



Data di pubblicazione: 25/07/2022

Nome allegato: *All. 1 Capitolato tecnico.pdf*

CIG: 92751049F2;

Nome procedura: *Determinazione di indizione procedura ristretta ai sensi dell'art. 61 del D.Lgs. n. 50/2016, svolta mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione (SDAPA), da aggiudicare con il criterio del minor prezzo per il rinnovo di sottoscrizioni software Salesforce e Mulesoft per la piattaforma InfoCIG.*

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Tecnologia Informatica e Innovazione
Area IT Governance

**CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO
INDETTO DALL'ISTITUTO NAZIONALE PER LA PREVIDENZA SOCIALE PER LA
FORNITURA DI LICENZE IN SOTTOSCRIZIONE SALESFORCE TRAMITE
PROCEDURA DI GARA SDAPA.**

SOMMARIO

Sommario

| | | |
|-----|--|---|
| 1. | Premessa | 3 |
| 2. | Oggetto della fornitura | 4 |
| 3. | Verifiche di conformità e collaudo | 5 |
| 4. | Modalità generali di esecuzione della fornitura..... | 6 |
| 5. | Penali..... | 7 |
| 5.1 | Malfunzionamenti e Anomalie..... | 8 |

1. Premessa

Il presente capitolato tecnico disciplina l'iter procedurale volto all'acquisizione di licenze in sottoscrizione Salesforce e servizi professionali a supporto del progetto "InfoCig".

L'Istituto, a fronte della forte richiesta di servizi di Cassa Integrazione Guadagni in concomitanza con la situazione di emergenza pandemica, ha avviato una serie di misure straordinarie volte a far fronte ad esigenze senza precedenti.

In tale contesto, nell'ambito delle iniziative volte a dare supporto all'utenza anche in modalità "virtuale" e senza necessità di accesso presso le sedi, già dal mese di maggio 2021 è stato reso disponibile su MyINPS un servizio di live chat, denominato InfoCIG, che consente ai lavoratori destinatari di una prestazione di integrazione salariale a pagamento diretto di attivare una conversazione via chat con un consulente dell'Istituto, per ricevere informazioni sullo stato di lavorazione delle domande. Tale servizio è stato progressivamente esteso all'intero territorio nazionale.

Il servizio ha riscosso una notevole adesione da parte dell'utenza, con circa 20.000 contatti finora gestiti.

Lo sviluppo di questa soluzione ha richiesto l'adozione di tecnologie Salesforce, leader mondiale nel settore delle piattaforme di contatto con l'utenza. La piattaforma Salesforce è nativamente in cloud, e su tale piattaforma sono conservati i dati relativi alle interazioni tra gli utenti ed i consulenti dell'Istituto.

Di conseguenza, l'Istituto ha avuto anche la necessità di disporre di uno strumento che consentisse il riversamento di detti dati dal cloud al repository CRM Siebel on-premise, che attualmente costituisce il punto unico di raccolta delle informazioni sui contatti dell'utenza verso l'Istituto in qualsiasi modalità, affinché fossero disponibili per le elaborazioni che l'Istituto volesse effettuare per i propri scopi istituzionali.

Tale strumento è stato individuato nella piattaforma Mulesoft, che offre una serie di connettori tra il mondo Salesforce ed altre piattaforme mediante i quali l'effort per la realizzazione di un broadcast dei dati viene notevolmente ridotto rispetto ad uno sviluppo customizzato.

Le licenze finora sottoscritte andranno progressivamente in scadenza, per cui si ritiene opportuno rinnovarle.

2. Oggetto della fornitura

La fornitura avrà una durata pari a 10 mesi, naturali e consecutivi, a decorrere dalla data del documento di verifica conformità.

Nella tabella seguente si riportano le specifiche degli articoli richiesti, messi a disposizione da Salesforce e MuleSoft anche tramite propri partner certificati:

| Prodotto | Descrizione sintetica | Metrica | Quantità | Categoria merceologica SDAPA ICT | Codice scheda (come da Catalogo dei Servizi Cloud della PA) | Rinnovo/scadenza | Costo unitario a base d'asta (mensile) | Durata (mesi) |
|--|---|---------------------|----------|-----------------------------------|---|---------------------|--|---------------|
| SalesForce Service Cloud – Enterprise Edition | Licenze per abilitare le funzionalità core di gestione dei case (creazione, assegnazione, notifiche ecc) | Licenze (n° utenti) | 170 | Servizi di Cloud Computing – SaaS | SA-203 | Sì (31 luglio 2022) | 106,25 € | 10 |
| SalesForce Digital Engagement – Enterprise Edition | Licenze per abilitare il canale live chat | Licenze (n° utenti) | 170 | Servizi di Cloud Computing – SaaS | SA-203 | Sì (31 luglio 2022) | 53,45 € | 10 |
| SalesForce Knowledge | Licenza per abilitare la creazione di articoli, da rendere disponibile a tutti gli utenti del sistema per la risoluzione dei casi. | Licenze (n° utenti) | 3 | Servizi di Cloud Computing – SaaS | SA-203 | Sì (31 luglio 2022) | 53,45 € | 10 |
| SalesForce Sandbox (Full Copy) | Licenza per disporre di un ambiente di test con la copia completa dei dati di produzione (in aggiunta alla Partial) | % su 170 utenti | 1 | Servizi di Cloud Computing – SaaS | SA-203 | Sì (31 luglio 2022) | 4.185,00 € | 10 |
| SalesForce Shield - Encryption | Licenza per abilitare la cifratura dei dati salvati su SFDC | % su 170 utenti | 1 | Servizi di Cloud Computing – SaaS | SA-203 | Sì (31 luglio 2022) | 2.790,00 € | 10 |
| SalesForce Shield - Event Monitoring | Licenza per abilitare il monitoraggio degli eventi sul sistema, quali ad esempio l'accesso al sistema, la visualizzazione di dati, report ecc | % su 170 utenti | 1 | Servizi di Cloud Computing – SaaS | SA-203 | Sì (31 luglio 2022) | 1.395,00 € | 10 |
| SalesForce Shield - Audit Trail | Licenza per abilitare la tracciatura avanzata delle modifiche dei campi | % su 170 utenti | 1 | Servizi di Cloud Computing – SaaS | SA-203 | Sì (31 luglio 2022) | 1.395,00 € | 10 |

| Prodotto | Descrizione sintetica | Metrica | Quantità | Categoria merceologica SDAPA ICT | Codice scheda (come da Catalogo dei Servizi Cloud della PA) | Rinnovo/scadenza | Costo unitario a base d'asta (mensile) | Durata (mesi) |
|------------------------------|--|---------------|----------|-----------------------------------|---|-----------------------|--|---------------|
| Mulesoft - AnyPoint Platform | Pacchetto base – versione platinum (2 core prod/4 core preprod) | Piattaforma | 1 | Servizi di Cloud Computing – PaaS | PA-1675 | Sì (14 febbraio 2023) | 7.320,25 € | 4 |
| Mulesoft – AnyPoint MQ | Gestione code – versione platinum | Servizio | 1 | Servizi di Cloud Computing – PaaS | PA-1675 | Sì (14 febbraio 2023) | 1.930,50 € | 4 |
| Mulesoft – Premium Connector | Oracle Siebel Connector Produzione – versione Platinum | N° connettori | 1 | Servizi di Cloud Computing – PaaS | PA-1675 | Sì (14 febbraio 2023) | 1.564,50 € | 4 |
| Mulesoft – Premium Connector | Oracle Siebel Connector Pre-produzione – versione Platinum | N° connettori | 2 | Servizi di Cloud Computing – PaaS | PA-1675 | Sì (14 febbraio 2023) | 1.353,75 € | 4 |
| Mulesoft – Premium Connector | SAP Connector Produzione – versione Platinum | N° connettori | 1 | Servizi di Cloud Computing – PaaS | PA-1675 | Sì (14 febbraio 2023) | 1.564,50 € | 4 |
| Mulesoft – Premium Connector | SAP Connector Pre-produzione – versione Platinum | N° connettori | 2 | Servizi di Cloud Computing – PaaS | PA-1675 | Sì (14 febbraio 2023) | 1.353,75 € | 4 |

L'importo complessivo della Fornitura è stimato in 441.922,50 €.

I servizi Cloud oggetto della presente fornitura e i relativi Cloud Service Provider sono presenti nel Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati da AGID nel rispetto delle circolari dell'Agencia per l'Italia Digitale (AGID) nn. 2 e 3 del 9 aprile 2018 (GU n. 92 del 20/4/2018), come dalla relativa colonna della tabella soprastante.

3. Verifiche di conformità e collaudo

Entro sette giorni dall'aggiudicazione, il direttore dell'esecuzione, al fine di consentire l'avvio dell'esecuzione, redigerà, in contraddittorio con l'Appaltatore, apposito "Verbale di avvio dell'esecuzione"

La consegna delle licenze dovrà essere ultimata entro 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dall'avvio dell'esecuzione.

Successivamente alla consegna, il direttore dell'esecuzione redigerà il verbale di consegna e installazione delle licenze in contraddittorio con l'appaltatore.

All'esito dell'attività di verifica, il direttore dell'esecuzione rilascerà il "certificato di verifica di conformità", che sarà controfirmato dall'appaltatore.

Il direttore dell'esecuzione riferirà al R.U.P. sulle eventuali contestazioni dell'Appaltatore anche ai fini dell'eventuale applicazione delle penali.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Appaltatore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 15 giorni naturali e consecutivi che sarà concesso dall'Istituto in sede di verbale di verifica di conformità. Ferma restando l'eventuale applicazione di penali, nell'ipotesi in cui l'Appaltatore abbia eliminato i vizi causa dell'esito negativo della verifica di conformità, la verifica di conformità verrà ripetuta.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, l'Istituto, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo 22, nonché dell'articolo 1456 del Codice civile.

L'utilizzo delle licenze decorrerà dalla data di comunicazione di attivazione del servizio.

All'esito positivo della verifica, inoltre, il R.U.P. rilascia il certificato di pagamento ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'Appaltatore.

4. Modalità generali di esecuzione della fornitura

La Fornitura verrà svolta presso la Direzione generale dell'Istituto, sita in Roma, via Ciro il Grande n. 21.

L'Appaltatore dovrà eseguire le prestazioni oggetto della Fornitura secondo le direttive dell'Istituto e a perfetta regola d'arte, nonché nel pieno rispetto dei tempi, delle specifiche tecniche, delle procedure e della metodologia e degli standard qualitativi indicati nel presente capitolato, nella lettera di invito e nelle migliori prassi commerciali.

L'Appaltatore dovrà adempiere secondo buona fede e diligenza a tutte le obbligazioni assunte con il presente Contratto, in base ai principi di cui al Codice civile ed alle leggi applicabili.

Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nei documenti e prassi sopra richiamati. L'Appaltatore sarà in ogni caso tenuto ad osservare, nell'esecuzione

delle prestazioni contrattuali, la normativa vigente in tema di sicurezza sul lavoro e tutte le norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

L'Appaltatore dovrà eseguire la Fornitura con organizzazione di mezzi a proprio carico e gestione a proprio rischio, dotandosi di tutti i mezzi strumentali e delle risorse umane necessarie per il diligente espletamento delle prestazioni che siano richieste o semplicemente necessarie rispetto alle previsioni del presente capitolato.

Sono a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la sua esecuzione, o semplicemente opportuna per un corretto e tempestivo adempimento delle obbligazioni previste.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di adeguarsi a norme e prescrizioni di sorta, anche se sopravvenute, resteranno ad esclusivo carico dell'Appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale.

Sarà facoltà dell'Istituto procedere in qualunque momento alla verifica della qualità della Fornitura, anche mediante terzi all'uopo appositamente incaricati. A tal fine, l'Appaltatore acconsente sin d'ora alle verifiche che si rendessero necessarie, anche senza preavviso, e sarà tenuto a prestare la propria collaborazione nel corso delle medesime.

Le Parti si obbligano a cooperare in buona fede ai fini del miglior esito delle prestazioni contrattuali, comunicandosi reciprocamente, anticipatamente e tempestivamente ogni evento di natura soggettiva e/o oggettiva che possa ritardare, compromettere od ostacolare del tutto le prestazioni di cui al presente capitolato.

Il Fornitore, in sede di consegna delle licenze, dovrà fornire un indirizzo email al quale saranno inviate tutte le comunicazioni.

5. Penali

Fatta salva la responsabilità dell'Appaltatore da inadempimento e il risarcimento del maggior danno ai sensi dell'art. 1382 c.c., l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all'Istituto le seguenti penali:

- 1‰ dell'importo netto contrattuale, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine stabilito dal presente capitolato per quanto concerne la consegna ed installazione delle licenze;

- 1‰ dell'importo netto contrattuale, per ogni giorno solare di ritardo nella sostituzione dei prodotti in caso di collaudo ad esito negativo, rispetto a quanto disciplinato al punto 3.

5.1 Malfunzionamenti e Anomalie

Per quanto concerne il sorgere di eventuali malfunzionamenti la segnalazione dell'anomalia dovrà riportare il livello di priorità, utilizzando la sotto riportata tabella per definire il livello di gravità cosicché il Fornitore possa intervenire e risolvere il problema nel periodo di tempo disponibile per effettuare gli interventi.

| Categoria | Descrizione | Bloccante/Non bloccante |
|----------------|---|-------------------------|
| Critica | Si tratta di un difetto o anomalia bloccante tale da impedire l'uso di un'applicazione o di una o più funzionalità importanti e necessarie | Bloccante |
| Grave | L'anomalia blocca o invalida almeno una funzionalità del software | Bloccante |
| Media | L'anomalia blocca parti di funzionalità del software non strettamente necessarie al processo per le quali esiste una procedura alternativa che consente di superare l'inconveniente | Non bloccante |
| Minore | Malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni | Non bloccante |

In relazione alla tipologia di anomalia rilevata, i tempi di risoluzione sono indicati nella tabella che segue per la eventuale applicazione delle relative penali. Per Risoluzione si intende il totale ripristino dell'applicazione. L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita. Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di segnalazione.

| Tipo anomalia | Intervento | Tempi massimi dalla segnalazione anomalia |
|-------------------------------|-----------------|---|
| Bloccante critica | Presa in carico | 1 ora lavorativa |
| | Risoluzione | 8 ore solari |
| Bloccante grave | Presa in carico | 1 ora lavorativa |
| | Risoluzione | 12 ore solari |
| Non bloccante - Media | Presa in carico | 2 ore lavorative |
| | Risoluzione | 12 ore lavorative |
| Non bloccante - Minore | Presa in carico | 2 ore lavorative |
| | Risoluzione | 16 ore lavorative |

L'affidatario dovrà garantire la **presa in carico** della segnalazione dell'anomalia, nonché la sua **Risoluzione** in funzione della categoria di malfunzionamento.

Per ogni ora di ritardo sarà applicata una penale pari allo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto.

Nei termini suddetti vanno computati i giorni festivi; se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata al primo giorno seguente non festivo.

La sospensione dell'attività produttiva dell'azienda per ferie annuali del personale non costituisce motivo di differimento dei termini su citati.

Secondo i principi generali, le penali saranno applicate solo nel caso in cui il ritardo o l'inadempimento siano imputabili all'Appaltatore.

L'Istituto avrà diritto di procedere, alla risoluzione del Contratto nel caso di applicazione, nel corso della durata dello stesso, di penali per un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale.

L'Appaltatore prende atto ed accetta che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Istituto di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

L'applicazione della penale sarà preceduta da una rituale contestazione scritta della Stazione Appaltante verso l'Appaltatore, alla quale l'Appaltatore potrà replicare nei successivi 5 (cinque) giorni dalla ricezione.