



Data di pubblicazione: 06/09/2022

Nome allegato: *All 1 Capitolato Tecnico - Manutenzione e Fornitura Licenze BMC Remedy.pdf*

CIG: 9288926839;

Nome procedura: *Fornitura di nuove licenze software BMC e relativa manutenzione, rinnovo manutenzione delle licenze software già in uso e servizi professionali. 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.*



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

CAPITOLATO TECNICO

**Rinnovo manutenzione ed acquisto licenze software BMC per ITSM Suite
e servizi professionali**

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma
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	7
4.1	Rinnovo della manutenzione dei prodotti BMC ITSM Suite in dotazione all'Istituto	7
4.2	Acquisto e manutenzione di licenze aggiuntive	9
4.3	Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico	12
5	Consegna e Collaudo della fornitura	13
6	Livelli Di Servizio E Penali	15
7	Monitoraggio dei contratti (ai sensi del D. Lgs. 82/2005)	Errore. Il segnalibro non è definito.



1 Premessa

La Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione (DCTII) ha la necessità di rinnovare la manutenzione delle licenze della suite di IT Service Management (ITSM) della BMC e adeguare le licenze di alcuni prodotti della suite estendendone le funzionalità alla Discovery e alla GUI DWPA (Digital Workplace Advanced); 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 i moduli di Discovery Management e GUI DWPA nell'ambito della suite BMC ITSM, e i servizi professionali di supporto specialistico, che permettano, attraverso la realizzazione di health check della configurazione e del funzionamento della suite ITSM, di massimizzarne l'*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 Discovery Management e della GUI DWPA della suite BMC ITSM, e si compongono delle seguenti macro-attività:

1. Workshop per definizione configurazioni di base del modulo di Discovery Management
2. Configurazione di base del Discovery Management
3. Identificare credenziali, protocolli di firewall, porte e livelli di accesso necessari per una visibilità esaustiva
4. Lavorare insieme ai team di Network e Sicurezza per abilitare la discovery dell'infrastruttura di rete e Cloud
5. Memorizzare le informazioni raccolte in un CMDB BMC
6. Normalizzazione/Riconciliazione/Precedenze
7. Installazione e configurazione DWPA
8. Configurazione connettori DWPA
9. Abilitazione funzionalità evolute DWPA
10. Test e Validazione
11. Supporto a UAT
12. 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, dei mid-tier e dei plug-in
4. Verifica dei log di errore
5. Raccolta, verifica e review delle informazioni chiave su form e applicazioni ITSM
6. Produzione di un report mensile di health check con le raccomandazioni per eventuali modifiche alla configurazione ed interventi di miglioramento.



I principali deliverable 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 implementativi, 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 Senior Consultant - BMC ITSM

Fornisce attività di analisi, di installazione, di configurazione, di integrazione e deployment. Collabora a stretto contatto con le divisioni 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 sui moduli di Discovery Management e GUI DWPA.

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 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 in scadenza il 30/06/2022. 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:

- Service Desk
- Change Management
- Asset Management
- Service Level Management

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

DESCRIZIONE	QUANTITÀ
BMC Helix IT Service Management OnPrem	1
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Desk Floating User License Add-on	135
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Desk User License Add-on	135
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Change Management Floating User License Add-on	40
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Change Management User License Add-on	10
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Asset Management Floating User License Add-on	30
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Asset Management User License Add-on	10
BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Level Management User License Add-on	10
BMC Helix Digital Workplace Basic OnPrem (100 Users)	110

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 e supporto 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 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.

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 (vedi paragrafo precedente) per la parte di Discovery e GUI DWPA.

I vantaggi dell'utilizzo dello strumento BMC di Discovery possono essere riassunti come segue:

- 1) Visibilità di tutti i dispositivi presenti nel Datacenter. L'automatizzazione del processo di reperimento delle informazioni comporta:
 - a. Una riduzione significativa delle attività manuali associate al reperimento ed al costante aggiornamento del dato
 - b. Una riduzione degli FTE dedicati alla manutenzione di tool differenti attualmente utilizzati per reperire informazioni specifiche su diverse tecnologie.
 - c. Individuazione di asset inutilizzati
 - d. Riduzione del tempo necessario al reperimento d'informazioni in caso di audit.
 - e. Una riduzione significativa del tempo

- 2) Visibilità di tutte le relazioni esistenti tra gli oggetti del Datacenter. L'automatizzazione del processo di reperimento delle informazioni comporta:

- a. Una riduzione significativa delle attività manuali associate alla realizzazione delle mappe applicative
- b. Riduzione significativa dell'impatto potenziale di un cambiamento infrastrutturale sulla disponibilità delle applicazioni di business.

I vantaggi dell'utilizzo del prodotto BMC di Discovery di BMC nel contesto dell'Istituto possono essere riassunti come segue.

1. Integrazione nativa con lo strumento attualmente utilizzato come Configuration Management Database e strumento di Trouble Ticketing. I benefici associati a tale integrazione nativa sono i seguenti:

- a. L'integrazione si riduce ad una semplice configurazione senza bisogno di scrivere codice o trasformazione di formati dati tra il sistema di discovery e quello utilizzato come CMDB /Trouble Ticketing; di seguito alcune considerazioni sui costi d'integrazione:
 - i. Utilizzando BMC Discovery: i costi di integrazione sono molto contenuti e di norma si attestano a meno di cinque giorni uomo, comprese le attività propedeutiche al setup dell'integrazione e al test dopo l'avvenuta sincronizzazione dei dati;
 - ii. Utilizzando strumenti di altri vendor: in tal caso l'integrazione si configura come un vero e proprio progetto con fasi di analisi, build, deploy e collaudo con una durata stimabile di almeno 200 ore/uomo.
- b. La manutenzione dell'integrazione ha impatto praticamente zero in termini di costi poiché eventuali modifiche applicate al tool di discovery in termini di struttura dati vengono dallo stesso vendor replicati sul CMDB; di seguito alcune considerazioni sui costi di manutenzione in caso di upgrade o di obsolescenza di una delle soluzioni:
 - i. Utilizzando BMC Discovery: BMC Discovery e BMC CMDB sono integrati in modo nativo quindi la manutenzione dell'integrazione ha costo zero. L'integrazione nativa implica anche la retrocompatibilità dei protocolli utilizzati per far parlare i due prodotti;
 - ii. Utilizzando strumenti di altri vendor: potrebbe essere necessario un costo di manutenzione poiché i modelli di dati e le API possono cambiare da una versione all'altra dei prodotti. Sicuramente va prevista una fase di analisi prima di ogni upgrade per valutare eventuali cambiamenti apportati dalle nuove versioni, e test di non regressione ogni volta che uno dei due prodotti viene

aggiornato. Tali costi sono per esperienza intorno ai 5 giorni uomo al netto di eventuali modifiche necessarie per modifiche al codice che si dovessero rendere necessarie.

- c. Minimo training necessario per la configurazione dell'integrazione poiché la piattaforma è la stessa già in uso in INPS;
- d. Le competenze per configurare l'integrazione sono le stesse attualmente possedute in INPS quindi con necessità minima di nuovi training.

I vantaggi dell'introduzione della GUI DWPA (BMC Helix Digital Workplace Advanced), evoluzione del BMC Helix Digital Workplace Basic attualmente utilizzato dall'Istituto, consiste in un'evoluzione da ticket di servizi IT a portale unico di accesso al catalogo dei servizi dell'Istituto.

La funzione principale di Helix Digital Workplace Advanced è quindi trasformare il modo in cui utenti e collaboratori richiedono servizi ICT:

- Più semplice, più intuitivo e più intelligente
- Più automazione
- Meno gestione, sviluppo e amministrazione
- Impatto e risultati più rapidi

In particolare, le nuove funzionalità introdotte sono:

- Look&Feel e branding aziendale
- Carrello della spesa
- Banner e comunicazioni
- Avviso e stato dei servizi
- Valutazioni e recensioni degli utenti
- Appuntamenti con agente/supporto
- Pacchetti di servizi
- Richiesta per più utenti
- Richiesta per conto di/Collaboratori
- Chat dal vivo

Sono presenti le seguenti componenti aggiuntive:

Digital Workplace Studio - Crea pagine personalizzate visivamente ricche adatte a ciascuna delle linee di business:

- Con esperienze personalizzate e su misura i dipendenti possono ordinare hardware, software e servizi da una vetrina intuitiva con un solo clic.

- Funzionalità aggiuntive fornite attraverso la soluzione Studio consentono ai responsabili di Service Delivery di estendere e migliorare le esperienze creando e pubblicando pagine personalizzate per scopi speciali per l'organizzazione, il team o punti di vista individuali.

Pagina "I miei Servizi e Dispositivi IT" - Visualizzazione di tutti i tuoi servizi e i dispositivi IT direttamente da dentro l'applicazione:

- Gli utenti possono visualizzare tutti gli elementi che sono assegnati loro nella pagina "I miei Servizi e Dispositivi IT" in BMC Digital Workplace Advanced
- La pagina "I miei Servizi e Dispositivi IT" mostra anche le richieste di servizio fornite. Ad esempio, se un utente finale richiede un laptop e questa richiesta viene completata, la richiesta del servizio laptop diventa disponibile nella pagina.

Workflow Designer - Crea servizi personalizzati e progetta i loro processi di automazione senza necessità di scrivere codice.

La seguente tabella riporta la descrizione e le quantità delle licenze richieste:

DESCRIZIONE	QUANTITÀ
BMC Helix Digital Workplace Advanced OnPrem - Active User (100 Users)	15
BMC Discovery for Data Center - ESO	3.000
BMC Discovery for Storage - ESO	3.000

Poiché 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 Merceologica SDAPA	Descrizione Servizio	Figura professionale	Unità di misura	Quantità
Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico	Supporto Implementativi	Project Manager	Giorni/Persona	15
		Senior Consultant		60
Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico	Supporto Specialistico	Project Manager	Giorni/Persona	15
		Senior Consultant		100

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.

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.

Le attività di supporto specialistico, per non avere impatti sul servizio, potranno essere richieste anche fuori dal normale orario di lavoro che si prevede dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 18:00.

5 Consegna e Collaudo della fornitura

Le licenze oggetto di fornitura devono essere consegnate all'Istituto entro il termine di 2 giorni lavorativi decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del Contratto, a consegna effettuata viene redatto apposito verbale di consegna.

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 eventuali operazioni di installazione.

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.

Entro non oltre trenta giorni dalla data del Verbale di consegna, la Stazione Appaltante, ai sensi degli artt. 24 e ss. del d.P.C.M. 452/97, sottopone la fornitura a collaudo, al fine di verificare che sia conforme al tipo o ai modelli descritti nella lex specialis, e che sia in grado di svolgere le funzioni richieste, anche sulla scorta delle prove funzionali e diagnostiche a tal fine necessarie.

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.

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.

Qualora le attività di supporto specialistico prevedano l'installazione di prodotti, verrà effettuato apposito collaudo e redatto apposito verbale per certificare la conformità delle attività svolte.

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 lavorativi 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"> • 0,10% dal 1° al 15° giorno; • 0,15% dal 16° al 30° giorno; • 0,20% dal 31° giorno
Servizio di manutenzione e supporto software – presa in carico	Presa in carico entro: <ul style="list-style-type: none"> • 1h per S1; • 4h per S2; • 8h per S3; • 12h per S4. 	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"> • 0,3% per ogni 10 minuti di ritardo, fino a 30 minuti; • 0,5% per ogni 30 minuti di ritardo successivi ai primi 30
Servizio di manutenzione e supporto software - risoluzione	<ul style="list-style-type: none"> • entro 8h lavorative dalla presa in carico nel 100% dei casi, per le richieste di severità 1 e 2; • entro 16h lavorative dalla presa in carico nel 100% dei casi, per le richieste di severità 3 e 4. 	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.