



Data di pubblicazione: 21/10/2022

Nome allegato: 94192291AB_Alfabet_Chiarimenti_1-signed.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".*

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

DIREZIONE CENTRALE RISORSE STRUMENTALI E CENTRALE UNICA ACQUISTI

CHIARIMENTI

Acquisizione in sottoscrizione dei prodotti SoftwareAG Alfabet per la gestione dell'Enterprise Architecture dell'Istituto

CIG: 94192291AB

Via Ciro il Grande, n. 21 – Roma

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

Quesito 1

Dopo un confronto con il Software Vendor, vi diamo evidenza che le condizioni da voi poste al punto 5 (Livelli Di Servizio E Penali) dell'allegato 7 (CAPITOLATO TECNICO) non potranno essere accettate da Software AG.

Di seguito vi portiamo un estratto del documento di Software AG che riporta gli SLA garantiti per il tipo di servizio, tipo di prodotto e tipo di installazione. Il documento integrale sui SERVIZI DI SUPPORTO E MANUTENZIONE ENTERPRISE ACTIVE di Software AG può essere fornito dallo stesso Software Vendor (...); purtroppo non c'è la possibilità di allegare documentazione alla richiesta di chiarimento.

ELABORAZIONE DI RICHIESTE DEL CLIENTE

4.1 Introduzione: Le richieste del Cliente saranno ricevute dal Supporto Globale di Software AG e saranno documentate nel Portale di Assistenza di Software AG per ulteriore elaborazione. Al Cliente verrà assegnato un numero di processazione come riferimento futuro.

(a) Tutti gli incidenti di crisi devono essere sottoposti al Supporto Globale di Software AG per telefono. Quando si inoltrano Incidenti di Sicurezza al Supporto globale Software AG, il Cliente deve dichiarare questo aspetto al rappresentante del Supporto, o impostare il flag di sicurezza nel ticket, se segnalato tramite il portale di assistenza clienti. (b) Il Supporto Globale di Software AG risponderà entro il tempo di reazione definito. Per gli incidenti di gravità critica e standard, il Supporto Globale attivo in quel momento avvierà il lavoro sulla soluzione. Quando il Supporto Globale regionale predefinito dall'ATC diverrà online, prenderà in carico l'incidente. (c) Dopo che il Supporto Globale regionale predefinita avrà preso in carico l'incidente, gli incidenti di livello critico e standard, saranno lavorati solo durante le Ore Lavorative del Supporto Globale regionale predefinita dall'ATC. (d) La regione predefinita dell'ATC è la regione dove l'ATC si trova o che è stata prescelta dal Cliente come sua regione di default. Per esempio, la regione predefinita per il Cliente EMEA è EMEA, tuttavia l'ATC potrebbe scegliere un'altra regione, ad esempio AME potrebbe essere la sua regione predefinita. (e) Nei giorni non lavorativi, il Cliente dovrà sempre segnalare incidenti critici e standard, tramite il Portale di Supporto di Software AG e dovrà continuare a seguirli, interagendo telefonicamente con il Supporto Globale di Software AG, al fine di ricevere una prima risposta dal Supporto Globale di Software AG in base ai tempi di reazione concordati. Il tempo di reazione viene misurato dal momento in cui il Cliente viene a contatto con un Support Engineer di Software AG. (f) Durante le ore non lavorative e i giorni non lavorativi, tutte le comunicazioni saranno solo in inglese. (g) Quando comunica con il Supporto Globale di Software AG per telefono, il Cliente dovrà fornire il numero di riferimento dell'incidente in modo che le attività di soluzione dell'incidente possano avere inizio. (h) Il Supporto Globale di Software AG non avrà l'obbligo di risolvere il problema del Cliente all'interno del tempo di reazione o di altri lassi temporali. (i) Il Processo di Assistenza verrà interrotto una volta che al Cliente sia stata fornita una soluzione potenziale e fintanto che il Cliente non l'abbia testata. Se il Cliente informerà il Supporto Globale di Software AG la soluzione non ha risolto il problema, Il Processo di Assistenza riprenderà.

4.2 Aspettative del Servizio: I seguenti livelli di gravità sono utilizzati per classificare i problemi del Cliente. Queste classificazioni assicurano un trattamento coerente delle problematiche trattate dal Supporto Globale di Software AG. Il Supporto Globale di Software AG determinerà il livello di gravità del caso in base alla seguente tabella:

Crisi: il problema ha un impatto aziendale grave, ad esempio blocco della produzione. Il Cliente non è in grado di utilizzare il Software, con un conseguente notevole impatto sull'operatività del Cliente. Il lavoro non può ragionevolmente continuare.

Tempo di reazione: 30 minuti Richiamato telefonicamente o risposta elettronica

Processo di Assistenza di Software AG:

Dopo 1 giorno: Regional Director Support

Dopo 2 giorni: Global Vice President Support

Dopo 3 giorni: Global Senior Vice President Support

Dopo 5 Giorni: Chief Operating Officer

Misurazione della reazione: Piano di risoluzione fornito entro le quattro (4) prime ore dalla ricezione dell'incidente di crisi che include, alla discrezione di Software AG, SIA: (i) la definizione della soluzione prevista al problema, o (ii) la

definizione di un work-around, mentre Software AG sviluppa o definisce una soluzione, O (iii) un piano d'azione documentato che comprenderà: - lo stato attuale della risoluzione - la tempistica prevista per il prossimo feedback - le risorse dalla Software AG incaricate - gli obblighi del Cliente (ad esempio, la comunicazione dei file di log, ecc.).

Critico: il problema ha un impatto aziendale significativo; tuttavia, le operazioni del Cliente possono continuare in modo limitato. Il Software è utilizzabile, ma è fortemente limitato. Non c'è alcuna soluzione accettabile disponibile. Il Cliente sta subendo una significativa perdita di servizio.

Tempo di reazione: 2 Ore Richiamato telefonicamente o risposta elettronica

Misurazione della reazione: al Cliente viene fornito un piano temporale per la correzione dell'errore

Processo di Assistenza di Software AG:

Dopo 5 Giorni Lavorativi: Regional Director Support

Dopo 7 Giorni Lavorativi: Global Support Vice President

Dopo 9 Giorni Lavorativi: Global Senior Vice President Support

Dopo 11 Giorni Lavorativi: Chief Operating Officer

Standard: il problema del Cliente ha un qualche impatto sul business. Il Software è utilizzabile e provoca solo disagi non significativi. Può trattarsi di un errore minore, un errore di documentazione o di un funzionamento non corretto dell'applicazione, che non impedisce, in modo significativo, il funzionamento di un sistema

Tempo di reazione: 1 Giorno Richiamato telefonicamente o risposta elettronica

Misurazione della reazione: Informazioni sulla data di pubblicazione della Software release che risolverà il problema. •
Indicazione che modifiche e miglioramenti sono in corso di elaborazione in conformità alla strategia di Software AG

Processo di Assistenza di Software AG: nessuno

4.3 Strumenti e Processi: Il Supporto Globale di Software AG utilizza i seguenti processi e strumenti per risolvere o trovare un workaround ai problemi del Cliente:

Diagnosi/analisi dei malfunzionamenti dei prodotti del Fornitore: (a) Valutazione dei dati forniti dal Cliente (incluse le informazioni di diagnostica). (b) Classificazione della situazione segnalata come problema di prodotto, problema utente o problema di terze parti. (c) Ricerca all'interno del Support Knowledge center del Fornitore. (d) Riproduzione della situazione di errore (se possibile). (e) Coordinamento con la struttura di product development di Software AG. (f) I risultati e/o soluzioni o workaround saranno forniti tramite uno dei seguenti mezzi: (g) Telefono (h) Portale di Assistenza di Software AG (i) E-mail (j) Data carriers

4.4 Diagnosi da remoto: Il Supporto Globale di Software AG può effettuare diagnosi da remoto per facilitare l'analisi del problema. In tal caso, l'Assistenza Globale di Software AG accederà all'ambiente del Cliente attraverso uno strumento di diagnosi online a distanza, esclusivamente per finalità di diagnosi e analisi. L'accesso da remoto ai sistemi del Cliente verrà effettuato durante le Ore Lavorative concordate tra il Cliente e Il Supporto Globale di Software AG

Risposta al quesito 1

In sede di stipulazione, verranno presi in considerazione i livelli di servizio declinati dal Produttore