

ALLEGATO 2 – CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI VMWARE PER INAIL – ID 2136

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Sono oggetto della presente fornitura i prodotti ed i servizi di seguito elencati. In particolare, la tabella seguente riassume il numero di licenze da acquisire per ciascun componente software.

Tab. A – Nuove acquisizioni			
Nome del prodotto	Codice di Prodotto	Quantità	Tipologia di prezzo
VMware vCloud Suite 2018 Advanced (include manutenzione in garanzia per 24 mesi)	CL18-ADV-C	420	Socket
VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (include manutenzione in garanzia per 24 mesi)	VCS6-STD-C	7	Istanza
VMware NSX Data Center Enterprise Plus per Processor (include manutenzione in garanzia per 24 mesi)	NX-DC-EPL-C	30	Socket
VMware Hybrid Purchasing Program Credits	HPP-CREDIT-C	11.000	Credit
VMware Hybrid Purchasing Program Credits - opzionale	HPP-CREDIT-C	15.000	Credit

Tab. B – Manutenzione ulteriori 12 mesi			
Nome del prodotto	Codice di Prodotto	Quantità	Tipologia di prezzo
VMware vCloud Suite 2018 Advanced	CL18-ADV-C	420	Socket
VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6	VCS6-STD-C	7	Istanza
VMware NSX Data Center Enterprise Plus per Processor	NX-DC-EPL-C	30	Socket

Tab. C – Servizi professionali			
Nome del prodotto	Codice di Prodotto	Quantità	Tipologia di prezzo
Consulting & Learning Credits - Prepaid Services PSO Credit	SVC-CR-20	3.576	Credit

I servizi di cui sopra (Rif."Consulting & Learning Credits - Prepaid Services PSO Credit SVC-CR-20") andranno valorizzati secondo la tabella di conversione seguente:

Figura	Tipologia	PSO Credits
Project Manager	1 giornata	16
Architect	1 giornata	17
Senior Consultant	1 giornata	16
Consultant	1 giornata	14
Tier 1 – Technical Account Manager	1 slice ¹ /1 anno	668

¹ Slice = Indica l'impiego della risorsa TAM per 1 giorno alla settimana durante un intero anno solare (52 settimane).

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1. Manutenzione del Software

il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- invio delle riparazioni e aggiornamenti che il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti;

consegna di ogni nuovo update dei Prodotti; peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei Prodotti.

In caso di registrazione di un caso di supporto, sono garantiti i seguenti tempi di presa in carico e tempi di ripristino in funzione del Livello di Gravità del relativo caso:

Livello di Gravità	Descrizione	Tempi di presa in carico ²	Tempi di ripristino ¹
Gravità 1	il server di produzione del Cliente o un altro sistema/i “mission-critical” non si avviano o sono bloccati e nessuna soluzione temporanea è immediatamente disponibile e (i) che esiste un alto rischio di perdita o di danneggiamento di tutti o una parte importante dei dati “mission-critical” del Cliente; (ii) Il Cliente ha avuto una perdita di servizio significativa; o (iii) le attività aziendali del Cliente sono state gravemente compromesse	2 ore solari	1 giorno lavorativo
Gravità 2	la funzionalità principale è seriamente ridotta in modo tale che (i) le attività possono continuare in maniera limitata, sebbene la produttività potrebbe essere seriamente pregiudicata a lungo termine; (ii) un importante risultato è a rischio; le installazioni in corso e di tipo incrementale sono colpite; o (iii) una soluzione temporanea è disponibile	4 ore lavorative	2 giorni lavorativi
Gravità 3	parziale e non critica perdita di funzionalità del Software tale che: (i) la funzionalità di alcuni dei componenti è danneggiata, ma permette all’utente di continuare ad utilizzare il Software; o (ii) le fasi iniziali dell’installazione sono a rischio minimo	8 ore lavorative	3 giorni lavorativi
Gravità 4	(i) problemi di minore rilevanza o domande sull’utilizzo generale, inclusi gli errori nella Documentazione, e (ii) i casi aperti via e-mail	12 ore lavorative	5 giorni lavorativi

² per orario lavorativo si intende le ore comprese tra le 7:00 e le 19:00 dal lunedì al venerdì esclusi il sabato, la domenica ed i festivi.

La Committente comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti mediante chiamata telefonica, e-mail o fax ai recapiti che l'Impresa metterà a disposizione in fase di stipula contrattuale o utilizzando apposito strumento web messo a disposizione dal Fornitore, precisando la descrizione del malfunzionamento, il Livello di Gravità, le eventuali soluzioni di bypass adottate da Inail e la data richiesta per la chiusura dell'intervento (conformemente al Livello di Gravità individuato). Si precisa che la data e l'ora della segnalazione del malfunzionamento al supporto tecnico, via e-mail, fax, telefono o strumento web, vengono definite come ora di "apertura della chiamata", da cui decorrono i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

Qualora, in contraddittorio fra Inail e l'Impresa, si accerti che, per la risoluzione del malfunzionamento, segnalato, sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella precedente tabella, e, comunque, ferma restando la fornitura di una soluzione temporanea, nei termini previsti, Inail e l'Impresa concorderanno, per iscritto, un diverso termine per la risoluzione. A fronte di situazioni riconosciute da Inail come aventi carattere eccezionale, le Parti attiveranno una procedura di escalation appositamente concordata.

2.2. Servizi di supporto specialistico (SVC-CR-20)

I servizi professionali di supporto specialistico sono acquistabili a consumo, su esplicita richiesta di INAIL, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

Inail si riserva di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

La richiesta di suddetti servizi viene formalizzata mediante una comunicazione, concordata con tutte le strutture interessate, ed inviata via pec/fax da parte delle figure responsabili del contratto.

Le giornate di supporto saranno, tramite apposito "**Piano Operativo**", di volta in volta preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile delle attività contrattuali, **entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta di INAIL, salvo diverse indicazioni della medesima INAIL.

Il servizio potrà essere erogato tutti i giorni feriali, nella finestra oraria compresa tra le 08:00 e le 20:00.

Le risorse professionali messe a disposizione dal fornitore per l'esecuzione del supporto potranno operare "on site", presso le sedi INAIL, in accordo con il piano concordato.

Al termine di ciascun mese e comunque **non oltre i cinque giorni lavorativi** successivi al mese di riferimento, il Responsabile delle attività contrattuali predisporrà e firmerà un “**Consuntivo Attività**”, dichiarando l’impegno, in termini di giornate/persona, effettivamente erogati, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto di INAIL, ed allegato alla fatturazione.

3. ACQUISTO OPZIONALE DI NUOVE LICENZE SOFTWARE

Di seguito è meglio specificata l’esigenza di acquisto opzionale di nuove licenze nell’arco della vigenza contrattuale:

Licenze software opzionali				
Nome del prodotto	Codice di Prodotto	Quantità	Tipologia di prezzo	Misura minima di attivazione
VMware Hybrid Purchasing Program Credits – opzionale	HPP-CREDIT-C	15.000	Credit	5.000 HPP Credit

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall’emissione dell’ordinativo da parte di INAIL il fornitore dovrà fornire le credenziali di accesso al portale per il download delle licenze software.

Il prodotto si intenderà consegnato il giorno in cui verrà effettuato il download. Tale download, salvo diverso accordo, dovrà avvenire entro 15 giorni lavorativi dalla messa a disposizione delle credenziali per accedere al relativo sito e scaricare il software. In assenza di comunicazione, la consegna si intenderà comunque effettuata, ai fini della decorrenza del termine per la verifica di conformità, il quindicesimo giorno successivo alla data di disponibilità per il download.

Almeno 5 (cinque) giorni prima del download previsto, il Fornitore dovrà comunicare ad INAIL gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne verificare la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare dovranno essere forniti i dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software.