

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

1	PREMESSA	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
3	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	3
4	TEMPI E MODALITA' DI CONSEGNA	3
5	"SUPPORTO TECNICO"	3
6	LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) PER LA "PRESA IN CARICO" E PER IL "RIPRISTINO DEL MALFUNZIONAMENTO"	5
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
7	SERVIZIO DI "HELP DESK" E SISTEMA DI "TROUBLE TICKET SYSTEM"	6
8	VERIFICA DI CONFORMITA'	7
9	DOCUMENTAZIONE	7
10	CAUSE DI ESCLUSIONE	7
11	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELLE OFFERTE	7

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 10³/₄delle 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

Unità di misura dell'Offerta Economica		
	X	Valori a ribasso
		Percentuali a rialzo
Offerta		
		Offerta Economicamente più vantaggiosa
	X	Prezzo minor prezzo
Cifre decimali dell'offerta	2	
Cifre decimali del Punteggio		
Formula di calcolo (OEPV)		
		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
Importo a base d'asta		135.000,00 €