MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

SPECIFICHE TECNICHE RELATIVE ALLA FORNITURA DI LICENZE DENODO IN MODALITÀ SUBSCRIPTION E DEI SERVIZI PROFESSIONALI DI SUPPORTO CONNESSI PER IL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

CIG A016E6D328

PREMESSA

Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali nel corso del proprio processo di evoluzione tecnologica ha previsto l'adozione di una piattaforma di *Data Virtualization*, ossia un'infrastruttura hardware e software che consente la rappresentazione di molteplici fonti dati eterogenee in un unico database virtuale, realizzata combinando asset informativi (files, tabelle relazionali, documenti, etc.) di tipologie e contenuto differenti, per realizzare tutte le attività di analisi dei dati con un elevato standard qualitativo, ottenendo la possibilità di esaminare qualsiasi tipo di dato, ovunque esso risieda, con agilità, semplicità ed efficienza.

Per ottenere tale risultato, a seguito di verifiche tecniche, l'Amministrazione ha individuato quale maggiormente rispondente alle proprie esigenze la soluzione Denodo Data Virtualization Platform, perché ritenuta, allo stesso tempo: i) una soluzione di tipo enterprise, in grado cioè di assicurare l'adeguato supporto del fornitore, facilità di sviluppo e alte prestazioni anche a fronte di elevati volumi di dati; ii) una soluzione trasversale, dato che, per sua stessa natura, la Data Virtualization rappresenta un livello di disaccoppiamento fra applicazioni e infrastrutture dati; iii) una soluzione che offre un'ampia disponibilità di connettori per differenti sorgenti di dati; iv) una soluzione compatibile con gli standard del Ministero, in particolare per quanto riguarda la gestione e la sicurezza delle basi dati, per poter gestire, agilmente, la profilazione degli utenti con un sistema flessibile e granulare di ruoli e autorizzazioni sulle viste virtuali.

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente capitolato ha per oggetto l'acquisizione della fornitura di licenze Denodo in modalità Subscription e dei servizi professionali di supporto connessi, dal **29.01.2024 e fino al 28.01.2027**, secondo le specifiche indicate nella tabella seguente:

Marca	Denodo Enterprise Subscription License
Metrica	Core
Quantità	4
Supporto	Premium. Il servizio di supporto dovrà prevedere anche: (*i*) una lavorazione 24x7 per le chiamate in severità 1 sull'ambiente di produzione; (*ii*) tempi di presa in carico delle segnalazioni dipendenti dalla loro severità e, in ogni caso, mai superiore alle 8 ore lavorative; (*iii*) possibilità di specificare fino a 8 riferimenti diversi che possano essere contattati dal servizio di supporto; (*iv*) disponibilità di un riferimento Denodo, con il quale poter prendere contatto

	laddove ciò sia ritenuto necessario.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PROFESSIONALE DI SUPPORTO CONNESSO ALLE LICENZE

Il servizio professionale di supporto Premium, connesso alle licenze Denodo in modalità Subscription, deve essere erogato conformemente al documento "Denodo Software Maintenance and Support Service Guide", ediz. maggio 2023, in cui sono definite le metriche di servizio che l'aggiudicatario deve rispettare.

In aggiunta a quanto ivi previsto, devono essere rispettati i seguenti livelli di servizio, relativamente ai tempi di risoluzione dei malfunzionamenti, a seconda dei livelli di severità:

- livello di severità 1: risoluzione, entro 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema;
- livello di severità 2: risoluzione, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema;
- livelli di severità 3 e 4: risoluzione entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una soluzione temporanea (es.: *circumvention*, *bypass*), purché seguita dalla correzione definitiva del malfunzionamento entro i termini previsti per il livello di severità minimo. Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore, l'aggiudicatario, previa fornitura della soluzione temporanea ed adeguata motivazione, potrà concordare con il Ministero un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento.

3. PENALI E VERIFICA DI CONFORMITÀ

Per le penali si rinvia a quanto definito nello schema di contratto.

Entro 20 giorni dal termine di ogni periodo di fatturazione indicato al successivo paragrafo 4, l'Amministrazione effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale e a calcolare eventuali penali.

4. FATTURAZIONE

Il pagamento sarà effettuato annualmente, in maniera posticipata, ad avvenuto rinnovo delle licenze:

1° annualità, dopo il 29 gennaio 2024;

2° annualità, dopo il 29 gennaio 2025;

3° annualità, dopo il 29 gennaio 2026

previa presentazione di regolare fattura, a seguito di superamento della verifica di conformità. Le fatture dovranno essere intestate al Ministero del lavoro e delle politiche sociali - Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione - Via Flavia, 6 - 00187 ROMA - Codice Fiscale 80237250586. Per la fatturazione elettronica dovrà essere utilizzato esclusivamente il codice univoco assegnato a questo Ufficio (codice IPA): HS1P70.