



CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA ISTAT – ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA PER L'ACQUISTO E LA MESSA IN ESERCIZIO DI NUOVE LICENZE SOFTWARE DI LOAD RUNNER ENTERPRISE PER LA GESTIONE DEI TEST DI CARICO, SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE SOFTWARE.

1	Premessa	3
2	Oggetto della Fornitura	3
2.1	Caratteristiche della Soluzione	3
3	Scopo della Fornitura	5
3.1	Facilitare la collaborazione	5
3.2	Gestire la complessità	5
3.3	Controllare i Costi	5
3.4	Gestire diversi livelli	6
3.5	Supportare i seguenti Protocolli:	6
3.6	Visualizzare i dati end-to-end	7
3.7	Fornire una topologia e rete	7
3.8	Permettere analisi e approfondimenti	7
4	Funzionalità Richieste:	9
5	Software e Licenze	11
6	Scopo della Fornitura dei Servizi a Supporto	11
7	Servizio di Assistenza e supporto	12
8	Manutenzione Correttiva	12
9	Servizi di Consulenza e Certificazione	13
10	Modalità di esecuzione dei servizi connessi	13
11	Collaudo e/o Verifiche di conformità	14
12	Servizi di manutenzione	14
13	Durata e Piano di Fatturazione delle diverse component contrattuali	14

1 Premessa

L'Istituto Nazionale di Statistica è un ente pubblico di ricerca responsabile della produzione delle statistiche ufficiali del Paese.

L'Istat ha deciso di estendere la soluzione di performance testing attualmente utilizzata per eseguire in laboratorio i test di carico applicativo per le numerose applicazioni sviluppate dall'istituto.

La soluzione attualmente utilizzata dall'istituto è Micro Focus (ora Open Text) Load Runner Enterprise ed è volta in particolare al test di quelle applicazioni che vengono utilizzate da un considerevole numero di utenti e che quindi necessitano, per loro natura, di essere testate in modo da poter intercettare il maggior numero di anomalie relativo alle prestazioni applicative prima di andare in produzione.

2 Oggetto della Fornitura

La fornitura consiste nell'acquisto e la messa in esercizio di nuove licenze di Load Runner Enterprise per la gestione dei test di carico, con l'obiettivo di fornire una soluzione completa ed affidabile per la gestione degli stress test delle applicazioni software sviluppate dall'istituto. La fornitura dovrà includere la versione più recente del Software proposto, tutte le funzionalità e le opzioni aggiuntive disponibili, nonché il supporto tecnico e le eventuali attività per garantire l'aggiornamento futuro del software.

L'obiettivo finale della fornitura è quello di estendere i test ad un numero maggiore di utenti virtuali e continuare a garantire una maggiore efficienza, affidabilità e sicurezza nell'esecuzione dei test di carico sui sistemi in uso, oltre ad avere una piattaforma collaborativa di test prestazionale a livello globale che gestisca team distribuiti, che consenta di gestire più test prestazionali simultaneamente per diversi progetti, che possa essere erogata sia on-premise che nel cloud, che permetta ai team di test dell'azienda di essere dislocati geograficamente collaborano su progetti di test prestazionali di larga scala con accesso web centralizzato, che permetta la condivisione di asset e la programmazione dei test temporali per ottimizzare l'utilizzo delle risorse e risparmiare tempo.

2.1 Caratteristiche della Soluzione

La piattaforma dovrà:

- Facilitare la collaborazione e la produttività tra i team distribuiti a livello globale.
- Rendere semplice l'archiviazione centralizzata e l'accesso a tutte le risorse pertinenti: script di test, configurazioni, dati e risultati analizzati.
- Fornire l'accesso web 24 ore su 24, 7 giorni su 7 a tutte le operazioni di test, come script di test e creazione e test di scenari.
- Consentire ai project manager, sviluppatori e tecnici del test management di visualizzare i dati dei test, l'avanzamento ed altre informazioni in tempo reale.
- Gestire ambienti ibridi complessi con un'implementazione flessibile che permetta di:

Avere il supporto integrato di generatori di carico basati su cloud che riducano i tempi di provisioning, pur mantenendo la sicurezza ed il controllo.

Avere una gestione a livello aziendale, inclusi privilegi basati sui ruoli, patch remote e riavvio, con capacità e controllo centralizzato dell'infrastruttura di test.

Analizzare le prestazioni applicative end-to-end.

- Monitorare le tendenze nel tempo per verificare l'andamento delle prestazioni rispetto alle iterazioni successive e nei limiti di SLA definiti.
- Incorporare profili e dati sulle prestazioni di produzione effettive per replicare meglio il comportamento dell'applicazione durante il test.
- Tracciare rapidamente i difetti fino a capire l'impatto sui requisiti per determinare se i requisiti critici sono interessati al defect aperto.
- Assegnare, gestire e raggruppare tutte le risorse rilevanti nel contesto di un progetto.
- Fornire una visione chiara dell'avanzamento, del processo e delle risorse del progetto con dashboard a livello di progetto e report commerciali.
- Allocare le risorse per progetto per garantire la disponibilità della giusta quantità di infrastruttura.
- Tener traccia dell'avanzamento del progetto tra le versioni e nel tempo.
- Testare qualsiasi tipo di applicazione o protocollo, il dettaglio dei protocolli è espresso in seguito in questo documento.
- Supportare tutte le più comuni tecnologie, come meglio specificato nella tabella dei requisiti, tra cui web, mobile, JMeter, SAP, Oracle, Citrix, PCoIP.
- Supportare tools di CI/CD-, Jenkins, Bamboo, TFS, TeamCity, VSTS/Azure DevOps, Kubernetes, Docker.

3 Scopo della Fornitura

L'obiettivo della fornitura è quello di facilitare, accelerare e rendere fruibile a più livelli, di programma, di progetto e di test singolo, la piattaforma per la gestione dei test di carico applicativo già utilizzata ed estenderne l'utilizzo a nuovi utenti ed a nuove applicazioni.

In particolare, la soluzione proposta dovrà:

3.1 *Facilitare la collaborazione*

La soluzione deve facilitare la collaborazione all'interno dei team di lavoro con funzionalità come l'accesso basato sul Web, la condivisione delle risorse accessibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Queste risorse riguardano tutte le operazioni di test, incluso il caricamento degli script di test, la pianificazione dei test di carico, la creazione di scenari di test di carico, l'esecuzione di più test di carico, test di monitoraggio, esecuzioni e analisi dei risultati.

Tutti gli elementi del team autorizzati devono poter visualizzare i dati dei test di carico, l'avanzamento, ed avere informazioni in tempo reale.

Dovrà essere possibile eseguire contemporaneamente e monitorare più test da qualsiasi postazione o programmare gli stessi per poter essere lasciati autonomamente dal tool.

Tutte le risorse di test come script di test, test di carico configurazioni, dati di test e risultati analizzati devono essere memorizzati per un facile accesso, condivisione e riutilizzo.

3.2 *Gestire la complessità*

La soluzione deve essere bivalente per la gestione dei test prestazionali. Deve supportare da un lato un sistema che consenta al CoE di concentrarsi sui progetti più critici e su una piattaforma di test condivisa standard e dall'altro che altri gruppi possano sfruttare la piattaforma per eseguire i propri test prestazionali per progetti più piccoli. La piattaforma deve offrire una gestione a livello aziendale, inclusa l'amministrazione degli utenti, la gestione dei tenant e dei diritti, la gestione dei privilegi basata sui ruoli, l'allocazione delle risorse a livello di progetto e le funzionalità di controllo di utilizzo. È inoltre richiesta una solida gestione dei sistemi per il funzionamento, la gestione e la manutenzione dell'infrastruttura di test di carico.

3.3 *Controllare i Costi*

I gruppi di lavoro dovranno essere in grado di eseguire test su larga scala in modo efficiente, sia negli ambienti fisici che virtuali, senza aumentare il costo complessivo o il tempo di provisioning. La soluzione deve offrire la possibilità di sfruttare senza problemi l'infrastruttura del cloud per distribuire generatori di carico per scalare verso l'alto e verso il basso in base alle esigenze del test prestazionale da eseguire.

Con i test in cloud ci si aspetta di aumentare in modo rapido ed elastico i test per soddisfare le esigenze delle applicazioni aziendali, riducendo i costi e le spese generali di gestione delle macchine dedicate al test.

3.4 *Gestire diversi livelli*

Al fine di poter testare sia le più recenti tecnologie mobili e Web, che applicazioni ERP/CRM o applicazioni legacy è importante che la soluzione permetta di effettuare test prestazionali su qualsiasi tipo di applicazione o protocollo, inclusi strumenti Web, mobili e CI/CD. Deve quindi essere possibile l'integrazione con le complesse toolchain odierne, le tecnologie DevOps, come ad esempio Jenkins, Azure DevOps e Bamboo.

Deve inoltre essere possibile gestire il concetto di "progetto" all'interno del processo di test di carico: tutti gli obiettivi, gli script, gli scenari, i risultati, gli utenti e le risorse dei test di carico devono essere assegnati e gestiti nel contesto del progetto.

Deve essere possibile supportare il raggruppamento dei progetti in modo che i progetti più piccoli possano ereditare risorse da progetti più grandi.

I team globali dovranno essere in grado di gestire più progetti simultanei di test prestazionali in diverse località geografiche, combinando l'utilizzo con altri prodotti di Service Virtualization e Application Performance Monitoring.

Le dashboard e i report aziendali a livello di progetto devono fornire una visione chiara dell'avanzamento, del processo e delle risorse utilizzate tra i progetti. La soluzione deve anche prevedere una configurazione basata sui ruoli e per progetto, consentendo agli utenti di vedere e interagire solo con i progetti rilevanti per loro. Le risorse devono essere assegnate per progetto in modo che la quantità corretta di infrastruttura sia disponibile su richiesta per il team di progetto. Inoltre, deve essere possibile tenere traccia dell'avanzamento del progetto tra le versioni e nel tempo.

3.5 *Supportare i seguenti Protocolli:*

la soluzione deve supportare i seguenti protocolli, alcuni dei quali già utilizzati dall'istituto, gli altri sono da prevedere in base alle esigenze future delle applicazioni sviluppate dall'istituto.

.NET

Ajax (Click & Script)

C Vuser

Citrix ICA

COM/DCOM

Domain Name Resolution (DNS)

Flex

FTP(File Transfer Protocol)

IMAP (Internet Messaging)

Java over HTTP

Java Record Replay

Java Vuser

LDAP(Listing Directory Service)

MAPI(Microsoft Exchange)

MMS(Media Player)

MMS (Multimedia Messaging Service)

Mobile Application – HTTP/HTML

ODBC
Oracle – 2 Tier
Oracle – Web
Oracle NCA
POP3(Post Office Protocol)
RDP(Remote Desktop Protocol)
RTE (Remote Terminal Emulator)
SAP (Click & Script)
SAP GUI
SAP – Web
Siebel – Web
Silverlight
SMP (SAP Mobile Platform)
SMTP(Simple Mail Protocol)
TruClient – Firefox / IE
TruClient – Mobile Web
Web (HTTP/HTML)
Web Services
Windows Sockets

3.6 Visualizzare i dati end-to-end

I test prestazionali da soli non mostrano sempre il quadro completo della realtà ed è necessario inglobare i dati provenienti dal monitoraggio delle applicazioni e sul sentiment degli utenti in modo da poter adottare un approccio centralizzato. La soluzione dovrà quindi integrarsi con sistemi di monitoraggio per poter integrare i dati nelle analisi dei test prestazionali.

3.7 Fornire una topologia e rete

Spesso non si conoscono i dettagli dell'infrastruttura su cui i gruppi stanno testando ed avere tutte le informazioni centralizzate in un unico sistema, inclusi i test, aiuta a tenere attivo un registro delle configurazioni in modo da riuscire a sapere esattamente su cosa si sta testando e tenere traccia delle modifiche tra le iterazioni.

La soluzione dovrà quindi offrire un modulo in grado di gestire la topologia, che consente quindi di definire la topologia dell'infrastruttura del sistema sottoposto a test. La visualizzazione della topologia dovrà facilitare l'impostazione del monitoraggio in modo da poter vedere esattamente cosa sta accadendo nel sistema mentre si eseguono i test. È richiesto anche di avere a disposizione funzionalità integrate di virtualizzazione della rete, in modo da poter simulare con precisione le condizioni del mondo reale per un'analisi accurata dei tempi di risposta e del throughput degli utenti.

3.8 Permettere analisi e approfondimenti

Comprendere i risultati dei test può richiedere molto tempo, ma è importante interpretare i risultati correttamente ed avere la possibilità di visualizzare i risultati, determinare le tendenze

o problemi di prestazioni e rappresentarli in un formato visivo può aiutare a semplificare il processo.

La soluzione dovrà fornire una visibilità sullo stato del test in tutta l'azienda e fornire informazioni sull'andamento dei test prestazionali.

Dovrà essere possibile definire una baseline e impostare report che consentono di vedere rapidamente l'andamento delle prestazioni dell'applicazione nelle iterazioni successive e il rendimento dell'applicazione rispetto agli SLA definiti. Con un'analisi dettagliata della causa principale del problema, gli utenti devono poter visualizzare i dati del test sia in tempo reale che offline.

4 Funzionalità Richieste:

- La soluzione deve permettere di gestire l'amministrazione degli utenti, la gestione dei tenant e dei diritti, la gestione dei privilegi basata sui ruoli, l'allocazione delle risorse a livello di progetto e le funzionalità di controllo di utilizzo.
- Deve essere possibile avere un'archiviazione centralizzata a tutte le risorse rilevanti: script di test, configurazioni, dati e risultati analizzati.
- La soluzione deve fornire una gestione a livello aziendale, inclusi privilegi basati sui ruoli, patch remote e capacità di riavvio e controllo centralizzato dell'infrastruttura di test.
- La soluzione deve essere in grado di sfruttare senza problemi l'infrastruttura del cloud pubblico per distribuire i generatori di carico (LG) per scalare verso l'alto e verso il basso in base alle esigenze di test delle prestazioni, senza complicate configurazioni di rete.
- La soluzione deve consentire ai project manager, sviluppatori e tecnici di visualizzare i dati dei test, i progressi e le informazioni di esecuzione in tempo reale.
- La soluzione deve fornire una rappresentazione grafica dello script di test registrato, consentendo un facile accesso a tutte le risorse dello script in modo visivo. Gli script devono poter essere costruiti in modo robusto interamente all'interno dell'applicazione.
- Gli script dovrebbero essere in grado di fornire un feedback visivo mentre vengono eseguiti e fornire una guida dettagliata su quali modifiche siano necessarie per aggiornare e mantenere lo script nel tempo
- Gli script devono essere in grado di fornire un feedback visivo mentre vengono eseguiti e fornire una guida dettagliata su quali modifiche siano necessarie per aggiornare e mantenere lo script nel tempo
- La soluzione deve essere in grado attingere a file di dati esterni che contengono sia gli input inviati all'applicazione, sia gli output che possono essere utilizzati come punti di verifica.
- La soluzione deve essere in grado di connettersi a un'origine dati/database per estrarre i dati richiesti necessari per input e output di script.
- La soluzione deve fornire una serie di funzionalità per supportare il tester sia nella comprensione dell'impatto e delle ramificazioni dei dati, sia per assistere nell'apportare modifiche allo script di test.
- Lo strumento deve registrare e tracciare accuratamente il tempo di esecuzione dell'utente ed emulare quel tempo durante la riproduzione.
- I file di log devono mostrare tutte le informazioni sulla transazione, tutti i dati inviati e ricevuti ed essere ricercabili e facili da individuare.
- I file di log devono mostrare tutte le informazioni sulla transazione, tutti i dati inviati e ricevuti ed essere ricercabili e facili da individuare.
- La soluzione dovrebbe fornire la possibilità di sospendere l'esecuzione dello script e procedere passo dopo passo, identificando e visualizzando le informazioni sulla transazione sia in una vista visiva che dettagliata.

- La soluzione deve fornire la possibilità di modificare manualmente i tempi registrati e di impostare globalmente soglie e valori di riproduzione percentuale per controllare dinamicamente il tempo di risposta a livello di script.
- Lo strumento deve essere in grado di simulare le condizioni delle reti di produzione senza dover utilizzare le reti reali. Deve essere quindi in grado di inserire simulatori di rete nel test eliminando il potenziale impatto sulla produzione.
- Deve essere possibile eseguire i test di carico a livello di scenario (test di carico completo) oppure a livello di gruppo (processo aziendale o script). I gruppi di utenti possono anche avere dipendenze tra loro durante l'esecuzione. Ad esempio, quando un gruppo completa un altro gruppo inizierà il test.
- Deve essere possibile assegnare risorse per progetto per garantire che la quantità corretta di infrastruttura sia disponibile su richiesta per il team di progetto.
- Deve essere possibile determinare i criteri di successo del test di carico designando SLA per transazioni o processi aziendali specifici nell'applicazione sottoposta a test.
- Deve essere possibile misurare in tempo reale le metriche a livello di server (CPU, memoria, ecc.) senza installare agenti di monitoraggio sull'infrastruttura dell'applicazione sottoposta a test, per informazioni durante il test di carico e per la diagnosi dei problemi durante la sessione di analisi. La soluzione deve essere fruibile per Windows, Linux e Unix.
- La soluzione deve consentire a chi esegue il test di carico di poter osservare quali siano le statistiche in tempo reale di Oracle DB, MS-SQL o Sybase, dando loro la possibilità non solo di vedere i problemi durante il test di carico, ma aiutandoli a diagnosticare i problemi durante la fase di analisi.
- La soluzione deve permettere l'integrazione con sistemi di quality assurance.
- La soluzione deve permettere di paragonare diverse esecuzioni per identificare differenze nella risposta delle applicazioni
- La soluzione deve essere in grado di auto-monitorarsi.
- La soluzione deve offrire la capacità di scomporre e analizzare le informazioni del server dell'applicazione sottoposta a test. Dopo il test di carico deve essere possibile visualizzare le statistiche a livello di server per vedere se ci sono problemi che portano a un aumento dei tempi di risposta delle transazioni.
- La soluzione deve fornire le statistiche di suddivisione della pagina Web, gli elementi utilizzati sul lato client devono poter essere visualizzati in base al tempo relativo al primo buffer, al tempo DNS, ecc. per permettere di determinare se si ha un problema di infrastruttura o problemi di client.
- Deve essere possibile visualizzare ed analizzare le transazioni del test di carico in base alla violazione o meno degli SLA predeterminati in qualsiasi momento.
- I grafici del tempo di risposta della transazione nel motore di analisi dovrebbero visualizzare le transazioni con colori codificati in modo da poter facilmente determinare visivamente quali siano state le transazioni migliori e peggiori durante un test di carico.

- Il sistema deve fornire una visualizzazione standard per determinare quante delle transazioni fornite abbiano avuto un rendimento scarso o buono. Questo è richiesto per poter determinare più facilmente su quale transazione concentrarsi.
- Dovrà essere possibile correlare automaticamente i dati delle transazioni e il monitoraggio dell'infrastruttura per individuare le misurazioni (componenti) che hanno avuto il maggiore impatto sui tempi di risposta di una transazione.
- Lo strumento deve fornire una visione chiara dell'avanzamento, del processo e delle risorse del progetto con dashboard e report sia a livello aziendale che a livello di progetto.
- Lo strumento deve fornire una visione chiara dell'avanzamento, del processo e delle risorse del progetto con dashboard e report sia a livello aziendale che a livello di progetto.
- Gli utenti devono poter definire una baseline e impostare report che aiutino a vedere rapidamente l'andamento delle prestazioni dell'applicazione nelle iterazioni successive e il rendimento dell'applicazione rispetto agli SLA definiti.
- Lo strumento deve offrire la capacità di definire la topologia dell'infrastruttura del sistema in prova. La topologia visiva dovrà facilitare anche l'impostazione dei monitor di controllo in modo da poter vedere esattamente cosa stia accadendo nel sistema durante l'esecuzione dei test.

5 Software e Licenze

L'obiettivo di tale fornitura è quello di consolidare e migliorare l'attuale infrastruttura di performance testing, aumentandone opportunamente il numero di licenze di ulteriori 160 licenze di Load Runner Enterprise Suite B Virtual User and Controller, allo scopo di arrivare ad una quantità complessiva di 280.

Mediante questa fornitura avremo finalmente la possibilità di eseguire test di carico di gran lunga più vicini alle condizioni che le applicazioni in esercizio dovranno supportare.

La società/RTI ¹aggiudicataria dovrà essere in possesso di una certificazione Partner Gold in corso di validità rilasciata dal costruttore MicroFocus/OpenText, al momento dell'esecuzione e per tutta la durata del contratto

6 Scopo della Fornitura dei Servizi a Supporto

Incluso nella fornitura Software riportata nei punti precedenti, al fine di garantire la continuità operativa dell'intera infrastruttura di riferimento ed assicurarne l'evoluzione in relazione alle esigenze tecnologiche, nonché possibili adeguamenti

¹Nel caso di RTI (Raggruppamento temporaneo di Impresa), la società tenuta al rispetto della certificazione "Partner Gold", è la/le società che erogheranno i servizi di "Manutenzione e Assistenza Tecnica, nonché i servizi di Supporto Specialistico/Sistemistico, nell'ambito della certificazione della soluzione e di consulenza

derivanti da esigenze interne all'Istituto, dovranno essere inclusi i servizi professionali certificati sulla soluzione.

7 Servizio di Assistenza e supporto

Deve essere fornito un Supporto self-service online che deve essere disponibile tutti i giorni 24 ore su 24 e consentire di:

Scaricare elettronicamente gli ultimi Aggiornamenti Software

Consultare la Knowledge Base tecnica online per scoprire problemi noti, documenti tecnici, manuali e documentazione

Registrare, monitorare e aggiornare elettronicamente gli incidenti, nonché generare report online degli incidenti.

Esaminare l'elenco dei prodotti Software attualmente coperti dal Contratto di supporto

Registrarsi per ricevere e-mail di notifica quando sono disponibili nuovi Aggiornamenti Software.

Il supporto deve fornire quanto descritto nel seguente paragrafo Manutenzione Correttiva.

8 Manutenzione Correttiva

La manutenzione correttiva del software deve prevedere Il supporto del software per eventuali malfunzionamenti e deve permettere all'utente di selezionare il Livello di gravità (come indicato nella tabella seguente) che rispecchia con maggior precisione l'attuale condizione percepita da chi apre un ticket. Il fornitore potrà riassegnare il Livello di gravità solo dopo aver avviato la diagnosi del problema e solo se stabilisce che quest'ultimo è stato classificato erroneamente.

Livello di gravità ¹	1: critico. Il sistema di produzione è inattivo	2: alto. Problema con una caratteristica o funzione importante	3: medio. Problema con una caratteristica o funzione secondaria	4: basso. Problema secondario
Descrizione dei livelli di gravità	Sistema di produzione inattivo. Il prodotto è inutilizzabile e ciò determina la totale interruzione delle attività lavorative. Non sono disponibili soluzioni alternative.	Problema con una delle funzionalità principali. Le operazioni sono gravemente limitate, anche se è possibile continuare parzialmente il lavoro. È disponibile una soluzione alternativa.	Problema con una funzionalità secondaria. Il prodotto non funziona come previsto e provoca una piccola perdita di utilizzo. Potrebbe essere disponibile una soluzione alternativa.	Non si verifica alcuna perdita di servizio. Potrebbe trattarsi ad esempio di una richiesta di documentazione, di informazioni generali, di miglioramento del prodotto, ecc.
Tempi Di risposta	1 h	3 h.	6 h.	1 Giorno
Tempi Di ripristino	24 h	48 h	60 h	72 h

I tempi di risposta (TR1A, TR2A TR3A TR4A), sono i tempi di risposta iniziali tipici per le richieste di supporto.

L'utente deve poter registrare un numero illimitato di richieste di Supporto tecnico per segnalare errori o richiedere miglioramenti dei prodotti Software

9 Servizi di Consulenza e Certificazione

Al fine di far evolvere la piattaforma secondo le linee guida raccomandate dal produttore software, in conseguenza a novità tecnologiche e/o ad esigenze interne dell'istituto, è necessario il supporto dei servizi professionali di una figura specializzata di prodotto, certificata esperienza su Load Runner di Micro Focus now OpenText (certificazione partnern gold rilasciata dal produttore alla società aggiudicataria), allo scopo di garantire la minimizzazione del rischio di una errata configurazione della piattaforma.

Sarà pertanto acquisito n. 1 pacchetto di venti giornate uomo, riferito al servizio di consulenza certificata "partner gold".

Di seguito si sintetizza la tipologia di attività richieste nell'erogazione delle giornate di servizio:

- Affiancare il personale ISTAT nella progettazione di soluzioni che governino ed evolvano la piattaforma, in accordo all'evoluzione dei processi di performance testing dell'istituto, nonché alle rinnovate esigenze di governo e adozione della piattaforma stessa.
- Documentazione e Certificazione delle variazioni evolutive di cui sopra.
- Implementazione e rilascio delle evoluzioni della soluzione di cui al punto precedente.
- Adozione della piattaforma nelle nuove funzionalità di prodotto.

10 Modalità di esecuzione dei servizi connessi

I servizi menzionati ai paragrafi precedenti saranno erogati nelle sedi di Roma e/o da remoto.

Le attività verranno erogate tra le ore 09:00 e 18:00 ora locale, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. Tali attività comprenderanno gli incontri preliminari con i riferimenti del fornitore per la definizione in dettaglio delle attività di ciascun task (deliverable, scadenze, tempistiche, ecc.) e per concordarne la pianificazione.

Nella fase preliminare all'inizio dei lavori dovrà essere preparato un piano esecutivo delle attività nel quale vanno dettagliate tutte le attività da effettuare e gli accorgimenti adottati per non creare disservizi all'Istituto. Esso dovrà prevedere almeno le seguenti fasi:

- Kick off di inizio attività con relativa stesura del piano di dettaglio delle attività
- Condivisione del modello organizzativo e del personale coinvolto nelle attività
- Erogazione delle attività
- Verifica generale di corretto funzionamento
- Redazione di un rapporto di completamento delle attività

11 Collaudo e/o Verifiche di conformità.

I collaudi della piattaforma verranno effettuati nell'ambito dei servizi erogati per la consulenza e certificazione. I casi di test saranno concordati con i referenti dell'istituto e l'esito sarà condiviso e validato con loro.

12 Servizi di manutenzione

Attraverso l'erogazione dei servizi di manutenzione la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le componenti oggetto della Fornitura per la durata minima di 36 mesi a partire dalla data di collaudo della fornitura, con le modalità ed i livelli di servizio minimi indicati nel presente documento, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

La Società dovrà assicurare, per tutto il periodo di durata del contratto, la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive dei componenti software emesse dal produttore.

Il Fornitore dovrà quindi fornire su richiesta dell'Amministrazione, gli adeguamenti (patch) rilasciati dal produttore del software (sistema operativo e software di base) nelle versioni dei prodotti installati per tutta la durata del periodo di garanzia. Le installazioni saranno a carico dell'istituto, mediante fornitura di procedura operativa da parte del Fornitore.

Nel caso che sia necessario un intervento la richiesta dovrà essere processata dal Fornitore che, verificata la disponibilità dei tecnici con skills adeguati nella zona competente e la disponibilità delle scorte per l'intervento richiesto, attiva l'intervento del Tecnico.

Aggiornamenti Software

Durante il periodo di copertura del Supporto acquistato, il fornitore metterà a disposizione gli Aggiornamenti Software generali per il Software. In relazione alle release dei prodotti Software e ai relativi manuali di riferimento e documentazione per l'utente.

13 Durata e Piano di Fatturazione delle diverse component contrattuali

La durata della fornitura è di 36 mesi dalla data di avvio contratto (3 anni)

Il piano di fatturazione prevederà una fatturazione alla consegna del prodotto nuove licenze di Load Runner Enterprise (comprensivo di 12 mesi di manutenzione inclusa nel "pacchetto base") e successivamente, verranno fatturati i susseguenti 24 mesi di manutenzione software allo scadere dei primi 12 mesi compresi nel pacchetto base delle licenze. Vista la natura del servizio, che prevede non solo una "manutenzione classica" ma anche una sorta di "servizio di registrazione prodotto", che per come è strutturato, permette, per il periodo di sottoscrizione, una sorta di "registrazione del proprio prodotto/impianto" al servizio di

adeguamento continuo di tutte le componenti del prodotto, assicurandogli così una incessante aderenza alle costanti evoluzioni tecnologiche a cui è sottoposta la specifica tematica. Tale archetipo garantisce alla piattaforma una continua attività di scarico ed aggiornamento di tutti i plugin/protocolli, moduli e componenti del prodotto stesso, nonché della consueta manutenzione di prodotto che ne mantiene i difetti e gli aggiornamenti per il periodo di sottoscrizione. L'acquisizione di tale servizio avverrà in forma annuale (12 mesi) anticipata per i successivi 24 mesi della durata contrattuale, così come sintetizzato in tabella, alla voce "SERVIZI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA".

Inoltre, verrà acquisito il pacchetto di "Servizi di Consulenza e Certificazione", all'avvio del contratto, per permettere la prima configurazione/certificazione del prodotto, tale pacchetto di servizi professionali è da considerarsi come a corpo, sotto forma di pacchetto di giornate (tipo voucher) per un numero di 20 gg/u, quindi anche questo servizio verrà acquisto in forma anticipata di giornate, come indicato nel capitolo "Servizi di Consulenza e Certificazione". Tali servizi garantiranno un adeguato avvio e setup della tecnologia Load Runner Enterprise, assicurando all'Istituto che il proprio "impianto/piattaforma" di stress-test possa essere certificato in ogni sua forma e componente.

Il pacchetto di giornate acquisite, potranno essere fruite dall'avvio del contratto e per tutta la durata dello stesso.

In calce la tabella di dettaglio dei costi presunti divisi per anno e tipologia di acquisto:

LOTTO	ANNO 2023	ANNO 2024	ANNO 2025	Totale
LICENZE SOFTWARE (comprensivo di 12 mesi di manutenzione compreso nel costo delle licenze)	€ 240.000,00			€ 240.000,00
SERVIZI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA (per i successivi 24 mesi)		€ 35.000,00	€ 35.000,00	€ 70.000,00
SUPPORTO SPECIALISTICO/SISTEMISTICO (Servizi di Consulenza e Certificazione)	€ 10.000,00			
Totale	€ 250.000,00	€ 35.000,00	€ 35.000,00	€ 320.000,00