



Data di pubblicazione: 26/09/2022

Nome allegato: *All 1 Capitolato Tecnico - Fornitura Licenze e Servizi Dynatrace.pdf*

CIG: 9350763DB9;

Nome procedura: *Fornitura di licenze software per la piattaforma di monitoraggio Dynatrace e relativi servizi professionali.*



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

**CAPITOLATO TECNICO per
per la fornitura di licenze software e servizi per la piattaforma di
monitoraggio Dynatrace**

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma
C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001**

Sommario

1 Premessa	3
2 Caratteristiche della fornitura.....	3
2.1 Oggetto della fornitura	3
2.2 Durata della fornitura	5
3 Descrizione dettagliata della fornitura	5
3.1 Prodotti Dynatrace	5
3.1.1 Acquisto di Licenze a tempo indeterminato	5
3.1.2 Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico	5
4 Consegna della fornitura	6
5 Collaudo dei programmi	6
6 Livelli di Servizio e Penali	6

1 Premessa

Per la governance del sistema informatico dell'Istituto, in particolare per il monitoraggio dello stato di erogazione dei servizi applicativi, la Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione (DCTII) si è da tempo dotata di una serie di piattaforme atte ad effettuare servizi di monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni.

Tali piattaforme consentono di monitorare lo stato di funzionamento e l'utilizzo delle risorse (processore, memoria, rete) dei sistemi (server, appliance, rete, storage, etc.) e lo stato di funzionamento e l'utilizzo delle applicazioni.

L'introduzione di nuove architetture e paradigmi di sviluppo (ad esempio container e microservizi) ha evidenziato la necessità di dotarsi di ulteriori strumenti di monitoraggio capaci di monitorare nativamente le applicazioni ed i servizi sviluppati secondo i nuovi paradigmi.

Dal confronto delle soluzioni presenti sul mercato con le esigenze dell'Istituto è emerso il prodotto Dynatrace come soluzione ideale di adeguamento tecnologico e funzionale della piattaforma di monitoraggio in essere.

2 Caratteristiche della fornitura

2.1 Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisto di nuove licenze per adeguamento tecnologico della piattaforma di monitoraggio applicativo e sistemistico, la relativa manutenzione ed il supporto per i prodotti descritti nel successivo capitolo.

Sono inoltre richiesti i servizi professionali di supporto relativi ai software oggetto della fornitura. La manutenzione e il supporto sono servizi finalizzati alla individuazione e risoluzione dei malfunzionamenti riscontrati nell'uso dei prodotti e volti a garantire l'accesso e l'utilizzo degli aggiornamenti/correzioni e/o versioni del software rilasciati dal produttore.

Per tutta la durata contrattuale l'Istituto dovrà avere accesso al sito internet del produttore del relativo software al fine di scaricare gli aggiornamenti/correzioni e/o nuove versioni del software in manutenzione.

Gli obiettivi principali dei servizi professionali sono quelli di supportare il personale sistemistico deputato alla gestione del sistema informatico dell'Istituto attraverso le seguenti attività:

- produrre la documentazione di architettura relativa all'ambiente operativo e all'installazione, configurazione e setup dei prodotti software oggetto della fornitura secondo i requisiti dell'Istituto;
- eseguire l'installazione, configurazione e setup del software nei vari ambienti operativi (test, collaudo, produzione etc.) secondo le specifiche dei precedenti documenti;
- eseguire eventualmente la migrazione dalle vecchie versioni alle nuove release acquisite laddove necessario;
- integrazione del software negli ambienti operativi con gli altri tools in esercizio in linea con le esigenze operative dell'Istituto;
- favorire la comunicazione ed il trasferimento di conoscenza sulla tecnologia fornita al personale dell'Istituto;
- effettuare il tuning delle soluzioni in produzione;
- fornire report, documenti e checklist, matrici di interoperabilità come deliverable per ogni prodotto software oggetto della fornitura.

Per le attività di supporto è previsto un massimale di figure professionali che dovranno essere messe a disposizione.

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

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile del Fornitore. In relazione al piano concordato, il Fornitore si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Sono previste tre tipologie di figure professionali: quella di **Specialista Senior di prodotto**, **Specialista di prodotto** e quella di **Senior IT Architect**.

Le risorse specialistiche devono garantire:

- le conoscenze specifiche delle componenti tecnologiche presenti nell'Istituto per proseguire con le iniziative di evoluzione delle funzionalità avanzate;
- la governance di tali componenti in modo "olistico" e non in modo "puntuale" così da avere un ambiente integrato e sfruttare al meglio gli investimenti;
- in modo univoco all'Istituto la possibilità di accesso diretto (non mediato da altre Strutture/Società) oltre che alle strutture di supporto, anche alla Knowledge Base interna del produttore riducendo i possibili tempi di risoluzione e ripristino di eventuali fermi dovuti a malfunzionamenti hardware e/o software con evidenti benefici in termini di qualità del Servizio offerto dall'Istituto alla sua utenza con particolari possibili impatti su ambienti critici;
- l'interazione in maniera diretta ai laboratori del produttore ai fini della realizzazione di implementazioni o modifiche ad hoc;
- la formazione continua e il trasferimento di know-how alle risorse interne dell'Istituto;
- l'applicazione di soluzioni correttive attraverso documenti non pubblicati e di proprietà esclusiva del produttore. Tale documentazione utilizza l'accesso esclusivo alle Librerie del produttore per la verifica ed analisi degli ambienti oggetto di eventuale indagine tecnica.

Tali figure dovranno avere le seguenti caratteristiche minime.

Specialista senior di prodotto:

Fornisce supporto all'integrazione dei prodotti software, si occupa degli aspetti di installazione e configurazione dei prodotti previsti in fornitura e definisce le relative politiche e configurazioni. Ha un'ampia conoscenza dei prodotti software oggetto della fornitura, delle possibilità di integrazione e del loro utilizzo; possiede una conoscenza dei sistemi operativi e delle tematiche di rete e dispone, ove esistenti, delle certificazioni sui prodotti software ai livelli più elevati. Collabora a stretto contatto con le divisioni tecniche di supporto del produttore e dei suoi laboratori e con il personale tecnico dell'Istituto per garantire un'implementazione e una transizione senza problemi, dalle fasi iniziali fino alla fase di integrazione/produzione. Lo specialista senior ha una esperienza nel ruolo superiore ai 10 anni.

Specialista di prodotto:

Fornisce supporto nella gestione dei prodotti software, si occupa degli aspetti di installazione e configurazione dei prodotti previsti in fornitura. Ha un'ampia conoscenza dei prodotti software oggetto della fornitura; possiede una conoscenza dei sistemi operativi e delle tematiche di rete e dispone, ove esistenti, delle certificazioni sui prodotti software. Collabora con le divisioni tecniche di supporto del produttore e con il personale tecnico dell'Istituto per garantire un'implementazione e una transizione senza problemi, dalle fasi iniziali fino alla fase di integrazione/produzione. Lo specialista senior ha una esperienza nel ruolo superiore ai 5 anni.

Senior IT Architect:

Ha la responsabilità di analizzare l'ambiente IT dell'Istituto e di disegnare in dettaglio l'architettura della soluzione per le iniziative previste. E' il riferimento dell'intera fornitura per

quanto riguarda gli aspetti architettureali; ha una visione globale del progetto; partecipa a tutte le fasi di analisi ed indirizza il lavoro tecnico dei singoli specialisti. Ha una conoscenza approfondita dei prodotti software oggetto della fornitura e degli aspetti architettureali/funzionali. Possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti software di base interessati. Ha un'esperienza nel ruolo superiore ai 10 anni.

2.2 Durata della fornitura

La fornitura avrà una durata massima di 36 mesi a partire dalla data di collaudo. Sarà facoltà dell'Istituto, alla scadenza dei Contratti e nelle more dell'individuazione dei nuovi Appaltatori, provvedere a proroghe contrattuali dalla durata semestrale, per non più di due volte e per un periodo complessivo di proroga non superiore a un anno dalla scadenza del relativo Contratto, nella misura strettamente necessaria allo svolgimento e alla conclusione della procedura di individuazione dei nuovi Appaltatori.

3 Descrizione dettagliata della fornitura

3.1 Prodotti Dynatrace

La piattaforma di monitoraggio Dynatrace prevede un'architettura client-server, in particolare la parte client è costituita da un'agente, Dynatrace OneAgent, da installare sugli host oggetto del monitoraggio.

A seconda delle caratteristiche dell'host monitorato e del tipo di monitoraggio sono previste due tipologie di licenze:

- **Dynatrace Host Units**
per il monitoraggio dei server e del middleware presente sui server (es. application server)
- **Dynatrace Digital experience monitoring (DEM)**
per il monitoraggio delle applicazioni e della user experience

3.1.1 Acquisto di Licenze a tempo indeterminato

Categoria Merceologica	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità	Durata
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Host Unit	Dynatrace		Dynatrace Host Unit	150	36 mesi
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	DEM	Dynatrace		Dynatrace Digital Experience Monitoring	30 Milioni	36 mesi

3.1.2 Servizi Opzionali Professionali: Supporto Specialistico

Categoria Merceologica SDAPA	Descrizione Servizio	Codice articolo	Figura professionale	Unità di misura	Quantità
Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico	Servizi Professionali	SPESRPRD	Specialista di prodotto	Giorni/Persona	100



Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico	Servizi Professionali	SSPESRPRD	Specialista senior di prodotto	Giorni/Persona	25
Servizi Opzionali - Supporto Specialistico/Sistemistico	Servizi Professionali	SARCHTECT	Senior IT Architect	Giorni/Persona	10

4 Consegna della fornitura

Le licenze oggetto di fornitura devono essere consegnate all'Istituto entro il termine di 2 giorni solari decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del Contratto.

Tutte le licenze software oggetto della fornitura, unitamente ai codici di attivazione dei software, dovranno essere consegnate tramite invio per posta elettronica agli indirizzi che INPS indicherà all'Operatore aggiudicatario.

I tempi e le modalità di erogazione dei servizi professionali di supporto richiesti saranno concordati con INPS successivamente all'aggiudicazione della gara, sulla base di appositi piani di fabbisogno trasmessi dall'Istituto.

La consegna della Fornitura avviene a cura, spese e rischio dell'Appaltatore. Sono a carico dell'Appaltatore anche gli oneri di spedizione e consegna dei programmi.

L'Appaltatore ha l'obbligo, senza diritto ad ulteriore corrispettivo, di fornire l'assistenza tecnica necessaria allo svolgimento delle operazioni di installazione.

Dell'avvenuta installazione e generazione è redatto apposito verbale.

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

5 Collaudo dei programmi

Il collaudo della fornitura verrà effettuato dall'Istituto verificando sul portale del produttore la conformità di quanto ricevuto da INPS - a mezzo posta elettronica - con quanto richiesto dalla fornitura in oggetto.

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

Il collaudo è effettuato da esperti incaricati dall'Amministrazione, alla presenza di incaricati dell'Appaltatore, e si concluderà con la redazione di un Verbale di Collaudo, che sarà sottoscritto dalla Stazione Appaltante e dall'Appaltatore.

Nell'ipotesi di esito negativo del collaudo, lo stesso dovrà essere ripetuto entro il termine di dieci giorni a decorrere dalla data del suddetto Verbale e si considererà collaudo definitivo.

In caso di collaudo a campione, ai sensi dell'art. 24, comma 6° del d.P.C.M. 452/97, la ripetizione del collaudo è effettuata anche su un campione diverso da quello già esaminato.

In caso di esito negativo del collaudo definitivo, il Contratto si intenderà risolto e l'Istituto procederà ad incamerare la cauzione definitiva. Nel caso in cui la causa dell'esito negativo del collaudo sia imputabile all'Appaltatore, la Stazione Appaltante potrà procedere all'eventuale acquisizione in danno dei prodotti e ad esperire ogni altra azione ritenuta opportuna.

6 Livelli di Servizio e Penali

La fornitura sarà soggetta ai seguenti livelli di servizio e penali:



Componente	Livello di servizio	Modalità di misurazione	Modalità di verifica	Definizione base di calcolo	Penale
Consegna del software	Garantire la consegna delle licenze entro 2 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del Contratto	Giorni di ritardo relativamente alla consegna del software	Comunicazione per posta elettronica della disponibilità delle licenze sul portale del produttore	Importo delle licenze non consegnate	Per ogni giorno di ritardo: • 0,03% dal 1° al 5° giorno; • 0,06% dal 6° al 10° giorno; • 0,1% dal 11° giorno
Rispetto Tempi Progetto	Garantire il rispetto delle tempistiche di progetto in giorni solari	Giorni solari di ritardo rispetto alla pianificazione	Verbali di Consegna ed Installazione apparecchiature	-	€ 100 per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla pianificazione
Servizio di manutenzione e supporto software	Ripristino entro 1 giorno lavorativo dalla rilevazione del guasto se critico (funzionalità non disponibile) o entro 5 giorni lavorativi se il guasto non è critico (funzionalità presente ma compromessa)	Tempi di ripristino rilevabili dai Ticket	Verbale di verifica dei ticket relativi ai problemi SW (rilevazione trimestrale)	Canone trimestrale di manutenzione dell'oggetto del disservizio	Per ogni giorno o frazione di fermo oltre il target, l'1‰ del canone di manutenzione trimestrale per un massimo del 10% del canone di manutenzione trimestrale
Servizi di supporto specialistico	Garantire la disponibilità del personale, secondo i profili professionali, in base al piano delle attività definite trimestralmente	Presenze rilevate attraverso il cruscotto di rilevazione presenze del sistema di SLA management	Piano delle attività trimestrale	Percentuale valore fornitura servizi di supporto specialistico	0,03% per ogni risorsa non disponibile, o non conforme ai profili richiesti, al giorno