



MINISTERO DELL'INTERNO



CAPITOLATO TECNICO

Necessità di rinnovo e potenziamento (espansione licenze) delle licenze Paessler PRTG Enterprise Monitor installate presso il CEN e CICO della Polizia di Stato serventi il CEN-CICO ed il progetto 112.

INDICE

1	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
1.1	Sedi	3
1.2	Durata	3
2	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	3
2.1	Consegna	4
2.2	Requisiti di sicurezza.....	4
3	SERVIZI.....	4
3.1	Installazione.....	4
3.2	Configurazione.....	4
3.3	Servizio di supporto e contact center.....	5
3.4	Servizio di supporto specialistico	5
3.5	Servizio di formazione	6
4	TEMPISTICHE E LIVELLI DI SERVIZIO	6
5	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	7
6	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	8
7	MODALITA' DI PRESENTAZIONE OFFERTA ECONOMICA	8

Indice delle Tabelle

Tabella 1 – Paessler	4
Tabella 2 - Livelli di Servizio	6

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente capitolato tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura di licenze software e dei servizi correlati necessari per il rinnovo ed il potenziamento delle licenze Paessler PRTG Enterprise Monitor installate presso il CEN e CICO della Polizia di Stato serventi il CEN-CICO ed il progetto 112.

I prodotti software ed i servizi dell'adeguamento oggetto dell'appalto sono i seguenti:

- Aggiornamento di licenze software
- Fornitura di licenze software
- Installazione, configurazione e servizio di supporto e contact center
- Servizio di supporto specialistico
- Servizio di formazione

I fornitori che possono partecipare alla procedura ad evidenza pubblica devono essere in possesso della certificazione commerciale Sales Professional (valida), della certificazione tecnica Monitoring Expert (valida) e della certificazione Paessler PRTG Enterprise Monitor Partner (valida) confermata da Paessler AG. Per il servizio di formazione è richiesta la validazione e certificazione come Paessler Certified Training Partner.

1.1 Sedi

Le attività saranno svolte da remoto o in presenza presso il Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato (CEN) ubicato in Via Milano 2 a Napoli (c/o Real Bosco di Capodimonte) per il Sito Primario e presso il Centro Informatico Continuità Operativa ubicato in Via Cacudi 3 a Bari, per il Sito di Disaster Recovery secondo le modalità indicate nel presente documento.

1.2 Durata

Il periodo di durata contrattuale è fissato in 36 (trentasei) mesi dalla data di verifica di conformità favorevole.

2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura, nel seguito dettagliata, comprende il rinnovo ed espansione delle licenze attualmente in uso presso il CEN di Napoli ed il CICO di Bari.

Attualmente la licenza Paessler PRTG Enterprise Monitor in uso CEN è per 80k sensori Customer ID 410001094 con scadenza 16/11/2024.

Le licenze dovranno essere relative al prodotto software nell'ultima versione disponibile sul mercato. Versioni, release, aggiornamenti e correzioni del prodotto software successive alla data dell'ordine di acquisto, dovranno comunque essere assicurate tramite il servizio di supporto e contact center.

Di seguito viene riportato il dettaglio delle licenze oggetto della presente fornitura:

Tabella 1 – Paessler

PRTG Enterprise Monitor			
Da	licenza per 80k sensori - ID 410001094 scadenza 16/11/2024	A	Nuova licenza ad abbonamento per 150k sensori per 36 mesi
Servizi richiesti		QUANTITA'	
Servizio di supporto specialistico		30 GG	
Servizio di formazione		2 corsi per 15 discenti	

2.1 Consegna

Le licenze dovranno essere attestate su un account che verrà indicato dall'Amministrazione.

2.2 Requisiti di sicurezza

Si specifica che le infrastrutture del CEN di Napoli e del CICO di Bari sono soggette a normativa ISO/IEC 27001, pertanto tutti gli interventi dovranno adeguarsi alle politiche e alle procedure di sicurezza che saranno indicate in fase esecutiva.

3 SERVIZI

Al fine di assicurare la continuità e l'efficienza del servizio reso, il fornitore deve garantire l'installazione e la configurazione del software (paragrafi 3.1 e 3.2), servizio di supporto e contact center (paragrafo 3.3), nr. 30 giornate di supporto specialistico (paragrafo 3.4), e nr. 2 corsi di formazione (paragrafo 3.5).

L'Amministrazione organizzerà un primo incontro con i responsabili del fornitore al fine di pianificare le attività successive. La data del kick-off meeting sarà assunta come data di inizio lavori.

L'attività lavorativa non potrà essere interrotta se non per brevi intervalli di tempo e durante particolari orari, questo comporterà che tutte le attività che implicheranno fermi macchina dovranno essere preventivamente concordate con l'Amministrazione.

3.1 Installazione

La consegna delle licenze dovrà avvenire presso le sedi indicate dall'Amministrazione al paragrafo 1.1, l'installazione del software dovrà terminare secondo le tempistiche definite nel paragrafo 4.

3.2 Configurazione

Al completamento della fase di installazione il fornitore dovrà procedere alle attività di configurazione del software previsto in fornitura.

Il fornitore si impegna a nominare un responsabile tecnico incaricato di curare il coordinamento tecnico delle attività nonché di svolgere la funzione di unico referente nei confronti dell'Amministrazione.

Nell'ambito delle prove finalizzate alla verifica funzionale, il fornitore dovrà redigere e consegnare, entro il termine delle attività di configurazione, un rapporto contenente l'articolazione delle prove per la verifica dei requisiti.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di rivedere e modificare l'articolazione ed il tipo dei test proposti.

La fase di configurazione dovrà avvenire secondo le tempistiche definite nel paragrafo 4.

3.3 Servizio di supporto e contact center

Il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, dalla data di attivazione del contratto, un contact center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di intervento a seguito di un malfunzionamento.

Si precisa che si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del software e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il contact center del fornitore dovrà avere un numero telefonico gratuito. Le chiamate al contact center, da parte dell'Amministrazione, dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

Il servizio di supporto, attivato tramite il contact center, comprende a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento via internet.
- rilascio delle correzioni ed aggiornamenti disponibili.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima da parte dell'operatore del contact center.

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno tutti i giorni lavorativi nelle ore lavorative ovvero dalle ore 9:00 alle ore 18:00; dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.

Il fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20" (secondi), per il 90% delle chiamate ricevute; verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore;
- risposta entro 60" (secondi), per il 10% delle chiamate ricevute
- percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 5%;

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico.

3.4 Servizio di supporto specialistico

Il servizio di supporto specialistico dovrà prevedere nr. 30 giornate specialistiche a consumo erogate da un Paessler PRTG Enterprise Monitor Partner Certified da usufruire nel periodo di durata contrattuale indicato al paragrafo 1.2 nelle sedi al paragrafo 1.1. Il fornitore dovrà comunicare un numero telefonico attraverso il quale concordare la fruizione delle giornate di supporto specialistico e le attività da svolgere.

3.5 Servizio di formazione

Il servizio di formazione dovrà prevedere nr. 2 corsi in lingua italiana i cui contenuti devono essere equivalenti ed in linea ad i seguenti corsi ufficiali del Vendor:

- PRTG Level 1 – “Getting started with Paessler PRTG Introduction to monitoring with PRTG for beginners”, della durata di 1 giorno.
- PRTG Level 2 – “Installing and configuring Paessler PRTG Deeper technical insights for experienced IT Professionals”, della durata di 3 giorni.

I nr. 2 corsi devono essere erogati a nr. 10 persone da un Paessler Certified Training Partner in sede presso il CEN di Napoli e deve essere consentita anche la partecipazione da remoto a nr. 5 persone del CICO di Bari. L'Amministrazione comunicherà alla società aggiudicataria dell'appalto i nominativi del gruppo di frequentatori abilitati alla partecipazione dei corsi ed il calendario delle date.

4 TEMPISTICHE E LIVELLI DI SERVIZIO

Si riepilogano di seguito le tempistiche caratterizzanti i servizi descritti.

- Kick off meeting: l'Amministrazione, nella persona del DEC, provvederà ad indire tale incontro entro 5 giorni lavorativi dalla data di esecutività del contratto.
- Consegna della fornitura: dovrà avvenire entro 15 giorni solari dalla data di kick off meeting.
- Installazione: entro 5 giorni solari dalla consegna delle licenze.
- Configurazione: entro 15 giorni solari dal termine dell'installazione.
- Verifica di conformità: entro e non oltre 20 giorni solari dal termine dell'attività di configurazione.

Il fornitore deve impegnarsi a garantire l'erogazione della fornitura nel rispetto dei livelli di servizio riportati di seguito.

Tabella 2 - Livelli di Servizio

INDICATORE DEL SERVIZIO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI OSSERVAZIONE	PENALI
Tempistiche di progetto	Come da paragrafo 4	Una tantum	Per ogni giorno eccedente il valore soglia sarà applicata una penale pari all'1 per mille dell'importo complessivo del contratto
Servizio di supporto (guasti bloccanti)	Tempo di ripristino dell'infrastruttura o del servizio: ≤ 8 ore nel 95% dei casi ≤ 24 ore nel 5% dei casi	Trimestrale	Per ogni ora eccedente il valore soglia sarà applicata una penale pari all'1 per mille dell'importo complessivo del contratto
Servizio di supporto (guasti non bloccanti)	Tempo di ripristino dell'infrastruttura o del servizio: ≤ 24 ore nel 95% dei casi ≤ 72 ore nel 5% dei casi	Trimestrale	Per ogni ora eccedente il valore soglia sarà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'importo complessivo del contratto
Servizio di contact center (tempo max di attesa)	20 secondi nel 90% dei casi 60 secondi nel 10% dei casi	Trimestrale	Per ogni punto in diminuzione rispetto ai valori di soglia sarà applicata una penale pari allo 0,1 per mille dell'importo complessivo del contratto
Servizio di contact	Max 5%	Trimestrale	Per ogni punto in aumento

INDICATORE DEL SERVIZIO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI OSSERVAZIONE	PENALI
center (chiamate entranti perdute)			rispetto ai valori di soglia sarà applicata una penale pari allo 0,1 per mille dell'importo complessivo del contratto

5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le operazioni di verifica di conformità saranno eseguite dal personale dell'Amministrazione che dovrà esaminare la fornitura.

Per dare avvio alle operazioni di verifica finale l'Amministrazione dovrà ricevere da parte del fornitore una formale comunicazione di approntamento.

Nel corso della verifica di conformità il personale dell'Amministrazione avrà la facoltà di eseguire verifiche anche differenti da quanto indicato nella documentazione fornita a supporto. Inoltre, per facilitare le operazioni di collaudo, potrà essere richiesta la presenza del DEC e di personale inviato dal fornitore.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo della verifica di conformità, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale di collaudo ed accettazione, cui sarà allegato il documento rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

La presenza di anomalie che, a giudizio dell'Amministrazione, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso. La suddetta sospensione potrebbe comportare il mancato rispetto della data prevista di fine collaudo, per cause imputabili al fornitore. Le anomalie emerse in fase di collaudo devono essere rimosse entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi.

6 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Lo strumento individuato per la procedura è il Sistema Dinamico di Acquisizione per ICT messo a disposizione da CONSIP, considerato che i prodotti con le caratteristiche necessarie all'Amministrazione sono individuati con specifiche tecniche puntualmente identificate, la richiesta di offerta verrà aggiudicata con il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 108 comma 3, del Dlgs 36/2023.

7 MODALITA' DI PRESENTAZIONE OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica dovrà essere presentata mediante la compilazione della seguente tabella.

Si precisa che devono essere inserite tutte le righe relative alle singole voci di costo non esplicitamente indicate ma che concorrono al valore complessivo della fornitura. Tutti gli importi si intendono IVA esclusa.

Descrizione	Q.tà	Importo Unitario (Iva Esclusa)
PRTG Enterprise Monitor per 150K sensori per 36 mesi	1	
Servizio di supporto specialistico	30 GG	
Servizio di formazione: PRTG Level 1 e PRTG Level 2	2 CORSI	