



Data di pubblicazione: 16/12/2022

Nome allegato: *All. 1 - Capitolato Tecnico Servizi professionali RedHat.pdf*

CIG: 9493382AA6;

Nome procedura: *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 la acquisizione di servizi professionali Red Hat*



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

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'acquisizione dei
"SERVIZI PROFESSIONALI RED HAT"**

C.I.G. n. 9493382AA6

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Sommario

1	Premessa	3
2	Caratteristiche Della Fornitura.....	3
2.1	Oggetto Della Fornitura	3
2.2	Descrizione della Fornitura	5
3	Descrizione Dettagliata Della Fornitura	8
4	Livelli di Servizio e Penali	8



1 Premessa

Nell'ottica di ottenere pieni benefici, dalle più moderne e affidabili tecnologie e standard ad oggi disponibili, l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (di seguito Istituto) ha iniziato da diversi anni un processo di evoluzione e ammodernamento della propria infrastruttura tecnologica attuando un processo di migrazione a piattaforme cloud e avviando, al contempo, procedure di *reengineering* e *replatforming* delle applicazioni già esistenti in Istituto.

In tal senso, l'Istituto ha intrapreso un percorso di rinnovamento e trasformazione digitale attraverso l'adozione del "Piano Strategico Digitale 2020 – 2022" e del "Piano strategico ICT 2021 – 2023". Entrambi i piani, prefissandosi l'obiettivo di introdurre un **cambio di paradigma** per abilitare la digitalizzazione dei servizi offerti dall'Istituto, hanno innescato una decisa innovazione tecnologica, organizzativa e culturale dell'ICT a beneficio di cittadini, imprese e altre Pubbliche Amministrazioni.

Tenuto conto degli investimenti che l'Istituto ha effettuato sulle tecnologie RedHat (RH) consistenti in innumerevoli istanze fisiche e virtuali di RHEL, all'ambiente PaaS basato su Openshift Container Platform (RH OCP), all'applicativo JBoss EAP e da ultimo l'acquisizione dei prodotti Decision Manager (DM) e Process Automation Manager (PAM) acquistate mediante convenzioni Consip.

In tale contesto, l'istituto ha quindi ritenuto opportuno avvalersi di un supporto specialistico altamente specializzato in ambito Red Hat volto a supportare l'evoluzione dei sistemi basandosi su tecnologie RH.

2 Caratteristiche Della Fornitura

2.1 Oggetto Della Fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisto di un servizio di supporto specialistico altamente specializzato in ambito Red Hat necessario per la prosecuzione dell'attività di ammodernamento tecnologico dell'Istituto.

Il supporto specialistico Red Hat GPS (Global Professional Services) è erogato da figure professionali di Red Hat Enterprise Consultant (di seguito EC), altamente specializzate, certificate e continuamente aggiornate sulle evoluzioni dei prodotti Red Hat, attraverso programmi di aggiornamento specifici che anticipano la disponibilità generale dei prodotti. L'EC è in continuo contatto sia con l'Ingegneria di supporto, attraverso canali privilegiati di comunicazione, che con l'Ingegneria del prodotto di riferimento Red Hat, attraverso strumenti peer-to-peer di comunicazione, garantendo, attraverso questi contatti:

- la gestione degli incidenti in modo più tempestivo (ingegneria di supporto specifico per il prodotto) in caso di issue o bug bloccanti, gestendo la comunicazione, l'escalation ed il processo E2E;
- la fornitura di linee guida implementative che rispecchiano l'evoluzione delle architetture dei prodotti (ingegneria di prodotto), anche attingendo ad esperienza diretta su attività di disegno, implementazione e supporto di iniziative simili che coinvolgono gli stessi prodotti Red Hat;
- la realizzazione di funzionalità specifiche richieste dal cliente, anche customizzando e modificando il prodotto, qualora sia necessario, e rilasciando i relativi codici sorgente al cliente stesso;
- la gestione del processo di validazione della modifica da parte del supporto Red Hat e del supporto al cliente nel processo di inclusione dei medesimi codici sorgente all'interno del flusso di sviluppo upstream, attraverso procedure standard che coinvolgono l'ingegneria di prodotto;
- valuta la validità di una soluzione o configurazione richiesta e/o proposta dall'Istituto, anche attraverso il contatto con ingegneria e supporto Red Hat.

L'EC opera, di norma, direttamente on-site presso la sede del cliente, fruendo del supporto da remoto dell'ingegneria di prodotto Red Hat, e gestendo anche le procedure di escalation interne a Red Hat, inclusa l'individuazione dello specifico escalation manager.

Le competenze richieste ai servizi professionali oggetto di questa fornitura rientrano nelle seguenti aree:

- Cloud Management & Automation;
- Red Hat Middleware Technologies;
- Enterprise Integration;
- Application Security;
- Cluster Management;
- Storage.

2.2 Descrizione della Fornitura

La fornitura prevede l'acquisizione di un massimale di giorni/persona pari a **1400** che dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore come indicato nella seguente tabella:

Dipartimento	Attività Previste	Giorni/Persona
Architetture	<p>Consolidamento ed Evoluzione della Container Platform:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalizzazione attuale architettura e definizione di uno scenario di DR; • Definizione di una strategia di sviluppo di un'Architettura MultiCloud; • Definizione di un layer di orchestrazione automatizzato di servizio in un modello MultiCloud; • Definizione di infrastructure/app layers a supporto delle logiche applicative (Api Management Layers, Integration/Streaming Bus centralizzato, Service Mesh per i microservizi, IAM Layer). <p>Posizionamento in sicurezza della Container Platform</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi e definizione piano di aderenza alla security compliance di INPS; • Introduzione della componente Quay come Repository securizzato delle immagini dei containers; • Introduzione di logiche di Security e Vulnerability Scan - Network Segmentation sui containers <p>Consolidamento ed evoluzione dei processi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione di KPI tecnici per il monitoraggio dell'iniziativa di adozione; • Definizione di un modello di capacity management della piattaforma e degli strumenti/metriche a supporto del capacity monitoring; • Definizione di un modello RACI allineato con l'organizzazione dell'istituto per la gestione dei processi E2E; 	288

	<ul style="list-style-type: none"> • Evoluzione dell'attuale processo di release management verso un approccio DevSecOps e supporto all'integrazione della attuale toolchain; • Processi di Event / Performance Management, attraverso integrazioni con strumenti terzi e definizione delle metriche/misure a supporto del processo. <p>Definizione di Pattern e standard per i Dev Teams:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione di standard da fornire ai team applicativi come linee guida al fine di garantire il corretto utilizzo della Containers Platform (es. Approccio allo sviluppo Cloud Native, messa in sicurezza delle applicazioni, observability, catalogo servizi e puntamenti, modello di capacity e demand). <p>Obsolescenza Applicativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto allo studio di fattibilità per iniziative di refactoring e replatforming, su ambiti applicativi 	
<p>Innovazione</p>	<p>Laboratori immersivi "Incubator" per l'implementazione di pilot tecnologici di servizi Cloud Native con pratiche Agile con pairing degli Ingegneri e DevOps teacher Red Hat su ambiti di sperimentazione ed implementazione tecnologica (SRE, Quarkus, Integrazione, Service Mesh, AIOps)</p>	<p>250</p>
<p>Center of Excellence (CoE)</p>	<p>Dev Teams Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto verticale alle fabbriche applicative per garantire l'adozione delle linee guida sulla PaaS; • Supporto tecnico per accelerare l'implementazione dei servizi e l'integrazione con gli Application Services esposti; <p>Deployments & Configuration:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto specialistico nell'implementazione dei prodotti Red Hat secondo best practices e supportability; • Health Check & Tuning e Post Installation verification. 	<p>288</p>

	<p>3rd Party integration:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto specialistico nell'integrazione di strumenti terzi con la Containers Platform Red Hat, come l'implementazione del processo di DevSecOps, integrazione con i servizi di Monitoring e Logging centralizzato. 	
<p>Esercizio</p>	<p>Service Introduction and Handover:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla presa in carico della piattaforma Handover sulle procedure e operazioni di maintenance; • Supporto al tuning della piattaforma e al processo di capacity monitoring. <p>Support the transition phase from current Architecture to next:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto nell'introduzione delle evoluzioni Architeturali con un periodo di Service Introduction & Handover. <p>3rd Level - Specialist Support Customized:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terzo livello specialistico a supporto del problem management e change complesso. <p>Increase the automation footprint on maintenance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto all'implementazione delle automazioni 	<p>574</p>

I servizi professionali sono da intendersi a consumo, pertanto saranno attivati su specifica richiesta dell'Istituto, sulla base delle proprie esigenze. Le giornate/persona 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, anche presso la sede dell'Istituto, delle risorse richieste.

È facoltà dell'Istituto a seguito di esplicita richiesta del Direttore di Esecuzione del Contratto, di concerto con il Fornitore, procedere alla rimodulazione dei giorni/persona indicati nella tabella in base alle esigenze dell'Istituto nel rispetto del massimale dei giorni/persona acquisiti.

3 Descrizione Dettagliata Della Fornitura

Di seguito si riporta il dettaglio dei servizi professionali oggetto della presente procedura:

Categoria merceologica SDAPA	Descrizione Servizio	Codice articolo RH	Unità di misura	Quantità
Software - Servizi di Supporto Specialistico/Sistemistico	Red Hat GPS (Global Professional Services)	GPS-C	Giorni/Persona	1400

4 Livelli di Servizio e Penali

La fornitura sarà soggetta ai livelli di servizio e penali come descritto nel documento "Allegato 1 bis – Capitolato Tecnico - Indicatori di qualità". I suddetti livelli di servizio sono da intendersi come i livelli minimi che l'Aggiudicatario deve impegnarsi a garantire.

L'Istituto si riserva di effettuare controlli continuativi ed ispezioni periodiche, al fine di verificare i livelli di servizio complessivi erogati.

Di seguito si riportano i livelli di servizio previsti per questo contratto (per i dettagli vedere il documento "Allegato 1 - Capitolato Tecnico - Indicatori di qualità"):

Ambito	Indicatore di qualità	Azione contrattuali	
		Rilievo	Penale
Governo della fornitura e servizi professionali	IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale		X
	IQ02 – Qualità della documentazione	X	
	IQ03 – Rispetto delle tempistiche di inserimento/sostituzione di personale		X
	IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto	X	
	IQ05 – Turn over del personale	X	
	IQ06 – Presenza delle risorse		X



	IQ07 – Disponibilità dei dati a fine fornitura		X
	IQ08 – Numerosità di rilievi		X

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.