

Data di pubblicazione: 19/06/2020

Nome allegato: All. 1A - Capitolato_Tecnico.pdf

CIG: 832157903C;

Nome procedura: Procedura ristretta ai sensi dell'art. 61 del D.Lgs. m. 50/2016 e ss.mm.ii., svolta mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione (SDAPA) su piattaforma Consip ai sensi dell'art. 55 del D.lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della "Fornitura per l'adeguamento delle licenze software Citrix per l'ambiente computazionale delle postazioni di lavoro virtuali".



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

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 "Adeguamento delle licenze software Citrix per l'ambiente computazionale delle postazioni di lavoro virtuali"

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	.4
2.1	OGGETTO DELLA FORNITURA	.4
2.2	DURATA DELLA FORNITURA	. 5
3	DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FORNITURA	. 5
3.1	ACQUISTO DI NUOVE LICENZE COMPRENSIVE DEL SUPPORTO E MANUTENZIONE	. 5
3.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI LICENZA D'USO A TEMPO INDETERMINATO	. 6
3.3	ACQUISTO DI NUOVE APPLIANCE DI RETE	. 6
3.4	SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE APPLIANCE DI RETE	. 6
3.5	SERVIZI OPZIONALI PROFESSIONALI: SUPPORTO SPECIALISTICO	. 6
4	CONSEGNA E INSTALLAZIONE DELLA FORNITURA	. 7
5	COLLAUDO DELLA FORNITURA	.8
5.1	COLLAUDO DELLA FORNITURA SOFTWARE	.8
5.2	COLLAUDO DELLA FORNITURA HARDWARE	.8
6	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	.9

1 Premessa

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale dispone, presso il Centro Elettronico Nazionale (CEN), di un ambiente computazionale (Farm VDI) dedicato all'erogazione del servizio di virtualizzazione delle postazioni di lavoro.

Il servizio è realizzato attraverso la suite dei prodotti Citrix e permette l'accesso in modalità sicura alle applicazioni, ai servizi e alle postazioni di lavoro virtuali (Virtual Desktop) all'interno della rete intranet, estendendo così le modalità di lavoro dei dipendenti dell'Istituto e abilitando il cosiddetto "lavoro agile" attraverso lo svolgimento del lavoro a distanza sia in modalità mobile sia in modalità smart working o telelavoro.

Attualmente l'Istituto è titolato all'utilizzo dei seguenti prodotti software comprensivi della manutenzione e supporto:

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

Le licenze sono state acquisite attraverso una procedura di gara, aggiudicata con Determina n. RS 30/501/2017 del 18/12/2017, volta ad ampliare le funzionalità dell'infrastruttura Citrix attraverso l'upgrade delle licenze XenDesktop già possedute dall'Istituto, e il contratto, assieme al servizio di manutenzione e supporto delle licenze, scadrà a febbraio 2021.

A seguito dell'emergenza legata all'epidemia da SARSCoV-2 e in base alle previsioni del Decreto Legge n. 18 del 17 marzo 2020, secondo le quali "fino alla cessazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-2019, ovvero fino ad una data antecedente stabilita con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione, il lavoro agile è la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa", l'Istituto ha esteso e ampliato i canali e i servizi attraverso i quali tutti i dipendenti possono svolgere il lavoro agile.

Tra questi canali, oltre al potenziamento dell'accesso alla rete e ai servizi dell'Istituto tramite VPN (Virtual Private Network) e notebook dell'Istituto, è stata ampliata la capacità dell'infrastruttura computazionale dell'ambiente virtuale Citrix per un massimo di ulteriori 5000 utenti concorrenti.

Pertanto, la Direzione Centrale Tecnologia Informatica e Innovazione ha la necessità di acquisire nuove licenze e apparati di rete funzionali all'infrastruttura Citrix, con relativa manutenzione e supporto per i prodotti descritti nel successivo capitolo.

2 Caratteristiche della fornitura

2.1 Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisto di nuove licenze, per adeguamento capacitivo, con relativa manutenzione e supporto in modalità subscription, l'acquisto di "appliance" di rete funzionali al bilanciamento dei servizi erogati attraverso i datacenter in campus dell'Istituto in configurazione di business continuity, e il rinnovo della manutenzione dei prodotti software ed hardware già in uso a partire dalla data di scadenza dell'attuale contratto, e fino alla scadenza di questa nuova fornitura, per allineare le scadenze di tutti i prodotti ad una unica data.

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.

Sono inoltre richiesti i servizi professionali di supporto relativi all'ambiente tecnologico oggetto della fornitura; 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:

- supportare l'Istituto nella definizione dell'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;
- fornire il supporto specialistico finalizzato ad attività di Health Check, e la revisione delle soluzioni implementate in termini di standard di perfomance, utilizzo, configurazione e Best Practice basate sulla "knowledge base" di Citrix.

Per le attività di supporto è previsto un massimale di ore attraverso l'utilizzo di uno specifico servizio offerto dal produttore Citrix e denominato "Citrix Consulting Service Pack" che dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore.

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

2.2 Durata della fornitura

Per le nuove licenze e i nuovi apparati la fornitura avrà una durata di 12 mesi a partire dalla data di collaudo, mentre per il servizio di manutenzione delle licenze e apparati di rete già in uso, come precedentemente detto, questo è volto ad allineare le scadenze di tutti i prodotti ad una unica data, pertanto la durata sarà non superiore a 6 (sei) mesi a partire dalla scadenza dell'attuale manutenzione.

Sarà facoltà dell'Istituto, alla scadenza del Contratto 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 Acquisto di nuove licenze comprensive del supporto e manutenzione

Per l'adeguamento capacitivo dell'ambiente di virtualizzazione delle postazioni di lavoro basate sulla tecnologia Citrix è richiesto l'acquisto delle seguenti licenze in subscription per la durata di 12 mesi:

Categoria Merceologica	Tipologia licenza	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità	Durata in mesi
Software: Licenza Software	Subscription	Utente concorrente	Citrix	6000244	Virtual App & Desktop Premium CCU Subscription	5.000	12
Software: Licenza Software	Subscription	Utente concorrente	Citrix	4054947	Priority Virtual App & Desktop Premium CCU	5.000	12

3.2 Servizio di manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato

Categoria Merceologica SDAPA	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità	Durata in mesi
Software:	Utente	Citrix	4038213	Citrix Workspace Bundle -	2.850	6
Manutenzione di	concorrente			x1 Perpetual License		
licenza d'uso a				Software Maintenance		
tempo						
indeterminato						

3.3 Acquisto di nuove Appliance di rete

Categoria Merceologica	Unità di misura	Marca	Codice articolo produttore	Denominazione commerciale	Quantità
Apparati di rete	appliance	Citrix	3026144	Citrix ADC Zero-Capacity MPX 26000Z	2
Apparati di rete	appliance	Citrix	3029405	Citrix ADC MPX 26000 Starter Pool 1-year on premise subscription to 100 Gbps BandWidth	2
Apparati di rete	transceiver	Citrix	3001400	Citrix ADC SFP+	8

3.4 Servizio di manutenzione delle Appliance di rete

Categoria Merceologica	Unità di misura	Marca	Codice articolo produttore	Denominazione commerciale	Quantità	Durata in mesi
Servizi di assistenza recnica e manutenzione	appliance	Citrix	4063822	Manutenzione Gold MPX 26000Z	2	12
Servizi di assistenza recnica e manutenzione	appliance	Citrix	4013998	Manutenzione Bronze Citrix NetScaler MPX 5650 Enterprise Edition (6x 10/100/1000)	2	6
Servizi di assistenza recnica e manutenzione	appliance	Citrix	4041316	Manutenzione Gold Citrix NetScaler SDX 14020	2	6

3.5 Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico

Categoria merceologica SDAPA	Descrizione Servizio	Codice articolo	Unità di misura	Quantità
Servizi Opzionali Professionali	Citrix Consulting services pack 46 hours	3026144	pacchetti da 46 ore	20

4 Consegna e installazione 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.

La consegna dei programmi software prevista dal presente contratto, la relativa documentazione, nonché tutti gli aggiornamenti di release dei prodotti dovrà essere effettuata tramite la messa a disposizione per il download elettronico attraverso il sito web del produttore. Accedendo a questo sito sarà possibile scaricare i programmi software e la relativa documentazione nella versione disponibile per tutta la durata del presente contratto per ognuno dei programmi software oggetto della fornitura.

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.

Le apparecchiature hardware dovranno essere consegnate e installate a carico del Fornitore, entro 60 giorni solari dalla data di efficacia del Contratto e comunque previa pianificazione concordata con l'Istituto.

Il Fornitore dovrà provvedere all'installazione di tutti i dispositivi ed alla completa verifica delle funzionalità di tutte le componenti. E' da intendersi, altresì, a carico del fornitore, il trasporto e lo smaltimento del materiale costituente l'imballaggio delle componenti consegnate nonché il ritiro e lo smaltimento degli apparati dismessi qualora presenti.

I tempi e le modalità di erogazione dei servizi professionali di supporto richiesti saranno concordati con la DCTII, successivamente all'aggiudicazione della gara, sulla base di appositi piani dei fabbisogni definiti in accordo con il Fornitore secondo le necessità definite 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.

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

Trasporto e consegna delle macchine sono a carico del Fornitore e i rischi di perdita e danni alle apparecchiature sono a carico del Fornitore fino alla consegna delle stesse presso i locali dell'Istituto.

Il Fornitore garantisce che tutte le apparecchiature, in tutte le loro componenti, che fornisce nel corso della durata del Contratto sono in produzione al momento della consegna.

Resta comunque inteso che tutte le apparecchiature acquisite dall'Istituto nell'ambito della presente fornitura sono nuove di fabbrica, in tutte le loro componenti.

5 Collaudo della fornitura

5.1 Collaudo della fornitura software

Per quanto riguarda le licenze software il collaudo verrà effettuato dall'Istituto verificando sul portale del produttore la disponibilità e la conformità di quanto ricevuto - a mezzo posta elettronica - con quanto specificato dalla fornitura in oggetto.

Il collaudo è effettuato da funzionari tecnici incaricati dall'Istituto, in presenza del Responsabile del Fornitore, 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 10 giorni a decorrere dalla data del suddetto Verbale e si considererà collaudo definitivo.

5.2 Collaudo della fornitura hardware

Entro 60 giorni dalla data di efficacia del contratto, sarà effettuato il collaudo a cura di funzionari tecnici dell'Istituto in presenza del Responsabile del Fornitore, per ciascuna apparecchiatura consegnata ed installata, al fine di verificare la corrispondenza delle apparecchiature fornite alle specifiche previste. Sarà ritenuto "non superato" il collaudo delle apparecchiature non conformi alle sopra citate specifiche.

La verifica, al fine di procedere al collaudo positivo, consisterà nelle procedure di verifica della corretta configurazione ed esecuzione dei test di funzionalità. termine di tali operazioni sarà redatto un apposito verbale di collaudo, sottoscritto dai suddetti funzionari e controfirmato per accettazione da un rappresentante del Fornitore. Nell'ipotesi di esito negativo di detto collaudo, lo stesso dovrà essere ripetuto entro il termine di 10 giorni a decorrere dalla data del succitato verbale e verrà considerato collaudo definitivo.

In caso di esito negativo del collaudo definitivo software e/o hardware, 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.

Le suddette verifiche di conformità/collaudi della fornitura saranno titolo sufficiente alla emissione di fattura da parte del fornitore, ciascuna fattura dovrà riportare il codice di regolare esecuzione rilasciato dal Direttore dell'Esecuzione.

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	licenze non consegnate	Per ogni giorno di ritardo: O,03% dal 1° al S° giorno; O,06% dal 6° al 10° giorno; O,1% dal 11° giorno
Consegna ed installazione dell'hardware	Garantire la consegna e installazione dell'hardware entro 60 giorni solari dalla data di efficacia del Contratto	Giorni di ritardo relativamente alla consegna delle apparecchiature della singola Macchina	Verbale di collaudo delle apparecchiature	Importo della singola apparecchiatura	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di consegna e installazione di 60 giorni: lo 0,01% del valore della singola apparecchiatura
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	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	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
Servizi di supporto specialistico	Garantire la disponibilità del personale, 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		0,03% per ogni risorsa non disponibile 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.