

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Manutenzione e Upgrade delle licenze Micro Focus per l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro - I.N.A.I.L. (ID SIGEF 1322)

Allegato 4 - Capitolato tecnico

Classificazione: Consip Public

INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	OGGETTO DI FORNITURA.....	4
3.	IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	7

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura del servizio di manutenzione e upgrade delle licenze Micro Focus già in possesso dell'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (I.N.A.I.L.).

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- “Amministrazione” si intende l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (I.N.A.I.L.);
- “Fornitore” si intende l'Impresa aggiudicataria della gara;
- “Prodotti” si intendono le licenze software della Micro Focus installate presso il CED dell'I.N.A.I.L.;
- “Malfunzionamento”: difformità di comportamento del software rispetto alla documentazione.
- “Livello di Severità 1”- malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione dell'attività.
- “Livello di Severità 2”- malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di feature importanti.
- “Livello di Severità 3”- malfunzionamento che causa la non disponibilità di caratteristiche e funzionalità secondarie in assenza di workaround.

Nel capitolo 2 viene dettagliato l'oggetto di fornitura.

Nel capitolo 3 viene dettagliato il contenuto del servizio di manutenzione.

2. OGGETTO DI FORNITURA

2.1 Servizi oggetto di fornitura

Il presente appalto ha ad oggetto:

- a) l'affidamento del servizio di **Manutenzione** per 36 (trentasei) mesi delle licenze Micro Focus Cobol già in possesso dell'Amministrazione sotto riportate:

▪ **Manutenzione**

Serial Number	Prodotto	Ambiente	Quantità
600000104683-7	Server Express	Sviluppo	5 licenze
600000104688	Server for Cobol 4 cpu	Produzione 2 nodo	4 cpu
600000104689	Server for Cobol 4 cpu	Disaster Recovery	4 cpu
600000168071	Server for Cobol 1 cpu	Produzione	6 core
600000166522	Server for Cobol 1 cpu	Test/Collaudato	2 core
600000304452	Server for Cobol 1 cpu	Produzione 2 nodo	2 core
600000304453	Server for Cobol 1 cpu	Disaster Recovery	2 core
600000304454	Server for Cobol 1 cpu	Test/Collaudato 2 nodo	4 core

- b) l'**Upgrade software** da Studio for Mainframe Migration a Enterprise Developer Quality and Analyzer, comprensivo del servizio di manutenzione per 36 (trentasei) mesi, di cui i primi 12 (dodici) mesi in garanzia, da eseguirsi sulle licenze Micro Focus sotto riportate:

▪ **Upgrade e Manutenzione**

Serial Number	Prodotto	Piattaforma	Ambiente	Quantità
600000136475-82	Upgrade da Studio for Mainframe Migration a Enterprise Developer Quality and Analyzer	HP-UX, AIX A 64 Bit, SUSE LINUX, LINUX RED HAT	Sviluppo	8 licenze
600000136483	Upgrade da Server for Mainframe Migration 2 Core a Enterprise Server Quality and Analyzer 2 core per HP-UX, 2 core per AIX 64 bit, 2 core per SUSE Linux, 2 core per Linux RedHat	n. 2 core HP-UX, n. 2 core AIX a 64 Bit, n. 2 core SUSE LINUX, n. 2 core LINUX RED HAT	Test/Collaudato	8 core

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Manutenzione e Upgrade delle licenze Micro Focus per l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro - I.N.A.I.L. (ID SIGEF 1322)

600000136484	Upgrade da Server for Mainframe Migration 12 Core a Enterprise Server Quality and Analyzer 2 core per HP-UX, 2 core per AIX 64 bit, 4 core per SUSE Linux, 4 core per Linux RedHat	n. 2 core HP-UX, n. 2 core AIX a 64 Bit, n. 4 core SUSE LINUX, n. 4 core LINUX RED HAT	Produzione	12 core
600000157721	Upgrade da Server for Mainframe Migration 5 Core a Enterprise Server Quality and Analyzer 2 core per HP-UX, 1 core per AIX 64 bit, 1 core per SUSE Linux, 1 core per Linux RedHat	n. 2 core HP-UX, n. 1 core AIX a 64 Bit, n. 1 core SUSE LINUX, n. 1 core LINUX RED HAT	Disaster Recovery	5 core

Le attività atte a completare l'Upgrade comprendono: consegna, installazione e verifica di conformità del software, come dettagliato nel successivo paragrafo.

Inoltre, l'upgrade da **Server for Mainframe Migration** a **Enterprise Server Quality and Analyzer** dovrà essere fornito anche per le piattaforme AIX a 64 Bit, SUSE LINUX, LINUX RED HAT, che l'I.N.A.I.L. potrà installare nel periodo contrattuale, secondo le quantità sopra indicate, ad eccezione del solo ambiente di Produzione, per il quale le quantità dei core indicate nella tabella precedente potranno essere aumentate ma relativamente alle sole applicazioni di proprietà dell'I.N.A.I.L., senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

2.2 Consegna, Installazione e Verifica di conformità del software

La consegna della fornitura di cui al precedente paragrafo 2.1, lett. b), avverrà in modalità elettronica, sia attraverso il download dei prodotti Software oggetto di upgrade direttamente dal sito indicato dall'Impresa aggiudicataria, sia su supporto ottico (Cd rom/DVD).

Accedendo al predetto Sito, dovrà essere possibile scaricare sui sistemi dell'Amministrazione, in qualsiasi momento successivo alla data di stipula del contratto, i summenzionati Programmi software e la relativa documentazione nella versione ultima.

Completate le operazioni di consegna e installazione, l'Amministrazione e il Fornitore concorderanno le prove atte a verificare la conformità degli Upgrade software sotto il profilo tecnico-funzionale. Le dette verifiche verranno effettuate direttamente dal direttore dell'esecuzione del contratto e dovranno concludersi entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di stipula del contratto.

L'Impresa dovrà:

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Manutenzione e Upgrade delle licenze Micro Focus per l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro - I.N.A.I.L. (ID SIGEF 1322)

- accettare che la verifica di conformità comprenda, come parte integrante, anche prove aggiuntive indicate dall'Amministrazione;
- fornire supporto durante la verifica.

La verifica si svolgerà sia sui singoli Upgrade, sia sull'infrastruttura software nel suo complesso.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La Verifica di conformità degli Upgrade software si intende positivamente superata solo se tutte le componenti software risultino funzionare correttamente, singolarmente e integrate tra loro, secondo le specifiche indicate nella documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale **"Data di accettazione"** degli Upgrade Software. Tale verbale sarà propedeutico all'avvio dei servizi di manutenzione oggetto della fornitura di cui al successivo paragrafo 3.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo l'Amministrazione, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo dal momento in cui l'Amministrazione riterrà risolte le sopracitate anomalie.

3. IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione, dovrà avere una durata di 36 mesi a partire la “Data di accettazione”, di cui al precedente paragrafo 2.2. Il servizio di manutenzione dei Prodotti software comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) l'**invio delle migliorie** (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei suddetti Prodotti e relativa documentazione, non appena disponibili;
- b) la **consegna di ogni nuovo update** dei Prodotti oggetto della fornitura, non appena disponibile; peraltro, l'Amministrazione avrà facoltà di utilizzare le nuove release e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende le nuove release dei suddetti Prodotti;
- c) il **supporto tecnico** “Support Line” locale ed internazionale; il servizio è definito come assistenza telefonica sulla diagnosi e sulla rimozione dei malfunzionamenti dei suddetti Prodotti;
- d) la **manutenzione preventiva**, per mezzo della quale l'Impresa si impegna a proporre e concordare con il Committente interventi (tuning) finalizzati all'ottimizzazione ed all'aggiornamento dei Prodotti oggetto del servizio di manutenzione;
- e) la **manutenzione correttiva**, che comprende ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del presente contratto, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

La **manutenzione correttiva** viene attivata con una segnalazione di malfunzionamento al supporto tecnico, di cui alla precedente lettera c), via fax, e-mail, telefono o portale web. Il supporto tecnico dovrà confermare via fax o e-mail al responsabile dell'Amministrazione della fornitura la presa in carico del problema; ai fini del livello di servizio sulla tempestività della presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento farà fede la data, ora, minuto riportati sul fax o sulla e-mail. Da tale segnalazione decorrono i termini per il calcolo dei livelli di servizio di seguito indicati.

Ricevuta la comunicazione del malfunzionamento, l'Impresa si obbliga a confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via fax o e-mail all'Amministrazione, tramite un tecnico specializzato, che concorderà con l'Amministrazione stessa il livello di severità del problema sulla base della descrizione e dell'impatto che il problema ha sull'attività lavorativa, secondo le seguenti priorità:

- A. **Severità 1** - sistema bloccato e attività interrotta;
- B. **Severità 2** - mancata disponibilità di feature importanti, risultante in una minore funzionalità del servizio;
- C. **Severità 3** - livello standard richieste relative a caratteristiche e funzionalità del prodotto, mancata disponibilità di caratteristiche significative, oppure non disponibilità di

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Manutenzione e Upgrade delle licenze Micro Focus per l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro - I.N.A.I.L. (ID SIGEF 1322)

caratteristiche poco significative.

La presa in carico del problema dovrà essere effettuata entro i termini di seguito riportati:

- A. per livello di **Severità 1**: entro 2 (due) ore lavorative;
- B. per livello di **Severità 2**: entro 4 (quattro) ore lavorative;
- C. per livello di **Severità 3**: entro 8 (otto) ore lavorative.

In base al livello di severità assegnato al problema, l'Impresa si obbliga a comunicare la stima dei tempi di risoluzione del problema mediante comunicazione via fax o e-mail all'Amministrazione, tramite un tecnico specializzato. In base alla severità assegnata, la risoluzione del problema dovrà avvenire entro i termini di seguito riportati:

- A. per livello di **Severità 1**: entro 2 (due) giorni lavorativi;
- B. per livello di **Severità 2**: entro 5 (cinque) giorni lavorativi;
- C. per livello di **Severità 3**: entro 15 (quindici) giorni lavorativi.

Il rilascio degli aggiornamenti di software e/o della relativa documentazione, richiesti dall'Amministrazione nell'ambito della **manutenzione preventiva**, l'**invio delle migliorie** e la **consegna di ogni nuovo update** dovrà avvenire entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione al supporto tecnico.

Il **supporto tecnico** dovrà rendere disponibile l'accesso telefonico con risponditori esperti in lingua italiana, almeno nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 18:00.

Il **supporto tecnico** dovrà inoltre consentire:

- a) di accedere sul portale web on line 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per la registrazione di nuovi casi di malfunzionamento e, se disponibile, per il tracking e l'aggiornamento delle informazioni relativo agli stessi;
- b) di accedere ad un sistema di Knowledge Base per la risoluzione di problemi che contenga documentazione di «best practice»;
- c) la disponibilità di un servizio di diagnosi remota, ovvero di un sistema che abiliti l'accesso «real-time» in lettura agli specialisti del supporto;
- d) la disponibilità della distribuzione elettronica delle versioni del software oltre al consueto formato CD;
- e) l'accesso ad un servizio di «online community» per condividere strategie idee ed opinioni.