



**MINISTERO DELL'INTERNO**



**CAPITOLATO TECNICO**

**Licenze Application Performance Management DYNATRACE**

**LOTTO 1**

## INDICE

|       |  |   |
|-------|--|---|
| 1     | OGGETTO DELLA FORNITURA .....                              | 3 |
| 1.1   | Luogo di erogazione .....                                  | 3 |
| 1.2   | Orario di lavoro.....                                      | 3 |
| 1.3   | Durata .....   | 3 |
| 2     | DESCRIZIONE DELLA FORNITURA .....                          | 3 |
| 2.1   | Licenze Application Performance Management Dynatrace ..... | 3 |
| 3     | DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....                              | 4 |
| 3.1   | Consegna. ....   | 4 |
| 3.2   | Servizio di Installazione e Configurazione .....           | 4 |
| 3.3   | Assistenza tecnica.....                                    | 4 |
| 3.3.1 | Assistenza tecnica del software.....                       | 4 |
| 3.3.2 | Modalità di esecuzione.....                                | 4 |
| 4     | LIVELLI DI SERVIZIO .....                                  | 4 |
| 5     | VERIFICA DI CONFORMITÀ.....                                | 5 |

## 1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Di seguito si riassumono le specifiche tecniche dell'Infrastruttura richiesta.

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

- Licenze Application Performance Management Dynatrace
- Servizi Specialistici
- Servizio di assistenza tecnica per 3 anni

### 1.1 Luogo di erogazione

Le licenze oggetto del presente lotto saranno utilizzate presso il seguente sito:

- Centro Elettronico Nazionale (C.E.N.) sito in Napoli presso Real Bosco di Capodimonte

### 1.2 Orario di lavoro

I servizi di assistenza tecnica in garanzia dei prodotti software presso il C.E.N. sono individuati, per tutta la durata contrattuale, come servizi h24 per 365 giorni l'anno.

### 1.3 Durata

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

## 2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

### 2.1 Licenze Application Performance Management Dynatrace

Di seguito vengono riportati i codici e le quantità degli prodotti e servizi specialistici oggetto della presente fornitura:

| CODICE              | DESCRIZIONE   | QUANTITÀ |
|---------------------|---|----------|
| DCRUM-CAS           | Real User Monitoring - Enterprise Analysis (CAS)                      | 1        |
| DCRUM-WE            | Real User Monitoring - Analysis Module WEB                            | 1        |
| DCRUM-AMD           | Real User Monitoring - Agentless Monitor Device (AMD)                 | 4        |
| DCRUM-SSL           | Real User Monitoring - SSL Support                                    | 4        |
| DCRUM-AMC           | Real User Monitoring - Analysis Module Citrix                         | 2        |
| DCRUM-MSSQL         | Real User Monitoring - MS SQL*Server/Sybase                           | 2        |
| DCRUM-UD            | Real User Monitoring - Universal Decodes                              | 2        |
| DCRUM-THIN          | Real User Monitoring - Thin Client (Citrix & Windows Terminal Server) | 2        |
| DCRUM-MYSQL         | Real User Monitoring - MySQL  | 2        |
| DCRUM-ORACLE        | Real User Monitoring - Oracle SQL*Net                                 | 2        |
| FLXPT               | Flexpoint   | 240      |
| DCROOM-CSTM INT-PDS | Assesment, Design and Integration. Dynatrace Certification            | 1        |

### 3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

#### 3.1 Consegna.

La consegna delle licenze software deve avvenire presso i riferimenti indicati dall'Amministrazione.

#### 3.2 Servizio di Installazione e Configurazione

Il servizio di installazione e configurazione sarà effettuato nell'ambito dei servizi di cui al FLXPT per un totale di 10 giornate uomo.

#### 3.3 Assistenza tecnica

Le licenze software indicate in fornitura devono essere fornite un servizio di assistenza e garanzia per un periodo di trentasei mesi (36) decorrendo dalla data di verifica di conformità.

Il fornitore, durante il periodo di validità contrattuale, dovrà effettuare il servizio di assistenza software secondo le modalità descritte nei seguenti paragrafi.

##### 3.3.1 Assistenza tecnica del software

Il fornitore deve garantire la fornitura di patches e aggiornamenti durante il periodo di copertura del contratto, inoltre deve permettere l'accesso gratuito al sito aziendale, dal quale sia possibile ricevere informazioni su nuove versioni e aggiornamenti dei prodotti software installati.

Il servizio di assistenza deve garantire una copertura di 7 giorni la settimana con orario h24.

Un tecnico provvederà ad una prima analisi del problema, a raccogliere le informazioni essenziali per poterlo gestire nel modo più efficiente e rapido ed infine a stimare i tempi di intervento.

##### 3.3.2 Modalità di esecuzione

Il servizio di assistenza dovrà prevedere l'attivazione da parte del fornitore di un numero telefonico di contatto, di un indirizzo email e di un Trouble Ticket System (TTS) per la gestione dei malfunzionamenti.

Si precisa che, ai fini della misurazione dei livelli di servizio, l'orario di inoltro della chiamata via telefono o dell'email da parte dell'Amministrazione è considerato il riferimento temporale di apertura del ticket.

Il fornitore inserirà tale richiesta nel proprio TTS evidenziandone il livello di servizio ed assegnando ad essa un identificativo che dovrà comunicare all'Amministrazione all'apertura del guasto. Il sistema di gestione dovrà garantire il tracciamento della richiesta (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura dell'intervento stesso.

### 4 LIVELLI DI SERVIZIO

Si riportano di seguito, suddivisi per le voci oggetto della fornitura e relativamente al periodo di erogazione del servizio riportato nel presente capitolato, i livelli di servizio minimi attesi :

| INDICATORE DEL SERVIZIO                               | VALORI DI SOGLIA  | PERIODO DI OSSERVAZIONE |
|---|---|-------------------------|
| Approntamento al collaudo                             | Tempo contrattuale  | Una tantum              |
| Servizi di assistenza e assistenza (guasti bloccanti) | Tempo di intervento del servizio:<br>≤ 4 ore nel 95% dei casi<br>≤ 24 ore nel 5% dei casi | trimestrale             |

| INDICATORE DEL SERVIZIO                                   | VALORI DI SOGLIA   | PERIODO DI OSSERVAZIONE |
|---|--|-------------------------|
| Servizi di assistenza e assistenza (guasti non bloccanti) | Tempo di intervento del servizio:<br>≤ 24 ore nel 95% dei casi<br>≤ 72 ore nel 5% dei casi | trimestrale             |

## 5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le operazioni di verifica di conformità saranno eseguite dal Direttore dell'esecuzione del contratto designato dall'Amministrazione, che dovrà verificare la corretta attivazione delle licenze e dei servizi oggetto di fornitura.

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.

In ogni caso le anomalie emerse in fase di collaudo devono essere rimosse entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi.