



Data di pubblicazione: 13/10/2022

Nome allegato: *Allegato_7_Capitolato Tecnico - Acquisizione sottoscrizione SoftwareAG_Alfabet.pdf*

CIG: 94192291AB;

Nome procedura: *Indizione procedura negoziata ai sensi dell'art. 51, comma 1, lett. a), numero 2.2, del D.L. n. 77/2021, mediante Richiesta di Offerta (RdO) sul Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), con aggiudicazione mediante il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'articolo 36, comma 9-bis, del D.lgs. n. 50/2016, per la zcquisizione in sottoscrizione del prodotti software "Alfabet".*

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

ALLEGATO 7 ALLA LETTERA DI INVITO

CAPITOLATO TECNICO

Procedura negoziata indetta ai sensi dell'art. 51, comma 1, lett. a), numero 2.2, del DL n. 77/2021, mediante Richiesta di Offerta (RdO) sul Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), con aggiudicazione mediante il criterio del minor prezzo ai sensi dell'articolo 36, comma 9-bis, del D.lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento della "Acquisizione in sottoscrizione dei prodotti software Software AG Alfabet per la gestione dell'Enterprise Architecture dell'Istituto".

Via Ciriaco De Mita, 21 – 00144 Roma

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

SOMMARIO

1	PREMESSA	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
3	DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FORNITURA.....	4
3.1	SOTTOSCRIZIONI SOFTWARE	4
3.2	SERVIZI PROFESSIONALI SPECIALISTICI	5
4	CONSEGNA E COLLAUDO DELLA FORNITURA	5
5	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	6

1 Premessa

Con il Piano Strategico ICT 2020 – 2022 della Direzione Centrale Tecnologie, Informatica e Innovazione e il Piano Strategico Digitale della Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione, l'Istituto ha avviato un programma di iniziative strategiche di trasformazione digitale che hanno introdotto nuovi modelli architetturali, organizzativi e di erogazione dei servizi con un forte impatto su tutti i domini dell'Istituto: da quello strettamente business a quello organizzativo, passando per i domini delle informazioni e dei dati, delle infrastrutture tecnologiche e delle applicazioni che compongono i servizi erogati ai clienti esterni ed interni.

All'interno del Piano Strategico ICT, tra gli altri, è stato individuato il Programma E1 – "Definizione delle linee guida di evoluzione della DCTII, in termini di standard, modelli, procedure e policy comuni e condivise" e relativamente a tale Programma, con la Determinazione n. 5 del 18 gennaio 2021 è stato individuato come progetto strategico ICT il progetto "Realizzazione dell'Enterprise Architecture dell'Istituto".

Nell'ambito di tale progetto in Istituto viene utilizzato uno strumento di gestione dell'EA (Enterprise Architecture Management System) basato sul software Alfabet prodotto dalla società SoftwareAG.

Lo strumento di gestione è un elemento abilitante ed insostituibile tra le componenti che costituiscono un progetto di adozione dell'EA. Attraverso esso sarà possibile modellare correttamente l'organizzazione e raccogliere tutti i dati necessari per ottenerne una visione olistica.

Il software prevede le seguenti funzionalità di base:

- *Repository centralizzato dei dati dell'EA*: adattabile a diversi framework e personalizzabile per essere adattato agli elementi informativi di interesse;
- *Interfaccia per gli architetti e per gli utenti*: editing avanzato per gli oggetti del modello e interfacce di inserimento dei dati; viste personalizzate per le diverse categorie di utenza;
- *Rappresentazione grafica delle informazioni*: viste grafiche dinamiche che evidenziano le relazioni tra gli oggetti e prediligono la rappresentazione schematica;
- *Capacità di integrazione*: presenza di servizi e funzionalità di import/export che abilitano il flusso dei dati «da» e «verso» altri sistemi.

2 Oggetto della fornitura

Il presente Capitolato Tecnico ha ad oggetto l'acquisizione della licenza d'uso in abbonamento dello strumento Alfabet di SoftwareAG.

Attraverso l'abbonamento in sottoscrizione l'Istituto, oltre al diritto d'uso relativamente ai prodotti software oggetto della fornitura, disporrà anche del servizio di manutenzione e del supporto da parte del produttore 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. A tal fine, per tutta la durata contrattuale l'Istituto dovrà avere accesso al sito internet del produttore del software per scaricare gli aggiornamenti/correzioni e/o nuove versioni

del software in manutenzione e gestire eventuali malfunzionamenti attraverso l'apertura di ticket.

L'Istituto inoltre acquisirà dei Servizi Professionali Specialistici erogati dal produttore del software al fine di supportare il personale sistemistico dell'Istituto, deputato alla gestione del sistema informatico, attraverso le seguenti attività di massima ma non esaustive:

- supportare l'Istituto nell'installazione dello strumento e successivi aggiornamenti, inclusa la configurazione nei diversi ambienti operativi (test, collaudo, produzione, etc.)
- supporto nella migrazione del contenuto (metamodello e dati) dalle vecchie versioni alle nuove release disponibili;
- integrazione dello strumento con gli altri sistemi dell'Istituto;
- effettuare il tuning delle soluzioni in produzione.

I Servizi Professionali sono da intendersi a richiesta e a consumo; pertanto, saranno attivati su specifica richiesta dell'Istituto e 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.

3 Descrizione Dettagliata della Fornitura

3.1 Sottoscrizioni software

Il seguente prospetto indica l'acquisizione delle licenze degli articoli merceologici così come da catalogo del fornitore SoftwareAG per una durata di 36 mesi.

Categoria Merceologica	Tipologia licenza	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità
Software: Licenza Software in Sottoscrizione	Sottoscrizione della durata di 36 mesi	Sottoscrizione	Software AG	DPBT2	Alfabet IT Transformation Team on Windows_TP1 PROD compreso: N°1 Alfabet Transformation Server Team PROD N°5 Alfabet Business User Non-PROD N°2 Alfabet Transformation Server Non-PROD	1
Software: Licenza Software in Sottoscrizione	Sottoscrizione della durata di 36 mesi	Sottoscrizione	Software AG	DPIAT	Alfabet Analysis User Team on Windows_TP1 PROD	10
Software: Licenza Software in Sottoscrizione	Sottoscrizione della durata di 36 mesi	Sottoscrizione	Software AG	DPIBT	Alfabet Business User Team on Windows_TP1 PROD	3

Nota: È possibile installare l'ambiente di Alfabet su più di un Application Server (ad es.: su N macchine) per distribuire il carico di lavoro/traffico utilizzando sempre un unico database (anche in modalità Cluster). Questo scenario d'installazione è coperto dalla licenza DPBT2 senza ulteriori costi aggiuntivi.

3.2 Servizi Professionali Specialistici

Sono stati inoltre definite alcune giornate di supporto specialistico, prevedendo un basket di 20 GG/UU complessive come di seguito riportato.

Descrizione Servizio	Codice articolo	Figura professionale	Unità di misura	Quantità
Pacchetto a consumo che include: Servizi Professionali Software AG. 1 giornata (Tempo e Spesa) di Servizi Prof. Software AG = 1 Service Unit Possibili attività coperte dal servizio sono: - installazioni di prodotto - installazione patch - upgrade - configurazioni di prodotto - quality assurance su implementazione prodotto - set up/ configurazione interfacce su sistemi terzi - supporto alla risoluzione ticket aperti al Support SAG	PS-A-01	Specialista Alfabet	Service Unit	20

4 Consegna e Collaudo della fornitura

Le licenze oggetto di fornitura devono essere consegnate all'Istituto entro il termine di due 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.

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.

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.

5 Livelli Di Servizio E Penali

In caso di malfunzionamento di un prodotto che ne impedisca l'utilizzo, i Trouble Ticket (TT) potranno essere classificati come segue:

- **Severità 1** - Critical Business Impact: il problema ha conseguenze serie sulle attività dell'Istituto, impedisce l'utilizzo del sistema e/o blocca le normali attività produttive che fanno uso del sistema. La richiesta di assistenza richiede un'immediata elaborazione;
- **Severità 2** - Significant Business Impact: funzionalità importanti del sistema potrebbero non essere disponibili per l'uso e ciò può impedire lo svolgimento di alcune attività dell'Istituto che fanno uso del sistema. La richiesta deve essere trattata al più presto possibile;
- **Severità 3** - Minor Business Impact: alcune funzionalità del sistema non funzionano correttamente e ciò può compromettere il corretto svolgimento di alcune attività dell'Istituto che fanno uso del sistema;

L'attribuzione del livello di severità è compiuta dall'Istituto.

Se le richieste di severità 1, 2, 3 non possono essere evase immediatamente, la società si impegna a dare evidenza all'Istituto dell'avvenuta presa in consegna della chiamata entro i seguenti tempi di reazione/presa in carico, a seconda dei livelli di severità:

- severità 1 e 2, entro 30 minuti lavorativi dalla comunicazione;
- severità 3, entro 1 ora lavorativa dalla comunicazione.

La società s'impegna a ripristinare l'operatività e la fruibilità per l'utenza delle funzionalità del prodotto, anche mediante fix temporanee, entro i seguenti termini:

- severità 1: entro 2h dalla presa in carico;
- severità 2: entro 4h dalla presa in carico;
- severità 3: entro 8h dalla presa in carico.

In caso di inosservanza dei tempi di ripristino, la società resterà assoggettata al pagamento di una penale.

La fornitura sarà soggetta quindi 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: <ul style="list-style-type: none"> • 0,03% dal 1° al 5° giorno; • 0,06% dal 6° al 10° giorno; • 0,1% dal 11° giorno
Servizio di manutenzione e supporto software	Ripristino entro 2 ore dalla presa in carico per i TT di severità 1, ripristino entro 4 ore dalla presa in carico per i TT di severità 2, ripristino entro 8 ore dalla presa in carico per i TT di severità 3	Tempi di ripristino rilevabili dal sistema di Trouble Ticketing dell'Istituto	Verbale di verifica dei ticket relativi ai problemi SW (rilevazione trimestrale)	Valore trimestrale della sottoscrizione	Per ogni ora o frazione di fermo oltre il target, l'1‰ del valore trimestrale della sottoscrizione per un massimo del 10% dell'importo trimestrale