6
4.1	RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI BMC ITSM SUITE IN DOTAZIONE ALL'ISTITUTO	6
4.2	ACQUISTO E MANUTENZIONE DI NUOVE LICENZE .....	8
4.3	SERVIZI OPZIONALI PROFESSIONALI: SUPPORTO SPECIALISTICO .....	8
5	CONSEGNA E COLLAUDO DELLA FORNITURA .....	9
6	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI .....	10
7	MONITORAGGIO DEI CONTRATTI (D. LGS. 39/93) E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA FORNITURA .....	12

## **1 Premessa**

La Direzione centrale Organizzazione e Sistemi Informativi (di seguito DCOSI) ha la necessità di rinnovare la manutenzione delle licenze della suite di IT Service Management (ITSM) della BMC e adeguare il numero delle licenze di alcuni prodotti della suite; tale software contribuisce al funzionamento ottimale del complesso sistema di IT Service Management dell'Istituto, necessario per la gestione ed il monitoraggio dell'intero ciclo di vita delle segnalazioni informatiche di malfunzionamento o dei guasti provenienti dall'utenza INPS e da segnalazioni automatiche del Sistema di Monitoraggio.

## **2 Oggetto della fornitura**

Oggetto della fornitura è il rinnovo del servizio di manutenzione e supporto delle licenze d'uso dei prodotti della suite di IT Service Management già in uso all'Istituto, l'acquisto di ulteriori licenze d'uso con relativa manutenzione e l'acquisto di Servizi Professionali.

Il servizio di manutenzione e 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 nuove versioni del software rilasciati dal produttore, il servizio offerto dal produttore è denominato "BMC Continuous Support"

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.

La fornitura dovrà essere gestita attraverso i servizi professionali implementativi, che permettano di implementare il modulo di Asset Management nell'ambito della suite BMC ITMS, e i servizi professionali di supporto specialistico, che permettano, attraverso la realizzazione di healthcheck della configurazione e del funzionamento della suite ITSM, di massimizzare il suo *uptime* e minimizzare il rischio operativo.

I suddetti servizi dovranno essere offerti dal produttore delle tecnologie oggetto della presente fornitura.

Gli obiettivi principali dei servizi professionali sono quelli di supportare il personale sistemistico deputato alla gestione del sistema informatico dell'Istituto.

I servizi professionali implementativi sono volti alla realizzazione del progetto di implementazione del modulo di Asset Management della suite BMC ITSM, e si compongono delle seguenti macro attività:

1. Workshop per definizione configurazioni di base del modulo di Asset Management (AM)
2. Configurazione di base dell'Asset Management

3. Modifiche delle classi dell'Atrium CMDB per distinguere server e laptop e per i campi necessari ad INPS
4. Analisi, implementazione e test per integrazione unidirezionale (input) con TADDM di HP
5. Analisi, realizzazione e test per integrazione unidirezionale (input) con SCCM (in particolare per i campi aggiunti da INPS su SCCM)
6. Analisi, realizzazione e test per integrazione unidirezionale (input) con fogli Excel
7. Test e Validazione
8. Supporto a UAT
9. Deployment

I servizi professionali di supporto specialistico sono volti alla realizzazione di un healthcheck periodico del funzionamento della suite BMC ITSM e dei suoi moduli, e ha lo scopo di massimizzare l'*up-time* dell'applicazione stessa e ridurre il rischio operativo attraverso una identificazione proattiva dei problemi. I servizi di supporto specialistico prevedono alcune attività sulla suite BMC ITSM che verranno svolte 3-4 volte al mese, e che potranno comprendere:

1. Esecuzione di check di performance
2. Verifica dei log applicativi della suite BMC ITSM
3. Verifica dei log e delle configurazioni del BMC Remedy AR System, dei mid-tier e dei plug-in
4. Verifica dei log di errore
5. Raccolta, verifica e review delle informazioni chiave su AR forms, CMDB forms e applicazioni ITSM
6. Produzione di un Healthcheck report mensile con le raccomandazioni per eventuali modifiche alla configurazione ed interventi di miglioramento.

I principali deliverables della fornitura saranno:

- ambienti di sviluppo, test e produzione configurati;
- documentazione di disegno e di configurazione
- documentazione di validazione.

Sono previsti due ambiti di attività professionali: i servizi di supporto specialistico e i servizi professionali tecnologici, entrambi gli ambiti dovranno essere realizzati attraverso i servizi professionali tecnologici offerti dal produttore delle tecnologie oggetto della presente fornitura, al fine di garantire l'immediato accesso alla documentazione della casa madre, alle "best practice", alle matrici di compatibilità, nonché alla gestione efficace del change management.

## **Servizi Professionali - Servizi Implementativi e di Supporto Specialistico**

Le risorse dei servizi professionali implementativi e di supporto specialistico fornite direttamente dal produttore della suite BMC ITSM dovranno essere in grado di:

- garantire le conoscenze specifiche delle componenti tecnologiche presenti nell'Istituto per proseguire con le iniziative di evoluzione delle funzionalità avanzate;
- garantire 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;
- potere interagire in maniera diretta ai laboratori del produttore ai fini della realizzazione di implementazioni o modifiche ad hoc;
- garantire la formazione continua e il trasferimento di know-how alle risorse interne dell'Istituto;
- garantire in modo univoco all'Istituto la possibile 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.

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

### **Descrizione dei profili professionali**

I profili professionali richiesti dall'Istituto per la componente servizi di supporto specialistico e tecnologici sono:

#### **Project Manager**

Gestisce la fornitura di Servizi nei progetti. È responsabile della gestione del ciclo di vita dei progetti moderatamente complessi e rischiosi, dalla progettazione dell'architettura fino al servizio di assistenza. Si occupa dello sviluppo e dell'esecuzione di un piano di implementazione che specifichi il ruolo del Fornitore nella consegna della soluzione progettata. Garantisce che l'implementazione delle attività sia coordinata con le risorse del Fornitore e le risorse dei partner. Opera come interfaccia principale con l'Istituto, i fornitori e tutto il personale del Fornitore coinvolto nel progetto. Certificazione PMP

## **IT Solution Architect - BMC ITSM**

Fornisce attività di definizione architeturale e di healthcheck della piattaforma ITSM di BMC Software per il supporto specialistico. Fornisce inoltre attività di analisi, di installazione, di configurazione, di integrazione e deployment. Collabora a stretto contatto con la divisione tecniche di BMC, l'assistenza clienti, i project manager, il supporto tecnico dei laboratori e l'Istituto per garantire un'implementazione e una transizione senza problemi, dalle fasi iniziali fino alla fase di integrazione/produzione.

Deve avere un'esperienza di almeno 10 anni in progetti sulla suite BMC ITSM di elevata complessità.

## **IT Senior Consultant - BMC ITSM**

Fornisce attività di analisi, di installazione, di configurazione, di integrazione e deployment. Collabora a stretto contatto con la divisione tecniche di BMC, l'assistenza clienti, i project manager, il supporto tecnico dei laboratori e l'Istituto per garantire un'implementazione e una transizione senza problemi, dalle fasi iniziali fino alla fase di integrazione/produzione.

Deve avere un'esperienza di almeno 5 anni in progetti sulla suite BMC ITSM di elevata complessità e sul modulo di Asset Management.

### **3 Durata Della Fornitura**

La fornitura avrà una durata massima di 36 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.

### **4 Descrizione Dettagliata Della Fornitura**

#### **4.1 Rinnovo della manutenzione dei prodotti BMC ITSM Suite in dotazione all'Istituto**

L'Istituto utilizza per il funzionamento ottimale dei servizi del Service Management la suite di ITSM della BMC il cui contratto di manutenzione è scaduto il 30/06/2018. La presente fornitura ha l'obiettivo di rinnovare la manutenzione e il supporto nella configurazione "BMC Continuous Support" dei prodotti software dell'ambiente applicativo.

Nel dettaglio la fornitura prevede la manutenzione per 36 mesi di prodotti software BMC ITSM Suite, per la piattaforma di service management, con particolare riferimento alle seguenti applicazioni della BMC ITSM Suite:

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

In particolare, i prodotti software oggetto di manutenzione sono N. 1 BMC ITSM Suite che include:

DESCRIZIONE	QUANTITÀ
BMC Remedy IT Service Management Suite	1
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	65
BMC Service Desk - User License Add-on	65
BMC Change Management - Floating User License Add-on	40
BMC Change Management - User License Add-on	10
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	30
BMC Asset Management - User License Add-on	10
BMC Atrium Service Level Management - User License Add-on	10
BMC MYIT Self Service	11.000

Il Fornitore dovrà garantire il servizio di supporto e manutenzione nella configurazione "BMC Continuous Support".

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

Il Fornitore dovrà assicurare, per tutto il periodo di durata del contratto, la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive dei componenti emesse dal produttore dei prodotti software.

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

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

Il servizio di manutenzione dovrà altresì comprendere:



- la fornitura di tutte le nuove release e versioni, rilasciate dal produttore, ovvero del software, della documentazione e delle istruzioni per l'utilizzo della nuova edizione (manuali e supporti magnetici);
- la fornitura di tutti gli aggiornamenti dei prodotti messi generalmente a disposizione dei clienti dal produttore;
- la fornitura di un servizio di assistenza tecnica, erogata dal personale in lingua italiana; tale servizio comprende l'assistenza sistemistica necessaria alla determinazione e correzione dei problemi e degli inconvenienti relativi ai prodotti;
- la correzione di difetti nel funzionamento del software mediante aggiornamenti ("patches" correttive), rilasciati dal produttore;
- la sostituzione con altri originali dei supporti magnetici forniti che abbiamo presentato dei difetti.

#### 4.2 Acquisto e manutenzione di licenze aggiuntive

L'Istituto intende procedere all'acquisto di ulteriori licenze di prodotti già in uso (vedi paragrafo precedente) per la parte incident management per la gestione delle segnalazioni informatiche di malfunzionamento che riguardino le applicazioni istituzionali utilizzate dall'utenza INPS, nelle seguenti quantità:

DESCRIZIONE	QUANTITÀ
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	35
BMC Service Desk - User License Add-on	35

Poichè l'acquisto di nuove licenze include la manutenzione in garanzia per il primo anno è richiesta l'estensione della manutenzione per ulteriori 24 mesi per garantire il servizio di supporto e manutenzione nella configurazione "BMC Continuous Support" e allineare le scadenze a quelle già in uso.

#### 4.3 Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico

Di seguito il dimensionamento delle figure professionali che il fornitore dovrà mettere a disposizione relativamente ai servizi di supporto specialistico continuativo e ai servizi professionali tecnologici per la realizzazione della fornitura del servizio offerto dal produttore della tecnologia.

Categoria	Descrizione Servizio	Figura professionale	Unità di misura	Quantità	
Merceologica SDAPA	Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico	Supporto Implementativi	Giorni/Persona	Project Manager	48
				Senior Consultant	153
Merceologica SDAPA	Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico	Supporto Specialistico	Giorni/Persona	Project Manager	24
				ITSM Solution Architect	129

Il numero di giorni relativi al servizio di supporto specialistico sono da intendersi come un massimale da utilizzare durante l'esecuzione del contratto, pertanto saranno dimensionati con cadenza trimestrale dall'Istituto, secondo le proprie esigenze, attraverso appositi "Piani delle attività trimestrali".

Questi servizi saranno quindi remunerati sulla base delle prestazioni effettivamente erogate e consuntivate trimestralmente in occasione delle verifiche di conformità della fornitura.

## **5 Consegna e Collaudo 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 (comprehensive delle quantità già licenziate), dovranno essere consegnate tramite invio per posta elettronica agli indirizzi che INPS indicherà all'Operatore aggiudicatario.

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.

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**

Per quanto riguarda il servizio di manutenzione e supporto delle licenze software sono previsti i seguenti livelli di servizio a seconda delle diverse tipologie di severità della richiesta di supporto e/o del guasto:

Tempo di risposta e presa in carico dalla richiesta di supporto:

- entro 1h di orologio per le richieste di severità 1;
- entro 4h lavorative per le richieste di severità 2;
- entro 8h lavorative per le richieste di severità 3;
- entro 12h lavorative per le richieste di severità 4.

In caso d'inosservanza dei tempi di presa in carico, il Fornitore resterà assoggettato al pagamento delle seguenti penali, calcolate sull'importo trimestrale del servizio di manutenzione:

- 0,3% per ogni 10 minuti di ritardo, fino a 30 minuti;
- 0,5% per ogni 30 minuti di ritardo successivi ai primi 30.

Il Fornitore si impegna a ripristinare l'operatività e la fruibilità per l'utenza delle funzionalità del prodotto, anche mediante fix temporanee, entro i seguenti tempi di risoluzione:

- entro 8h lavorative dalla presa in carico nel 100% dei casi, calcolato su base trimestrale per le richieste di severità 1 e 2;
- entro 16h lavorative dalla presa in carico nel 100% dei casi, calcolato su base trimestrale per le richieste di severità 3 e 4.

In caso di inosservanza dei tempi di ripristino, il Fornitore resterà assoggettato al pagamento di una penale dello 0,2% per ciascun punto percentuale di scostamento in negativo, calcolata sull'importo trimestrale del servizio di manutenzione.

Definizione livelli di severità

a) Livello di Severità 1 (S1) - Critical Business Impact - il livello di severità di una richiesta relativa ad un Malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione dell'attività;

b) Livello di Severità 2 (S2) – Significant Business Impact – il livello di severità di una richiesta relativa ad un Malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di feature o funzionalità importanti;

c) Livello di Severità 3 (S3) – Minor Business Impact – il livello di severità di richiesta relative a: (i) caratteristiche e funzionalità e/o (ii) un Malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche significative oppure la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workaround;

d) Livello di Severità 4 (S4) – No Business Impact – il livello di severità di richiesta di informazioni o chiarimenti sulla Documentazione.

La fornitura sarà quindi 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"> <li>• 0,10% dal 1° al 15° giorno;</li> <li>• 0,15% dal 16° al 30° giorno;</li> <li>• 0,20% dal 31° giorno</li> </ul>
Servizio di manutenzione e supporto software – presa in carico	Presenza in carico entro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1h per S1;</li> <li>• 4h per S2;</li> <li>• 8h per S3;</li> <li>• 12h per S4.</li> </ul>	Tempi di presa in carico rilevabili dai Ticket	Verbale di verifica dei ticket relativi ai problemi SW (rilevazione trimestrale)	Canone trimestrale di manutenzione delle licenze oggetto del disservizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,3% per ogni 10 minuti di ritardo, fino a 30 minuti;</li> <li>• 0,5% per ogni 30 minuti di ritardo successivi ai primi 30</li> </ul>
Servizio di manutenzione e supporto software - risoluzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• entro 8h lavorative dalla presa in carico nel 100% dei casi, per le richieste di severità 1 e 2;</li> <li>• entro 16h lavorative dalla presa in carico nel 100% dei casi, per le richieste di severità 3 e 4.</li> </ul>	Tempi di risoluzione rilevabili dai Ticket	Verbale di verifica dei ticket relativi ai problemi SW (rilevazione trimestrale)	Canone trimestrale di manutenzione delle licenze oggetto del disservizio	0,2% per ciascun punto percentuale di scostamento in negativo, calcolata sull'importo trimestrale del servizio di manutenzione
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	0,3% 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.

In Allegato 1 sono riportati dettagliatamente tutti i servizi e le licenze oggetto della fornitura.

Allegato 1

**Servizi Di Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato in dotazione all'Istituto**

Categoria Merceologica	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità	Manutenzione e Durata	Valore a Base d'Asta (IVA escl.)	Valore totale a Base d'Asta (IVA escl.)
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Enterprise	BMC	LPU93.9.0.00	BMC Remedy IT Service Management Suite	1	36 mesi	€ 2.972,42	€ 2.972,42
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Concurrent user	BMC	LAW41.9.0.00	BMC Service Desk - Floating User License Add-on	65	36 mesi	€ 1.609,92	€ 104.644,80
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Named user	BMC	LAV34.9.0.00	BMC Service Desk - User License Add-on	65	36 mesi	€ 643,97	€ 41.858,05
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Concurrent user	BMC	LAW42.9.0.00	BMC Change Management - Floating User License Add-on	40	36 mesi	€ 2.105,28	€ 84.211,20
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Named user	BMC	LAV33.9.0.00	BMC Change Management - User License Add-on	10	36 mesi	€ 842,11	€ 8.421,10
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Concurrent user	BMC	LAW40.9.0.00	BMC Asset Management - Floating User License Add-on	30	36 mesi	€ 2.786,66	€ 83.599,80
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Named user	BMC	LAV32.9.0.00	BMC Asset Management - User License Add-on	10	36 mesi	€ 1.114,56	€ 11.145,60
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Named user	BMC	LAV36.9.0.00	BMC Atrium Service Level Management - User License Add-on	10	36 mesi	€ 868,17	€ 8.681,70
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Named user	BMC	LPBZA.9.0.00	BMC MYIT Self Service (Digital Workplace)	11.000	36 mesi	€ 6,97	€ 76.670,00
							<b>totale</b>	<b>€422.204,67</b>

**Licenze Software Aggiuntive**

Categoria Merceologica	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità	Valore a Base d'Asta (IVA escl.)	Valore Totale a Base d'Asta (IVA escl.)
Software: licenza d'uso a tempo indeterminato inclusiva manutenzione	Concurrent user	BMC	LAW41.9.0.00	BMC Service Desk - Floating User License Add-on	35	€ 3.220,00	€ 112.700,00
Software: licenza d'uso a tempo indeterminato inclusiva manutenzione	Named user	BMC	LAV34.9.0.00	BMC Service Desk - User License Add-on	35	€ 1.290,00	€ 45.150,00

**Totale €157.850,00**

## Servizi Di Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato delle nuove licenze

Categoria Merceologica	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità	Manutenzione Durata	Valore a Base d'Asta (IVA escl.)	Valore totale a Base d'Asta (IVA escl.)
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Concurrent user	BMC	LAW41.9.0.00	BMC Service Desk - Floating User License Add-on	35	24 mesi	€ 1.159,20	€ 40.572,00
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Named user	BMC	LAV34.9.0.00	BMC Service Desk - User License Add-on	35	24 mesi	€ 464,40	€ 16.254,00
							<b>totale</b>	<b>€ 56.826,00</b>

## Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico

Categoria Merceologica SDAPA	Descrizione Servizio	Figura professionale	Unità di misura	Quantità	Valore a Base d'Asta (IVA escl.)	Valore Totale a Base d'Asta (IVA escl.)
Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico	Supporto Implementativo	Project Manager	Giorni / Persona	48	€ 962,00	€ 46.176,00
		Senior Consultant		153	€ 1.105,00	€ 169.065,00
Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico	Supporto Specialistico	Project Manager	Giorni / Persona	24	€ 962,00	€ 23.088,00
		ITSM Solution Architect		129	€ 1.105,00	€ 142.545,00
				<b>totale</b>		<b>€ 380.874,00</b>