

## **CAPITOLATO TECNICO**

**Acquisto licenze EMC PowerPath (per la b.d. "N-SIS"), con relativi servizi di assistenza e supporto, per le esigenze del Servizio per i Sistemi informativi Interforze della Direzione Centrale della Polizia Criminale.**

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA FORNITURA</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>TEMPI E MODALITA' DI CONSEGNA</b> .....	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>"SUPPORTO TECNICO"</b> .....	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) PER LA "PRESA IN CARICO" E PER IL "RIPRISTINO DEL MALFUNZIONAMENTO"</b> .....	<b>5</b>
6.1	Livelli di servizio per la "presa in carico" .....	5
6.2	Livelli di servizio per il "ripristino del malfunzionamento" .....	5
6.3	Livelli Minimi di Servizio .....	5
<b>7</b>	<b>SERVIZIO DI "HELP DESK" E SISTEMA DI "TROUBLE TICKET SYSTEM"</b> .....	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITA'</b> .....	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>DOCUMENTAZIONE</b> .....	<b>7</b>
<b>10</b>	<b>CAUSE DI ESCLUSIONE</b> .....	<b>7</b>
<b>11</b>	<b>CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELLE OFFERTE</b> .....	<b>7</b>

## 1 PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti relativi alla fornitura di licenze EMC PowerPath (per la b.d. "N-SIS"), con relativi servizi di assistenza e supporto, per le esigenze del Servizio per i Sistemi informativi Interforze della Direzione Centrale della Polizia Criminale.

## 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura consta di licenze EMC PowerPath per per la durata di 36 (trentasei) mesi, le cui specifiche tecniche sono riportate nel paragrafo successivo.

## 3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La tabella di seguito riportata definisce tipologie e quantità delle licenze da acquisire;

Descrizione moduli di supporto	Q.tà	durata
EMC PowerPath x AIX (Host#5)	5	36 mesi
EMC powerPath x COUNTS # OF PP AIX HOSTS	12	36 mesi
EMC PowerPath x COUNTS # OF PP AIX HOSTS	9	36 mesi

## 4 TEMPI E MODALITA' DI CONSEGNA

Le licenze devono essere consegnate entro **45 giorni** dall'esecutività del contratto.

L'Amministrazione comunicherà alla ditta aggiudicataria del contratto modalità e tempi di consegna.

## 5 "SUPPORTO TECNICO"

È richiesto un servizio di "supporto tecnico", secondo i "livelli di servizio" di seguito descritti;

1. Il "supporto tecnico" dovrà garantire la perfetta e puntuale esecuzione del servizio, mantenendo i "software" funzionanti, garantendo le modifiche tecniche adeguate ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorare il funzionamento e ad aumentare la sicurezza.
2. Il servizio dovrà comprendere, inoltre, ogni prestazione idonea all'eliminazione dei malfunzionamenti, intendendosi per "malfunzionamento" qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti così come prevista contrattualmente dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso parte integrante della fornitura.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il supporto tecnico comprenderà:

- ✓ invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- ✓ invio delle riparazioni e aggiornamenti che il produttore metterà a disposizione dei propri clienti;
- ✓ consegna di ogni nuovo aggiornamento.

L'Amministrazione, eventualmente tramite terzi autorizzati, comunicherà alla società aggiudicataria i malfunzionamenti, il relativo "livello di gravità" e le eventuali soluzioni di "bypass" già adottate, mediante il servizio di "help desk" di cui al successivo Paragrafo 5.1

Si precisa che la data e l'ora della segnalazione del "malfunzionamento" tramite il servizio di "help desk" (meglio descritto al paragrafo 7), verranno definite come ora di "apertura della chiamata", da cui decorreranno i termini per la relativa "presa in carico" e successiva eliminazione dei "malfunzionamenti" medesimi.

Il servizio dovrà prevedere l'immediata registrazione del problema e la sua assegnazione al responsabile appropriato.

Nei casi di intervento "on site", il tecnico incaricato dovrà compilare un'apposita scheda, sottoscritta da un rappresentante dell'Amministrazione, nella quale dovranno essere registrati:

identificativo (numero, giorno e ora) della richiesta di intervento; identificativo (numero, giorno e ora) dell'intervento;  
tipologia di intervento;  
esito intervento, comprensivo dell'ora e del giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

La Società aggiudicataria dovrà prevedere un servizio di monitoraggio degli "SLA" erogati e fornire una reportistica trimestrale con le seguenti indicazioni:

classificazione dell'evento in base ai livelli di criticità sotto riportati; indicazione di data/ora di apertura del disservizio;  
segnalazione di ritorno e presa in carico; tempo di ripristino del servizio.

Qualsiasi richiesta di "supporto tecnico" registrata dovrà essere gestita sulla base del "livello di gravità" indicato dall'Amministrazione, secondo i criteri di seguito delineati, considerando che ciascun livello avrà un differente impatto sui tempi di risposta:

**Livello di Gravità 1:** il server di produzione o altri sistemi "mission critical" non funzionano e il problema non può essere risolto immediatamente:

- rischio reale di danneggiamento o di perdita di tutti o di gran parte dei dati "mission critical"; interruzione grave dei servizi;
- interruzione significativa delle operazioni aziendali;
- l'assistenza per il livello di Gravità I richiede risorse dedicate disponibili a occuparsi del problema in modo continuativo negli orari previsti dal contratto, secondo necessità.

**Livello di Gravità 2:** funzionalità principale gravemente compromessa:

- le operazioni possono essere eseguite in modalità limitata, ma la produttività a lungo termine potrebbe risentirne;
- un traguardo importante è a rischio. Problemi per le installazioni continue e incrementali;
- disponibilità di una soluzione temporanea.

**Livello di Gravità 3:** perdita parziale e non critica della funzionalità del software:

- possibilità di continuare a utilizzare il software, nonostante alcuni componenti abbiano compromesso le operazioni;
- rischio minimo per i traguardi dell'installazione iniziale.

**Livello di Gravità 4:** problemi di utilizzo generici:

- problemi superficiali o di minore rilevanza, domande sull'utilizzo generale, inclusi errori nella documentazione.

## **6 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) PER LA "PRESA IN CARICO" E PER IL "RIPRISTINO DEL MALFUNZIONAMENTO"**

### **6.1 Livelli di servizio per la "presa in carico"**

La Società aggiudicataria, ricevuta la richiesta di "supporto tecnico" da parte dell'Amministrazione, dovrà confermare la "presa in carico" della chiamata mediante comunicazione via mail, rispettando i seguenti "livelli di servizio":

- a) Livello di Gravità 1: entro 2 (due) ore solari dalla sottomissione della richiesta, tutti i giorni, h24 (7x7x365);
- b) Livello di Gravità 2: entro 2 (due) ore solari dalla sottomissione della richiesta, tutti i giorni, h24 (7x7x365);
- c) Livello di Gravità 3: entro 8 (otto) ore lavorative dalla sottomissione della richiesta, tutti i giorni lavorativi dalle 7.00 alle 19.00;
- d) Livello di Gravità 4: entro 12 (dodici) ore lavorative dalla sottomissione della richiesta, tutti i giorni lavorativi dalle 7.00 alle 19.00.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente Paragrafo comporterà l'applicazione di specifiche penalità previste contrattualmente.

### **6.2 Livelli di servizio per il "ripristino del malfunzionamento"**

La Società aggiudicataria, una volta presa in carico la chiamata, dovrà attivarsi al fine di ripristinare la funzionalità delle apparecchiature e dei prodotti "software" garantendo, per l'intera vigenza contrattuale, i seguenti "livelli di servizio":

- a) Livello di Gravità 1: entro 4 (quattro) ore solari, a partire dalla conferma della presa in carico, tutti i giorni h24 (7x7x365). Trascorso tale termine, senza aver trovato un "workaround", La Società aggiudicataria si impegna a garantire, nelle successive 2 (due) ore solari l'intervento on-site del supporto specialistico;
- b) Livello di Gravità 2: entro 6 (sei) ore solari, a partire dalla conferma della presa in carico, tutti i giorni h24 (7x7x365). Trascorso tale termine senza aver trovato un "workaround", La Società aggiudicataria si impegna a garantire, nelle successive 4 (quattro) ore solari, l'intervento on-site del supporto specialistico;
- c) Livello di Gravità 3: entro 3 (tre) giorni lavorativi, a partire dalla conferma della presa in carico;
- d) Livello di Gravità 4: entro 5 (cinque) giorni lavorativi, a partire dalla conferma della presa in carico.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente Paragrafo comporterà l'applicazione di specifiche penalità previste contrattualmente.

### **6.3 Livelli Minimi di Servizio**

La Società aggiudicataria dovrà garantire, per l'intera vigenza contrattuale, i seguenti "livelli minimi di servizio":

1. Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute;
2. Risposta entro 60" per il 10<sup>3</sup>/<sub>4</sub>delle chiamate ricevute.

Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.

3. Percentuale di chiamate perdute non superiore al 5%.

*Si definisce chiamata perduta quella telefonata:*

1. che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
2. a cui segue il segnale di occupato;
3. a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
4. viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

I "log" delle chiamate per il supporto tecnico devono essere disponibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.

Il mancato rispetto dei sopraindicati livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali previste contrattualmente.

## **7 SERVIZIO DI "HELP DESK" E SISTEMA DI "TROUBLE TICKET SYSTEM"**

La Società aggiudicataria, a decorrere dall'avvenuta approvazione del certificato di positiva verifica inventariale e funzionale di conformità, e per l'intera vigenza contrattuale, metterà a disposizione dell'Amministrazione un'apposita "linea telefonica dedicata", ovvero un indirizzo di posta elettronica, che funzionerà da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative a richieste di informazione e assistenza tecnica per "malfunzionamento" dei "sistemi", nel rispetto dei "livelli di servizio". di cui al successivo Paragrafo.

Le chiamate dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

Ad ogni richiesta di intervento per malfunzionamento il servizio dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della chiamata (Trouble Ticketing); tale identificativo, unitamente alla data e all'ora di registrazione, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata.

Il servizio dovrà essere garantito h 24, 7 giorni su 7, e dovrà prevedere, a seguito di richiesta di assistenza da parte dell'Amministrazione:

- creazione del profilo;
- raccolta di informazioni per consentire la diagnosi e la risoluzione dei problemi;
- invio di una richiesta di assistenza;
- risoluzione del problema con il responsabile dell'assistenza tecnica appropriato;
- chiusura della richiesta di assistenza.

Il responsabile dell'assistenza tecnica collaborerà con l'Amministrazione per la risoluzione del problema e intraprenderà tutte le azioni necessarie per eseguire una diagnosi completa e trovare una soluzione, ivi compreso, a titolo esemplificativo:

- richiesta di ulteriori informazioni;
- richiesta di installazione di "patch" e/o "software specifici";
- richiesta di dati di "debug" specifici del sistema dell'utente (e, se necessario, esecuzione di test per generare questi dati);
- riproduzione del problema su macchine di prova;
- verifica di errori del software con il personale tecnico dell'Amministrazione;
- richiesta di implementazione e verifica dei suggerimenti relativi a possibili soluzioni in grado di evitare il problema;
- richiesta di coinvolgimento di amministratori di risorse di rete, "database" o di altri amministratori in funzione delle tecnologie;
- collaborazione con fornitori di "hardware" o "software" di terze parti pertinenti (ad esempio, fornitori di sistemi operativi e database), per una corretta diagnosi del problema.

## **8 VERIFICA DI CONFORMITA'**

Le attività di verifica di funzionalità sono dirette a verificare la conformità della fornitura con l'offerta presentata dal fornitore, nonché, per quanto da questa non previsto, alle specifiche e alle indicazioni del presente documento.

## **9 DOCUMENTAZIONE**

Dovrà essere fornita, al momento tutta la documentazione (licenze, manuali d'uso, schede tecniche ecc.) in lingua italiana.

## **10 CAUSE DI ESCLUSIONE**

La fornitura dovrà **necessariamente** rispettare le caratteristiche minime richieste nei precedenti paragrafi

La non conformità dell'offerta sarà considerata **causa di esclusione**.

## **11 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELLE OFFERTE**

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. 95 comma 4, lett. b), del D.lgs. 50/2016", **nel rispetto dei requisiti minimi richiesti nel capitolato**.

### Tabella di riferimento per RDO

<b>Unità di misura dell'Offerta Economica</b>		
	X	Valori a ribasso
		Percentuali a rialzo
<b>Offerta</b>		
		Offerta Economicamente più vantaggiosa
	X	Prezzo minor prezzo
Cifre decimali dell'offerta	2	
Cifre decimali del Punteggio		
<b>Formula di calcolo (OEPV)</b>		
		Lineare semplice (a punteggio assoluto)
		Lineare spezzata sulla media (interdipendente)
		Lineare alla migliore offerta (interdipendente)
		Lineare min-max (interdipendente)
		Non lineare a proporzionalità inversa (interdipendente)
		Non lineare concava (a punteggio assoluto)
		Non lineare a "S" (a punteggio assoluto)
	X	Nessuna
<b>Importo a base d'asta</b>		<b>135.000,00 €</b>