

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO – PARTE II

**ACQUISIZIONE DELLA SOLUZIONE BMC CAPACITY OPTIMIZATION E
DISCOVERY PER L'INAIL – ID 2434**

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione della soluzione BMC Capacity Optimization e Discovery per l'INAIL nell'ambito del Bando per la Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione

Allegato 1 Capitolato Tecnico - Parte II

1 di 16



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	DEFINIZIONI.....	3
1.2	INTRODUZIONE.....	3
2	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	5
2.1	OGGETTO	5
2.2	DURATA	5
2.3	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA.....	5
2.4	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	6
3	MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA ATTIVITÀ	7
3.1	VERIFICA DI CONFORMITÀ	12
4	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE	14
4.1	SERVIZI DI MANUTENZIONE DEI PRODOTTI SOFTWARE	14
4.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ	16



1 PREMESSA

1.1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- Committente/Amministrazione: l'INAIL (Istituto Nazionale Infortuni Lavoro);
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra l'INAIL e il Fornitore, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il Servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società/Fornitore: la società aggiudicataria del Servizio.

1.2 Introduzione

La presente iniziativa riguarda l'acquisizione della soluzione BMC Capacity Optimization e Discovery per l'INAIL.

L'introduzione di nuove tecnologie ha reso più complessa la gestione operativa hardware e software dell'IT dell'INAIL ed al tempo stesso pone la necessità di estendere la soluzione di capacity management già adottata dall'Istituto, BMC Discovery, all'infrastruttura dedicata al servizio cloud per le altre Amministrazioni, con integrazione automatica con il CMDB della piattaforma Service Now.

L'INAIL intende acquisire sia il connettore BMC Discovery Connector, per l'integrazione dei dati di asset nel CMDB, sia la soluzione BMC Capacity Optimization per consolidare il processo di Capacity Management in essere, al fine di gestire le nuove tecnologie IT acquisite dall'istituto in modo efficace ed efficiente, ovvero avere visibilità sull'allocazione ed il consumo delle risorse attuali e future, garantendo ai servizi erogati dall'Istituto la disponibilità delle risorse computazionali per le performance richieste ed al tempo stesso evitando sprechi. Grazie all'integrazione nativa con il CMDB, è possibile automatizzare il processo orientato ai servizi, inclusi quelli erogati alle altre amministrazioni.

In particolare, nel contesto INAIL, gli obiettivi sono:

- Evitare gli sprechi di risorse individuando con facilità eventuali inefficienze nell'utilizzo delle risorse IT, come ad esempio risorse server o storage inutilizzate, suggerendone in modo autonomo ed automatico il corretto dimensionamento;
- Differire la spesa IT nel tempo acquistando nuove risorse IT quando realmente necessario e solo dopo aver valutato che non ci sia capacità disponibile;
- Gestire il modello di Cloud Ibrido dando all'Istituto visibilità sui costi attuali e futuri, nonché permettere di selezionare l'offerta Cloud più conveniente simulando la



migrazione dei servizi e delle applicazioni, o semplicemente di un gruppo di server, verso Amazon Web Service, Azure e GCP, oltre che a confrontare il costo di esercizio tra on-premise e cloud pubblico;

- Ridurre l'effort del processo di Capacity Management grazie all'automazione delle attività richieste riducendo fortemente le attività manuali. Questo si traduce anche in un'ottimizzazione del lavoro richiesto consentendo ad un piccolo gruppo di persone dedicate di gestire una capacità di IT complessa quale quella dell'Istituto.
- Avere una visione unica ed integrata delle risorse IT presenti nei Datacenter e di quelle in Cloud, siano esse risorse di calcolo, archiviazione o banda di rete.
- Avere una maggiore proattività nell'individuazione di possibili problemi di capacità hardware, storage, computazionali e banda di rete, attraverso la possibilità di eseguire facilmente analisi di dettaglio dei trend (Forecasting) e analisi di tipo "What if".
- Garantire che la capacità IT sia allineata alla domanda del business, supportando la definizione di azioni mirate e vantaggiose sia nelle tempistiche di attuazione che economicamente. Quindi avere visibilità sulla capacità allocata e consumata per ogni servizio di business servizi erogato dall'Istituto garantendo le performance richieste minimizzando al minimo i rischi di problemi capacitivi, ed al tempo stesso evitare sprechi.

Per perseguire i suddetti obiettivi, come già anticipato, si vuole estendere la soluzione di BMC Discovery, già presente in Istituto, all'infrastruttura dedicata al servizio cloud per le altre Amministrazioni ed integrazione nativa con il CMDB utilizzato dalla Committente.

Con la futura fornitura sarà, pertanto, soddisfatto il fabbisogno di acquisizione di nuove licenze BMC (e relativa manutenzione) e servizi professionali.

Il presente documento, denominato Capitolato Tecnico, ha l'obiettivo di definire e descrivere gli oggetti della fornitura.

Tutte le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura.



2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato disciplina l'acquisizione di servizi e prodotti BMC.

2.1 Oggetto

L'appalto di cui al presente Capitolato è finalizzato all'acquisizione della fornitura relativa ai prodotti e ai servizi di seguito indicati:

- Licenze software dei prodotti software BMC Capacity e BMC Discovery;
- Servizio di manutenzione dei prodotti software di cui al punto precedente;
- Servizi di supporto specialistico;
- Servizi di formazione.

In particolare, di seguito è dettagliato l'oggetto della fornitura.

Dettaglio fornitura
BMC TrueSight Capacity Optimization for 4000 server and 200 ports for storage
BMC TrueSight Capacity Optimizer for Serverless Assets Plus (250-Pack) - 4 pacchetti per Containers
BMC Discovery Sync for SNOW CMDB
BMC Discovery for Data Center 500 server
Manutenzione software licenze BMC
BMC Education
BMC Implementazione e supporto alto livello

2.2 Durata

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà durata 36 mesi decorrenti dalla data di "Accettazione della Fornitura".

2.3 Adempimenti per la sicurezza

Il Fornitore si impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle prestazioni contrattuali in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti dell'INAIL ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.



2.4 Responsabile del Servizio

Entro 5 giorni dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore deve mettere a disposizione dell'INAIL un Responsabile del Servizio che sarà responsabile di tutti gli aspetti tecnici, organizzativi e amministrativi della fornitura, delle prestazioni rese e dei livelli di servizio.

Al Responsabile del Servizio spetta, tra l'altro, il compito di dirimere unitamente al DEC e al RUP ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del contratto, fatta salva ogni possibilità, in caso di mancato accordo bonario, di rivalsa e/o risoluzione contrattuale prevista dalla Legge.

Il Responsabile del Servizio del Fornitore dovrà anche curare l'organizzazione, la realizzazione e il collaudo della fase preparatoria per l'avvio dei servizi con la collaborazione del DEC e del RUP e delle varie interfacce tecniche si rendessero necessarie così come individuate dall'Istituto.

Dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati e il curriculum del Responsabile del Servizio. L'INAIL, previa comunicazione scritta, si riserva in qualsiasi momento la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile del Servizio con presentazione di relativo curriculum.

Il Responsabile del Servizio deve rendersi disponibile in maniera continuativa (anche più volte a settimana, se richiesto) per riunioni di approfondimento e verifica con i diversi referenti tecnici dell'Istituto sulle tematiche concernenti la fornitura in oggetto.



3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA ATTIVITÀ

I prodotti dovranno essere consegnati presso INAIL – DCOD - Via Santuario Regina degli Apostoli 33 - 00145 Roma. La consegna dei prodotti dovrà essere effettuata presso la Direzione indicata entro 30 giorni solari dalla data di stipula, anche attraverso messa a disposizione di un indirizzo web dal quale effettuare download dei prodotti.

Il collaudo della fornitura verrà effettuato presso DCOD INAIL.

Ai prodotti consegnati deve essere assicurata la manutenzione di 36 mesi (di cui i primi 12 in garanzia), la cui decorrenza si ritiene attiva dalla data del collaudo positivo.

La fatturazione dei prodotti avviene in un'unica soluzione a seguito del collaudo positivo.

La fatturazione della formazione avverrà alla conclusione della stessa.

Di seguito sono schematizzati i prodotti oggetto della fornitura con il relativo codice.

Codice Prodotto	Descrizione Prodotto
LAZX1.0.0.00	BMC TrueSight Capacity Optimization for 4000 server and 200 ports for storage
LATCA.0.0.00	BMC TrueSight Capacity Optimizer for Serverless Assets Plus (250-Pack) - 4 pacchetti per Containers
LAOSS.0.0.00	BMC Discovery Sync for Service Now CMDB
LPDSD.0.0.00	BMC Discovery for Data Center 500 server
	Manutenzione software licenze BMC dei prodotti sopra elencati
	BMC Education (corso formazione in INAIL)
	BMC Implementazione e supporto alto livello

I prodotti oggetto della presente fornitura sono le licenze BMC Discovery per l'infrastruttura cloud, la licenza BMC Discovery Sync for Service Now CMDB (connettore che permette che i dati della discovery siano sincronizzati in Service now in maniera nativa) per il popolamento dei dati di asset della discovery nel CMDB dell'Istituto e le licenze BMC Capacity Optimization necessarie alla copertura degli ambienti INAIL, inclusa l'infrastruttura cloud dedicata al servizio delle altre Pubbliche Amministrazioni.

In sintesi, il prodotto BMC Truesight Capacity Optimization permette di effettuare l'ottimizzazione dei cloud provider e il demand sugli anni successivi per gestire diversi scenari.

A questi si aggiunge il prodotto BMC Truesight Capacity Optimizer che è un'estensione del Truesight Capacity Optimization e consente di gestire i servizi serverless dei cloud provider pubblici.

Il BMC Discovery for DataCenter 500 server è un'estensione su altri server del prodotto BMC

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione della soluzione BMC Capacity Optimization e Discovery per l'INAIL nell'ambito del Bando per la Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione - ID 2313

Allegato 1 - Capitolato Tecnico – Parte II



Discovery for Datacenter già acquistato per esaudire le esigenze delle altre PA che si appoggiano sul datacenter INAIL.

Modalità di ingaggio, tempi di attivazione, attività previste, piani di lavoro

Durante la fase di preparazione, il Fornitore produrrà un documento con il piano di progetto (Project Plan) per concordare come sarà governato il progetto e la relativa pianificazione, con la definizione delle attività da svolgere e le tempistiche.

Tale piano di progetto verrà concordato con l'Istituto in fase di progettazione e rivisto periodicamente.

Il Fornitore dovrà terminare il processo di configurazione e personalizzazione dei prodotti, nonché renderli operativi, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi.

Il Fornitore condurrà workshop per acquisire i requisiti di configurazione e questi saranno registrati in una matrice di configurazione e tracciabilità (Gap & Configuration Traceability Matrix).

I requisiti dovranno essere analizzati per progettare una soluzione da descrivere in un documento di Solution Design che sarà concordato con l'Istituto. La soluzione sarà progettata secondo le funzionalità standard (out-of-the box) dei software inclusi.

Successivamente verrà prodotta e concordata con l'Istituto anche una versione della Strategia di Test (Test Strategy) e del Piano di Test (Test Plan) come risultato (Deliverable) per specificare come il Fornitore convaliderà il suo lavoro, insieme a una versione del piano di messa in esercizio (Deployment Plan) per stabilire la pianificazione della messa in produzione della soluzione. La soluzione dovrà essere realizzata seguendo il disegno ed i risultati dovranno essere dettagliati all'interno di un documento d'implementazione (Construction Document) insieme a eventuali scostamenti da quanto inizialmente concordato. Al termine delle attività di implementazione, se necessario, verranno apportate eventuali variazioni ai piani di test o di implementazione.

Il Fornitore supporterà le attività di test condotte dall'Istituto per il periodo di tempo specificato nel piano di progetto. La messa in esercizio della soluzione e l'esecuzione del Deployment Plan sarà responsabilità dell'Istituto con l'assistenza del Fornitore secondo quanto specificato nel Project Plan. L'esito della messa in esercizio sarà dettagliato in una versione aggiornata del Deployment Plan. Dopo la messa definitiva in esercizio, il Fornitore darà assistenza secondo quanto indicato nel piano di progetto.

L'attività di implementazione dovrà prevedere:

- l'installazione e la configurazione del prodotto Truesight Capacity Optimization, progettato per fornire una migliore visibilità aziendale della capacità dell'infrastruttura fisica e virtuale. L'installazione utilizzerà risorse hardware con sistemi operativi e database forniti dall'Istituto. Durante l'attività di implementazione verrà configurato un connettore ETL pronto all'uso (out-of-the-box) per collezionare dati di performance (esempio: Vmware), e verranno configurati dashboard e report pronti all'uso (out-of-the-box) per fornire visibilità sulle metriche raccolte.
- L'integrazione della soluzione BMC Discovery con il CMDB in esercizio presso l'Istituto (tecnologia ServiceNow) per fornire al CMDB i dati aggiornati relativi ai server rilevati dallo strumento di Discovery, agli apparati di Storage e ai dispositivi di rete presenti nei data center analizzati e nelle piattaforme cloud utilizzate dall'Istituto. Lo strumento fornirà anche informazioni relative alle relazioni tra i vari componenti software, grazie alla rilevazione e all'interpretazione del traffico di rete prodotto.



Giornate servizi professionali

Il fabbisogno di servizi professionali per il triennio di durata contrattuale è il seguente:

Figura Professionale	Giorni/uu
Project Manager	15
Senior Consultant /ITSM Architect	150

L'erogazione dovrà essere a consumo, su esplicita richiesta dell'INAIL.

Sono previsti due ambiti di attività professionali: i servizi di supporto specialistico e i servizi professionali tecnologici, entrambi gli ambiti dovranno essere realizzati attraverso i servizi professionali tecnologici offerti dal produttore delle tecnologie oggetto della presente fornitura, al fine di garantire l'immediato accesso alla documentazione della casa madre, alle "best practice", alle matrici di compatibilità, nonché ad una gestione più efficace del change management.

Di seguito sono descritte le caratteristiche delle figure professionali richieste.

Senior Consultant

Scopo del ruolo
Il senior consultant BMC fornisce la leadership negli impegni di consegna tecnica implementando le soluzioni BMC utilizzando la documentazione fornita sulla progettazione e l'architettura della soluzione. Un senior consultant lavora a stretto contatto con il team di progetto per soddisfare i requisiti aziendali approvati del cliente. Un senior consultant consiglia/progetta le strutture e tiene conto dell'ambiente di destinazione, dei requisiti di prestazioni e sicurezza e dei sistemi esistenti. Un senior consultant fornisce echo-back delle applicazioni proposte per l'approvazione da parte del cliente e l'esecuzione da parte degli sviluppatori di sistema. Il senior consultant traduce la progettazione logica in progetti fisici e produce documentazione di progettazione dettagliata. Un senior consultant utilizza l'ecosistema BMC (Supporto BMC, Community, Servizi) e documenta i risultati secondo le procedure concordate.
Competenze
Abilità funzionali <ul style="list-style-type: none">• Conoscenza e consapevolezza della metodologia di implementazione BMC – livello avanzato• Conoscenza e consapevolezza della soluzione Digital Enterprise Management – livello avanzato
Competenze tecniche <ul style="list-style-type: none">• Competenze tecniche su almeno un prodotto completo della linea di prodotti scelta – livello avanzato• Competenze tecniche su almeno due prodotti della linea di prodotto scelta – livello avanzato• Competenze tecniche che supportano l'implementazione e l'integrazione di soluzioni basate su BMC, tra cui (livello avanzato):

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione della soluzione BMC Capacity Optimization e Discovery per l'INAIL nell'ambito del Bando per la Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione - ID 2313

Allegato 1 - Capitolato Tecnico – Parte II



<ul style="list-style-type: none">○ Sistemi operativi○ Rete○ Virtualizzazione○ Gestione database <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Office – Word, Excel, PPT, Visio – livello avanzato
Qualifiche / Certificazioni <ul style="list-style-type: none">• Laurea triennale o equivalente• Certificazione ITIL v3 Foundation• Mantiene due certificazioni professionali certificate BMC• Distintivo BMC Excellence

ITSM Architect

Scopo del ruolo
<p>Il BMC ITSM Architect valuta e analizza le capacità, i requisiti aziendali e tecnici e i driver di business del Cliente. L'ITSM Architect sviluppa, se necessario, l'architettura della soluzione e le definizioni del programma. Inoltre, l'ITSM Architect determina l'idoneità ambientale e del personale del cliente, la disponibilità a procedere e fornisce raccomandazioni sulle migliori pratiche. L'ITSM Architect fornisce stabilità al coinvolgimento sfruttando ampie esperienze tecniche e di leadership. In qualità di esperto in materia, la guida dell'ITSM Architect può riguardare approcci di implementazione, strategia, integrazione, implementazione e adozione delle best practice per garantire il successo del cliente. Il ruolo dell'ITSM Architect serve come senior coach, mentore e leader tecnico per i membri del team di progetto.</p>
Competenze
Abilità funzionali <ul style="list-style-type: none">• Risoluzione dei conflitti per tutte le situazioni – livello avanzato• Conoscenza, consapevolezza e applicazione della metodologia di delivery BMCx – livello avanzato
Competenze tecniche <ul style="list-style-type: none">• Competenze tecniche per supportare almeno una linea di prodotti completa – livello avanzato• Competenze non BMC in aree tecniche che supportano l'implementazione e l'integrazione di soluzioni basate su BMC, tra cui (livello da intermedio ad avanzato):<ul style="list-style-type: none">○ Sistema operativo avanzato○ DB○ Storage○ Virtualizzazione• Competenze Microsoft Office, inclusi Project e Visio – livello avanzato• OpenAir (moduli Tempo e Spesa) – livello avanzato
Qualifiche / Certificazioni <ul style="list-style-type: none">• Laurea triennale o equivalente• Certificazione ITIL v3 Foundation• Distintivo BMC Excellence

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione della soluzione BMC Capacity Optimization e Discovery per l'INAIL nell'ambito del Bando per la Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione - ID 2313

Allegato 1 - Capitolato Tecnico – Parte II



- Certificazione in almeno due prodotti BMC
- Certificazioni di fornitori di terze parti (preferibili)
- Certificato TOGAF (preferito, disposto a certificarsi)

Project Manager

Scopo del ruolo

Il BMC Project Manager svolge un ruolo guida nella gestione dell'implementazione delle soluzioni software aziendali BMC. Il Project Manager è responsabile dell'orchestrazione della consegna di successo degli impegni dei Global Services.

Competenze

Abilità funzionali

- Comprensione delle diverse metodologie di sviluppo del software (Waterfall, Agile, ecc.) – livello avanzato
- Dimostrata esperienza in ambito IT Service Management e Cloud computing – livello avanzato
- Articolare l'approccio BMC Global Services e i vantaggi delle soluzioni BMC - livello avanzato

Competenze tecniche

- Microsoft Project - livello avanzato
- Microsoft Office - Word, Excel, PowerPoint - livello avanzato
- OpenAir - livello avanzato
- Conoscenza dell'uso efficace di SharePoint – livello intermedio

Qualifiche / Certificazioni

- Laurea triennale o equivalente
- Certificazione PMI Project Management Professional (PMP)
- PRINCE 2 Practitioner o altra formazione formale sulla metodologia di Project Management (può essere facoltativa se certificata PMP)
- Fondazione ITIL v3
- Distintivo BMC Excellence
- Conoscenza delle soluzioni BMC e capacità di articolare - Si consiglia la certificazione di prodotto BMC

Formazione

Di seguito la descrizione dei corsi di formazione richiesti per un totale di 6 giornate, con le seguenti caratteristiche:

- Sessione privata per un massimo di 10 persone presso l'INAIL;
- Formazione erogata in italiano;
- Manuale elettronico (e-book) e connettività all'ambiente di laboratorio in inglese.

I corsi di formazione da tenere presso l'Istituto (o da remoto se espressamente richiesto

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione della soluzione BMC Capacity Optimization e Discovery per l'INAIL nell'ambito del Bando per la Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione - ID 2313

Allegato 1 - Capitolato Tecnico – Parte II



dall'Amministrazione):

BMC TrueSight Capacity Optimization 11.x: Fundamentals Using

Questo corso guida attraverso i concetti di base di TrueSight Capacity Optimization. Alla fine del corso, i partecipanti svilupperanno competenze nella creazione di analisi, modelli, report e documenti, nella gestione della capacità consapevole delle prenotazioni e nell'esplorazione delle console TrueSight e TrueSight Capacity Optimization.

- Durata: 2 giorni
- Partecipanti: Massimo 10

BMC TrueSight Capacity Optimization 11.x: Fundamentals Administering

Questo corso guida attraverso le funzionalità amministrative di TrueSight Capacity Optimization. Alla fine del corso, i partecipanti svilupperanno le competenze per lavorare con diversi sistemi, data warehouse, motori ETL, report e modelli avanzati, tag, regole dell'ottimizzatore e amministrazione delle viste.

- Durata: 3 giorni
- Partecipanti: Massimo 10

BMC TrueSight Capacity Optimization: Advanced Administering

Questo corso guida attraverso le funzionalità amministrative di TrueSight Capacity Optimization. Alla fine di questo corso, i partecipanti svilupperanno le competenze relative a ricerche di entità, profili di metriche, regole di gerarchia, invecchiamento del data warehouse, riconciliazione, rapporti per eccezione e personalizzazione della console TrueSight.

- Durata: 1 giorno
- Partecipanti: Massimo 10

3.1 Verifica di conformità

Entro il termine di 20 (venti) giorni solari decorrenti dalla consegna delle licenze, l'INAIL verificherà la possibilità di effettuare il download del software e verificherà la congruenza del software disponibile rispetto a quanto previsto contrattualmente.

Il Fornitore è tenuto a prestare all'INAIL, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione dell'Istituto le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica.

Nel caso il Fornitore partecipi alla verifica, è tenuto a sottoscrivere i documenti di verifica che verranno sottoscritti dai collaudatori (verbali, certificati, etc.).

Ove, per cause ad essa non imputabili, l'INAIL non possa provvedere alla verifica nel termine sopra specificato, l'Amministrazione stessa fisserà altra data.

Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito processo verbale. La Verifica di Conformità avrà esito positivo solo nel caso in cui l'INAIL accerti la possibilità di accedere alle

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione della soluzione BMC Capacity Optimization e Discovery per l'INAIL nell'ambito del Bando per la Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione - ID 2313

Allegato 1 - Capitolato Tecnico – Parte II



licenze, nonché verifichi la congruenza del software rispetto a quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico.

Nel caso di esito negativo della Verifica di Conformità, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di Verifica di Conformità. In tale ipotesi la Verifica di Conformità verrà ripetuta. Nell'ipotesi in cui anche la seconda Verifica di Conformità dia esito negativo, la Committente avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità, verrà sottoscritto da INAIL e dal Fornitore il "Verbale di Verifica di Conformità", la cui data di emissione verrà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura".

A partire da tale data, l'INAIL potrà in autonomia utilizzare i software per l'intera durata contrattuale.



4 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

In questo paragrafo vengono descritte le modalità con cui i servizi di manutenzione saranno eseguiti.

4.1 Servizi di manutenzione dei prodotti software

I servizi di manutenzione comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Messa a disposizione delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione, rilasciati nel periodo contrattuale;
- Messa a disposizione delle versioni aggiornate e degli update dei prodotti allineati alle nuove versioni di sistema operativo licenziato, come rese disponibili dal Produttore; 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;
- Accesso ad un knowledge database aggiornato sul quale ottenere patch, soluzioni e FAQ;
- Attività di problem determination a partire dalla segnalazione del malfunzionamento;
- Possibilità di aprire, aggiornare e verificare i trouble ticket.

I servizi di manutenzione, che dovranno essere prestati con le modalità indicate nel presente paragrafo, comprendono tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione dei servizi stessi, la fornitura delle nuove release e gli aggiornamenti dei prodotti software che dovranno avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla relativa richiesta dell'Istituto, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza. Il Fornitore prende atto che per l'esecuzione delle suddette attività dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti, rilasciati dal produttore nel corso di durata del Contratto, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi, segnalati dall'INAIL o da persone o imprese da quest'ultima delegate.

In caso di richiesta di supporto, la Committente comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti e il livello di severità mediante strumento telematico e riceverà la conferma della presa in carico del problema.

Il Fornitore si impegna a prendere in carico il problema secondo i sotto specificati livelli di servizio:

Malfunzionamenti di severità 1	Entro 1 ora solare dall'apertura del ticket
Malfunzionamenti di severità 2	Entro 2 ore solari dall'apertura del ticket
Malfunzionamenti di severità 3	Entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket
Malfunzionamenti di severità 4	Entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket

Tempi di presa in carico del malfunzionamento

Di seguito si riporta la descrizione dei livelli di severità associati ai malfunzionamenti:



Severità 1	Un prodotto risulta bloccato o totalmente non funzionante, determinando un impatto operativo significativo su un sistema di produzione
Severità 2	Un prodotto risulta bloccato o totalmente non funzionante, determinando un impatto operativo significativo su un sistema NON di produzione
Severità 3	Un prodotto risulta parzialmente non funzionante, determinando un impatto operativo non significativo su un sistema NON di produzione
Severità 4	Richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione relativa ai prodotti

Livelli di severità

A seguito della presa in carico del malfunzionamento Il Fornitore è tenuto ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nella tabella che segue:

Gravità malfunzionamento	Tempo di risoluzione
Critica (Severità 1)	Entro 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento
Alta (Severità 2)	Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento
Media (Severità 3)	Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento
Bassa (Severità 4)	Entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento

A fronte dei tempi di risoluzione sopra indicati sono previsti dei "follow-up", ovvero il Fornitore dovrà tenere aggiornata l'INAIL sullo stato dell'arte secondo le tempistiche di seguito indicate:

- Entro 4 ore lavorative per gravità **critica**;
- Entro 8 ore lavorative per gravità **alta**;
- Entro 16 ore lavorative per gravità **media**;
- Entro 16 ore lavorative per gravità **bassa**.

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; in tal caso, verrà concordata con la Committente la data di rilascio della soluzione definitiva alla quale verranno applicati i livelli di servizio sopra indicati e, in caso di scostamento dal termine previsto, le penali indicate nel contratto.

Al fine di agevolare il rispetto da parte del Fornitore della tempistica sopra indicata, l'INAIL consentirà



allo stesso, tramite propri tecnici, l'accesso da remoto all'ambiente ove è installato ciascun prodotto, fornendo nel contempo tutta la documentazione e le informazioni utili alla risoluzione del malfunzionamento segnalato.

Il Fornitore dovrà produrre, su base trimestrale, reportistica sintetica relativa ai malfunzionamenti riscontrati, differenziati per severità, e i relativi livelli di servizio attesi.

I report dovranno riportare tutti gli elementi temporali necessari alla valutazione dell'erogazione del servizio (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con Committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura, etc.).

4.2 Verifica di conformità

Nel corso delle attività contrattuali la Committente effettuerà, con cadenza trimestrale, le attività di verifica di conformità dei servizi volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara.

La responsabilità dell'esecuzione della verifica di conformità è della Committente, che esegue l'attività con il supporto del Fornitore.

Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione verranno avviate, relativamente all'accertamento del rispetto dei livelli di servizio, entro 30 (trenta) giorni dal termine del relativo periodo di riferimento.

In caso di esito positivo, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il **Verbale di Verifica di Conformità**, che riporterà la **"Data di accettazione del servizio"** in cui sarà tracciato per ognuno degli interventi la conformità con i livelli di servizio attesi.