



*INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti della Amministrazione Pubblica  
Gara per la fornitura di licenze di prodotti software di Access e Identity Management per il  
Sistema Informativo dell'INPDAP*

**Normalizzazione  
del  
Sistema Informativo dell'Istituto**

**FORNITURA DI LICENZE DI PRODOTTI  
SOFTWARE DI ACCESS E IDENTITY  
MANAGEMENT PER IL SISTEMA  
INFORMATIVO DELL'INPDAP**

**Capitolato Tecnico**

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>DURATA CONTRATTUALE E PIANO DELLE ATTIVITÀ .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>I PRODOTTI OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>4</b>
4.1	REQUISITI TECNICI.....	5
4.2	ULTERIORI RICHIESTE DELL'ISTITUTO.....	5
4.3	ULTERIORI IMPEGNI DEL FORNITORE .....	5
<b>5</b>	<b>SERVIZI CORRELATI .....</b>	<b>6</b>
5.1	CONSEGNA E COLLAUDO.....	6
5.2	MANUTENZIONE IN GARANZIA .....	6
5.3	MODALITÀ DI SEGNALAZIONE .....	7
5.4	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	7
<b>6</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI .....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>LUOGO DI LAVORO .....</b>	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>RENDICONTAZIONE .....</b>	<b>12</b>

## **1 Introduzione**

Nel corpo del Capitolato si ricorrerà più volte ad alcuni termini, a cui verrà attribuito il seguente significato:

- ❖ Istituto, l'INPDAP;
- ❖ Capitolato Tecnico, il presente documento;
- ❖ Fornitura, l'intera fornitura oggetto del Capitolato tecnico;
- ❖ Fornitore, l'Impresa aggiudicataria della Fornitura;

## **2 Oggetto della fornitura**

Al fine di completare la realizzazione del Sistema Centralizzato per il controllo degli accessi logici e per la gestione degli utenti del Sistema Informativo INPDAP, avviato attraverso la realizzazione di un primo nucleo infrastrutturale di 500 utenti, l'Istituto ritiene necessario estendere il numero delle licenze dei prodotti software di Identity and Access Management utilizzati per consentire a tutti gli utenti del sistema (dipendenti, enti esterni, pensionati ed iscritti Internet) l'accesso in sicurezza .

E' oggetto della presente fornitura:

- l'acquisizione delle licenze software descritte in dettaglio nel § 4;
- il supporto al Collaudo come descritto nel § 5.1;
- i servizi di Manutenzione in garanzia di tutto quanto fornito come descritto nel § 5.2.

### **3 Durata contrattuale e piano delle attività**

La data di inizio fornitura coincide con la data comunicata con lettera dall'Istituto al Fornitore.

Il periodo complessivo di durata contrattuale è di 14 mesi, suddiviso in due fasi:

- una prima fase di consegna, installazione e assistenza al collaudo di 2 mesi
- una seconda fase di erogazione del servizio di manutenzione di 12 mesi.

Nel presente documento i giorni sono da intendersi come solari, salvo diversa esplicita indicazione.

Al termine delle attività di consegna dei prodotti software che dovrà essere effettuata entro 30 giorni dalla data di inizio fornitura, sarà redatto e sottoscritto congiuntamente dall'Istituto e dal Fornitore, un **Verbale di Consegna**.

A seguito della consegna dei prodotti verranno concordati tra l'Istituto e il Fornitore una serie di incontri per lo svolgimento del Collaudo che dovrà concludersi entro due mesi dalla data di inizio della fornitura.

La fase sarà ritenuta conclusa a seguito del Collaudo con esito positivo e verrà redatto un **Verbale di Collaudo** che avrà valore di accettazione dei prodotti.

A partire dal giorno successivo alla data di positivo collaudo avrà inizio l'erogazione del servizio di manutenzione in garanzia che durerà per 12 mesi.

## 4 I prodotti oggetto della fornitura

Di seguito si riporta l'elenco dei prodotti oggetto della presente fornitura.

### Prodotti software

Componente	Codice Prodotto	Prodotto	N. licenze
<b>PRODOTTI DI ACCESS MANAGEMENT</b>			
Access Manager per dipendenti	ETRSB399000	CA E-Trust SiteMinder - Utenti B2E (*)	8.000
Access Manager per enti esterni	ETRSBB99000	CA E-Trust SiteMinder - Utenti B2B (*)	45.000
Access Manager per utenza diffusa Internet	ETRSBC99000	CA E-Trust SiteMinder - Utenti B2C (*)	250.000
Access Manager Application Server Agent	ETRSWS99000	CA E-Trust SiteMinder for IBM WebSphere (nr. 8 CPU)	1
<b>PRODOTTI DI IDENTITY MANAGEMENT</b>			
Identity Manager adapter	IDM99-ME9CRA99	Sun Java System Identity Manager, Resource Adapter for Exchange 5.5 Server License only.	1
Identity Manager adapter	IDM99-SAPCRA99	Sun Java System Identity Manager, Resource Adapter for SAP R/3 License only.	1
Identity Manager adapter	IDM9K-999CRA99	Sun Java System Identity Manager, Resource Adapter for Microsoft Windows 2000, 2003 License only.	1
Identity Manager adapter	IDM99-AD9CRA99	Sun Java System Identity Manager, Resource Adapter for Microsoft Windows Active Directory - Microsoft Exchange 2000,2003. License only.	1
Identity Manager users	IDMS9-99CFP99	Sun Java System Identity Manager, Full Use, Per Enterprise user. License only.	53.000

#### (\*) CA eTrust SiteMinder

Classificazione degli utenti in base alla tipologia di accesso

- B2E (business to employee) utenti intranet, tipicamente i dipendenti.
- B2B (business to business) utenti extranet: agenti, partner o comunque entità esterne.
- B2C (business to consumer) clienti consumer o visitatori internet.

### Documentazione correlata

Componente	Codice Prodotto	Prodotto	Quantità
<b>DOCUMENTAZIONE CORRELATA</b>			
Access Manager - Documentazione		CA E-Trust SiteMinder - MediaKit	1
Identity Manager - Documentazione	IDM99-550C99N9	Sun Java System Identity Manager 5.5 Media Kit.	1

#### **4.1 Requisiti tecnici**

I prodotti software (licenze) richiesti dovranno essere indipendenti da soluzioni progettuali, dal numero dei siti di installazione e dalle tipologie dei sottosistemi hardware e software sui quali verranno installati.

La quotazione delle componenti dovrà soddisfare i seguenti criteri:

- non sono ammesse forniture parziali per quanto attiene ai prodotti, ai loro componenti e alle loro quantità, pena la nullità dell'offerta
- le componenti dovranno essere rilasciate su licenza perpetua per tutte le esigenze di INPDAP; non sono pertanto ammesse licenze in noleggio, abbonamento, sottoscrizione o qualunque altra modalità difforme dalla licenza perpetua
- non sono altresì ammesse licenze aventi funzionalità ridotte o in qualunque modo limitate nella capacità e modi d'uso rispetto a quanto richiesto
- la quotazione delle componenti non dovrà essere vincolata ad ambienti specifici; sarà facoltà di INPDAP il riutilizzo per contesti diversi, nonché l'estensione del perimetro degli stessi, fermo restando i vincoli legati al numero di utenti gestiti; in pratica, l'infrastruttura acquisita dovrà poter essere utilizzata su un qualsiasi contesto INPDAP senza che nulla sia dovuto al fornitore, purché il numero di utenti gestiti dalle componenti non sia superiore a quanto richiesto nel presente documento.

#### **4.2 Ulteriori richieste dell'Istituto**

Durante il periodo di validità del contratto, l'Istituto potrà richiedere al Fornitore aggiudicatario la fornitura di ulteriori licenze dei prodotti oggetto della presente gara, alle stesse condizioni d'offerta e entro il limite previsto dall'art. 11 R.D. del 18-11-1923 e dalla normativa pro tempore vigente. Alla scadenza del contratto, l'INPDAP potrà richiedere una estensione dei servizi nel rispetto di quanto previsto all'articolo 9 comma 4 lettere d) ed e) del D.Lgs n°358/92

Queste ulteriori licenze saranno installate sempre sul Sistema Informativo dell'Istituto.

#### **4.3 Ulteriori impegni del fornitore**

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutta la documentazione relativa ai prodotti oggetto della presente fornitura e i supporti magnetici che contengono quanto necessario alla loro installazione.

## 5 Servizi correlati

### 5.1 Consegna e Collaudo

Il Fornitore si impegna a consegnare all'Istituto, entro 30 (trenta) giorni dalla data di inizio fornitura:

- tutti i prodotti oggetto della fornitura
- i “*titoli di licenza*”, relativi a tutte le licenze dei prodotti software oggetto della fornitura ed un'esplicita dichiarazione in cui sia evidente che l'Istituto è l'intestatario delle licenze stesse.

A seguito della consegna di tutti i prodotti, per la quale è prevista la stesura di un apposito **Verbale di Consegna**, il Fornitore dovrà dare supporto all'Istituto durante la fase di Collaudo che si concluderà, al massimo, entro il secondo mese a partire dall'avvio delle attività.

A seguito dell'esito positivo del Collaudo, verrà redatto un **Verbale di Collaudo** che avrà valore di accettazione dei prodotti.

### 5.2 Manutenzione in garanzia

Il servizio comprende tutte le attività necessarie al mantenimento in perfetta efficienza del software oggetto della presente fornitura e alla risoluzione di qualunque anomalia che, anche indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza.

Sono previste le attività di eliminazione dei malfunzionamenti o altri inconvenienti relativi al software che dovessero verificarsi.

E' parte integrante del presente servizio la disponibilità di tutte le patch/fix/Service Pack relative ai prodotti software offerti.

Le notifiche degli eventuali problemi e le richieste di intervento avverranno tramite il servizio descritto nel successivo paragrafo.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato del Fornitore una apposita nota, nella quale dovranno essere registrati, per il periodo di copertura della garanzia, l'ora della chiamata, quella della diagnosi e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate così come precisato nel successivo paragrafo 8 del presente capitolato Tecnico.

Tale nota dovrà essere controfirmata dal responsabile del CED dell'Istituto o da persona da lui incaricata.

Le note originali dovranno essere conservate a cura del Fornitore.



Il servizio di manutenzione in garanzia decorre dal Collaudo positivo e si protrae per 12 mesi.

### **5.3 Modalità di segnalazione**

Nell'ambito dei servizi di manutenzione, senza ulteriore onere per l'Istituto, il Fornitore dovrà rendere disponibile un numero telefonico al quale indirizzare le richieste di risoluzione dei problemi relativi ai prodotti software oggetto della fornitura.

Tale numero telefonico sarà utilizzato dal personale dell'Istituto per effettuare le notifiche del guasto e il costo delle chiamate non dovrà essere a carico dell'Istituto.

Il servizio telefonico messo a disposizione del Fornitore dovrà garantire la seguente copertura minima:

- Lunedì/Venerdì dalle ore 7,30 alle ore 20,30

Dovranno inoltre essere resi disponibili un numero di fax e un indirizzo di e-mail, che l'Istituto potrà utilizzare nelle fasce orarie al di fuori di tale orario.

### **5.4 Modalità di remunerazione delle attività**

Le attività relative a tutti i servizi correlati sono remunerate nell'ambito dell'importo onnicomprensivo delle forniture previste e dei servizi correlati dichiarato nell'Offerta Economica dal Fornitore.

## 6 Livelli di servizio richiesti

Nel seguito sono riportati i livelli di servizio richiesti e le relative penali.

<b>Identificativo</b>	<b>LV1</b>
<b>Classe di fornitura</b>	GESTIONE
<b>Caratteristica/ sottocaratteristica</b>	Efficienza/ efficienza temporale
<b>Indicatore/ Misura</b>	<b>Rispetto della scadenza contrattuale – RSC</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	La data di consegna dei prodotti verrà rilevata attraverso la data riportata sul Verbale di Consegna
<b>Unità di misura</b>	Tempo in giorni solari
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Data di decorrenza del Contratto Data di effettiva consegna (riportata sul Verbale di Consegna)
<b>Periodo di riferimento</b>	NA
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	NA
<b>Regole di campionamento</b>	NA
<b>Formula di calcolo</b>	$RSC = Dc - (Dd + 30)$ Dove Dc : data di effettiva consegna (riportata sul Verbale di Consegna) Dd : data di decorrenza del Contratto
<b>Regole di arrotondamento</b>	NA
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	$RSC \leq 0$
<b>Azioni contrattuali</b>	Livello di criticità alto, si applica una penale pari a 2% del complessivo valore dell'offerta per ogni decade di ritardo nella consegna
<b>Eccezioni</b>	NA

<b>Identificativo</b>	<b>LV2</b>
<b>Classe di fornitura</b>	MANUTENZIONE dei PRODOTTI SOFTWARE
<b>Caratteristica/ sottocaratteristica</b>	Funzionalità/Accuratezza
<b>Indicatore/ Misura</b>	<b>Accuratezza e correttezza diagnosi – ACD</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Vengono utilizzate le "schede richiesta intervento" opportunamente firmate per validazione da personale addetto dell'Istituto. Vanno considerate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutte le segnalazioni di malfunzionamento effettuate dall'Istituto nel periodo di osservazione di riferimento</li> <li>- Tutte le diagnosi effettuate a seguito di segnalazione</li> </ul>
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero totale di segnalazioni/richieste di intervento Numero di interventi per i quali è stata effettuata una diagnosi corretta del problema
<b>Periodo di riferimento</b>	3 mesi
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	4 volte l'anno
<b>Regole di campionamento</b>	Tutte le segnalazioni di malfunzionamento nel periodo di osservazione
<b>Formula di calcolo</b>	$ACD = \frac{Dc}{Tsm} \times 100$ Dove: Dc : totale delle diagnosi effettuate correttamente a seguito di segnalazione di malfunzionamento nel periodo di riferimento Tsm : totale delle segnalazioni di malfunzionamento effettuate dall'Istituto nel periodo di riferimento
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il valore va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la seconda parte decimale è ≤ 0,05</li> <li>- per eccesso se la seconda parte decimale è &gt; 0,05</li> </ul>
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	ACD ≥ 98
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto in meno rispetto al valore soglia definito si applica una penale pari allo 0,1% dell'intero importo contrattuale
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione del presente indicatore e relative penali si applica nel periodo successivo alla fase di Collaudo

<b>Identificativo</b>	<b>LV3</b>
<b>Classe di fornitura</b>	MANUTENZIONE dei PRODOTTI SOFTWARE
<b>Caratteristica/ sottocaratteristica</b>	Funzionalità/Accuratezza
<b>Indicatore/ Misura</b>	<b>Ripristino malfunzionamenti – RML</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Vengono utilizzate le "schede richiesta intervento" opportunamente firmate per validazione da personale addetto dell'Istituto. Vanno considerate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutte le segnalazioni di malfunzionamento relativo a prodotti software di mercato effettuate dall'Istituto nel periodo di osservazione di riferimento</li> <li>- Tutte le dichiarazioni di presa in carico dei malfunzionamenti</li> </ul>
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento Numero di segnalazioni per le quali è stata presentata la dichiarazione di presa in carico
<b>Periodo di riferimento</b>	3 mesi
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	4 volte l'anno
<b>Regole di campionamento</b>	Tutte le segnalazioni di malfunzionamento nel periodo di osservazione
<b>Formula di calcolo</b>	$RML = \frac{Dc}{Tsm} \times 100$ Dove: Dc : totale delle dichiarazioni di presa in carico del malfunzionamento nel periodo di riferimento Tsm : totale delle segnalazioni di malfunzionamento effettuate dall'Istituto nel periodo di riferimento
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il valore va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la seconda parte decimale è <math>\leq 0,05</math></li> <li>- per eccesso se la seconda parte decimale è <math>&gt; 0,05</math></li> </ul>
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	$RML \geq 99$
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto in meno rispetto al valore soglia definito si applica una penale pari allo 0,1% dell'intero importo contrattuale
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione del presente indicatore e relative penali si applica nel periodo successivo alla fase di Collaudo

## **7 Luogo di lavoro**

La fornitura sarà consegnata presso la sede del CED di Roma dell'Istituto.  
I servizi richiesti anche in caso di intervento on-site saranno svolti presso la predetta sede.

## 8 Rendicontazione

Con cadenza trimestrale, il Fornitore dovrà rendicontare gli interventi di manutenzione in garanzia effettuati e i livelli di servizio rilevati.

In particolare, il Fornitore dovrà consegnare, entro i primi dieci giorni del mese successivo al trimestre di riferimento, i seguenti prospetti in formato cartaceo ed elettronico:

- registrazione ufficiale del Fornitore in merito ai **Livelli di Servizio** rilevati nel periodo in esame secondo la tabella esemplificativa riportata di seguito.

Registrazione dei Livelli di Servizio				
Identificativo	Indicatore/Misura	Periodo di riferimento	Valore soglia	Risultati rilevazione

- **“scheda richiesta intervento”** relativa agli interventi effettuati durante il periodo in esame che riporti almeno i seguenti dati:
  - identificativo richiesta intervento
  - data/ora/minuti della segnalazione di richiesta intervento al Fornitore
  - riferimento del segnalatore
  - descrizione dell'intervento richiesto
  - data/ora/minuti della comunicazione della diagnosi da parte del Fornitore all'Istituto (segnalatore e/ responsabile del settore)
  - azione intrapresa dal Fornitore a seguito della segnalazione e della diagnosi comunicata
  - per i malfunzionamenti di software di mercato deve essere allegata una **“dichiarazione di presa in carico”** (**controfirmata dal fornitore del prodotto software**) che riporti:
    - ➔ l'indicazione che il problema è stato segnalato al fornitore del prodotto e che questo lo ha preso in carico
    - ➔ l'ipotesi formulata dal fornitore del prodotto in merito alle modalità e tempi di risoluzione del problema
  - identificativo di intervento effettuato dal Fornitore
  - descrizione dell'intervento effettuato
  - data/ora/minuti di inizio e di fine dell'intervento effettuato
  - luogo dell'intervento
  - firma di validazione da parte di personale indicato dall'Istituto.

Tale scheda va compilata anche nel caso in cui si richiedano o si forniscano (perché dichiarati disponibili dalle Ditte costruttrici) aggiornamenti dei prodotti software oggetto di gara.