

CAPITOLATO TECNICO

**Rinnovo di licenze software e relativi servizi di supporto per le esigenze della
Sala Lampertz
Direzione Centrale della Polizia di Prevenzione
Ministero dell'Interno - Dipartimento della Pubblica Sicurezza**

INDICE GENERALE

1. Oggetto della fornitura	3
2. Definizione della fornitura e durata	3
3. Descrizione della fornitura	3
4. Servizio di supporto tecnico e "help desk"	4
5. Livelli di servizio	5
6. Penali	6
6.1. Help Desk	6
6.2. Servizio di supporto	6
7. Responsabile del servizio	6
8. Verifica di conformità	7
9. Modalità di presentazione offerta economica	8

1. Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisto e aggiornamento del supporto per le licenze software necessarie al corretto funzionamento della "Sala Lampertz" in esercizio presso la **Direzione Centrale della Polizia di Prevenzione sita al polo "Tuscolano", in via Tuscolana, 1558 – CAP 00173 - Roma.**

2. Definizione della fornitura e durata

La fornitura, in unico lotto, prevede l'acquisto e l'aggiornamento del supporto delle licenze software HCL Notes Domino e VEEAM fino al termine del 30/04/2024, con riattivazione del supporto qualora scaduto.

Si precisa che con il termine "aggiornamento" è inteso l'eventuale "upgrade tecnologico" ovvero "restatement" qualora necessario.

3. Descrizione della fornitura

Di seguito il dettaglio dei prodotti richiesti, con l'indicazione della scadenza dell'attuale supporto:

Product SKU	Descrizione Prodotto	Q.tà	Scadenza Attuale
EONXRLL	HCL NOTES DOMINO COMPLETE COLLABORATION AU ANNUAL SW S&S RNWL	300	30/04/2021
EONXRLL	HCL NOTES DOMINO COMPLETE COLLABORATION AU ANNUAL SW S&S RNWL	300	
EONXRLL	HCL NOTES DOMINO COMPLETE COLLABORATION AU ANNUAL SW S&S RNWL	300	
TN100282Y01	HCL Domino Volt, Term License and 12 Month S&S, User	300	Nuova esigenza
TN100282Y01	HCL Domino Volt, Term License and 12 Month S&S, User	300	
TN100282Y01	HCL Domino Volt, Term License and 12 Month S&S, User	300	
V-VBRPLS-VS-P0ARE-00	Annual Basic Maintenance Renewal Expired - Veeam Backup & Replication Enterprise Plus	16	31/12/2020
V-VBRENT-VS-P02YP-00	2 additional years of Basic maintenance prepaid for Veeam Backup & Replication Enterprise	16	
V-VBRENT-VS-P01MR-00	Monthly Basic Maintenance Renewal - Veeam Backup & Replication Enterprise	64	
V-VBRPLS-VS-P0000-U4	Veeam Backup & Replication Enterprise Plus Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise	16	Upgrade
V-VBRPLS-VS-P01BE-U4	Basic Maintenance Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise to Veeam Backup & Replication Enterprise Plus - ONE year	32	
V-VBRPLS-VS-POMBE-U4	Basic Maintenance Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise to Veeam Backup & Replication Enterprise Plus - ONE month	64	

Le licenze d'uso a tempo indeterminato 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 aggiornamento.

I prodotti software dovranno essere forniti, unitamente a tutta la documentazione tecnica e d'uso prevista (a titolo indicativo e non esaustivo: manuali descrittivi delle funzionalità del prodotto, modalità d'installazione, d'uso e personalizzazione, messaggistica, ecc.) su supporto digitale CD/DVD in lingua inglese o italiano.

4. Servizio di supporto tecnico e “help desk”

A decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione dell'avvenuta approvazione del certificato di verifica inventariale, dovrà essere messo a disposizione dell'Amministrazione un servizio di supporto tecnico tramite “help desk” per la gestione delle richieste di assistenza tecnica.

Il servizio dovrà provvedere a:

- ricevere e registrare le richieste di assistenza tecnica correttiva;
- attivare la struttura di assistenza tecnica correttiva;
- controllare i processi di risoluzione delle richieste di assistenza e verificarne gli esiti;
- informare i referenti dell'Amministrazione sullo stato dell'intervento;
- elaborare ed analizzare le statistiche sugli interventi.
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili

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.

In particolare il servizio dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- deve comprendere il supporto sia online, mediante posta elettronica, sia telefonico (numero verde gratuito per il chiamante) finalizzato a far funzionare il software richiesto conformemente alla documentazione.
- fornitura di un supporto tecnico per la versione o release attuali del software e, se rese generalmente disponibili dal produttore, la release o versione immediatamente precedente;
- messa a disposizione da parte dell'Amministrazione di qualsiasi informazione pertinente che gli venga richiesta, includendo senza limitazioni, il numero Cliente o quello di identificazione del sito, la gravità dell'incidente, il nome del software comprensivo di release, versione, service pack e altri termini descrittivi richiesti dal supporto tecnico, nonché indicare un proprio referente tecnico che conosca l'ambiente del Cliente o l'anomalia da risolvere.

Si precisa che il numero telefonico gratuito, messo a disposizione dal Fornitore, dovrà fungere da unico punto di risposta e non re-indirizzare su ulteriori numeri telefonici.

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

Il Supporto deve essere fornito da professionisti qualificati e deve garantire all'Amministrazione:

- (i) Accesso al supporto online 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, 365 giorni l'anno e accesso a download di prodotti software e documentazione, fix, Service Pack, patch, beta testing, comunità globali di utenti, FAQ, sample, registrazioni webcast e demo, consigli d'uso, aggiornamenti tecnici
- (ii) Supporto telefonico 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana per incidenti di gravità 1 e disponibilità durante il normale orario di lavoro per gravità da 2 a 4. Per normale orario di lavoro si intende 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.
- (iii) Aggiornamenti per il software nel momento in cui il produttore li rende disponibili.

5. Livelli di servizio

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 60" (secondi), per il 100% delle chiamate ricevute; verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore;
- percentuale di chiamate perse non dovrà essere superiore al 5%;

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

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

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

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

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, ha un differente impatto sui tempi di risposta.

Di seguito i parametri per la classificazione di ogni anomalia:

- I. "Gravità 1" deve essere utilizzato quando in caso di problema con il prodotto o servizio che influisce sulle funzionalità critiche nell'ambiente di produzione e richiede un'attenzione immediata. Non è disponibile alcuna soluzione procedurale.
- II. "Gravità 2" deve essere utilizzato per una situazione di impatto elevato sul business che potrebbe mettere a rischio l'ambiente di produzione. È possibile che il Software funzioni, ma con limitazioni importanti.

- III. “Gravità 3” deve essere utilizzato per una situazione di impatto limitato sul business, con la maggior parte delle funzioni del software ancora utilizzabili; tuttavia, potrebbe essere richiesta qualche soluzione che aggiri o eviti o comunque neutralizzi l’errore (cosiddetta circumvention) per consentire al Software di funzionare.
- IV. “Gravità 4” deve essere utilizzato per (i) un’anomalia o un evento di natura problematica minore che non influisce sul funzionamento del software, (ii) un errore nella documentazione del Software che non comporta effetti significativi sulle operazioni o (iii) un suggerimento relativo a nuove funzionalità o miglioramenti del Software

Di seguito i livelli di servizio richiesti per il supporto tecnico:

Livelli di Servizio per il Supporto	
Gravità dell’incidente	Tempo iniziale di risposta
1	2 ore (24x7)
2-4	2 ore lavorative*

* Durante il normale orario lavorativo, in base all’inserimento dell’orario in cui l’incidente viene inizialmente segnalato, online o telefonicamente.

Il mancato rispetto dei Livelli di servizio del presente capitolo comporterà l’applicazione di specifiche penalità riportate nel capitolo seguente.

6. Penali

6.1. Help Desk

In caso di ritardo per il servizio di Help Desk sono previste le seguenti penalità:

Valori di Soglia		Causale	Importi
Tempo Max Attesa	60 secondi nel 100% dei casi	Per ogni punto o frazione percentuale in diminuzione rispetto ai valori di soglia.	0,1 per mille dell’importo netto contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Chiamate entranti perdute	– Max 5%	Per ogni punto o frazione percentuale in aumento rispetto ai valori di soglia.	0,1 per mille dell’importo netto contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

6.2. Servizio di supporto

Il mancato rispetto dei Livelli di servizio di cui al capitolo 3 comporterà l’applicazione di una penale pari allo 0,2 per mille del valore netto del contratto per ogni giorno di ritardo.

7. Responsabile del servizio

Al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale, all’atto della stipula del contratto di fornitura il fornitore dovrà indicare un responsabile del servizio, eventualmente coincidente con il soggetto firmatario del contratto, che funga da interfaccia con l’Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi, e più in generale che possa rappresentare

il Fornitore ad ogni effetto. Le comunicazioni e gli eventuali disservizi ed inadempienze comunicate al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al Fornitore.

8. Verifica di conformità

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore, e comunque entro e non oltre 30 giorni dalla data di stipula del contratto, l'Amministrazione procederà alla verifica di conformità della fornitura, che si concluderà con la redazione di apposito certificato di conformità.

Le operazioni di verifica di conformità si svolgeranno in un'unica fase di verifica inventariale in cui il Fornitore dovrà presentare ogni documentazione necessaria ad attestare l'effettiva fornitura; tale documentazione, sarà sottoposta ad approvazione da parte dell'Amministrazione, la quale si riserva la facoltà di effettuare ulteriori motivate verifiche, che ritenga opportuno, mirate ad accertare l'effettivo acquisto delle licenze software.

Il Fornitore deve garantire tutta l'assistenza necessaria e mettere a disposizione dell'Amministrazione tutte le apparecchiature e mezzi essenziali per l'effettuazione delle verifiche.

9. Modalità 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.

Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Importo Unitario (Iva Esclusa)	Importo Totale (Iva Esclusa)
EONXRLL	HCL NOTES DOMINO COMPLETE COLLABORATION AU ANNUAL SW S&S RNWL	300		
EONXRLL	HCL NOTES DOMINO COMPLETE COLLABORATION AU ANNUAL SW S&S RNWL	300		
EONXRLL	HCL NOTES DOMINO COMPLETE COLLABORATION AU ANNUAL SW S&S RNWL	300		
TN100282Y01	HCL Domino Volt, Term License and 12 Month S&S, User	300		
TN100282Y01	HCL Domino Volt, Term License and 12 Month S&S, User	300		
TN100282Y01	HCL Domino Volt, Term License and 12 Month S&S, User	300		
V-VBRPLS-VS-POARE-00	Annual Basic Maintenance Renewal Expired - Veeam Backup & Replication Enterprise Plus	16		
V-VBRENT-VS-P02YP-00	2 additional years of Basic maintenance prepaid for Veeam Backup & Replication Enterprise	16		
V-VBRENT-VS-P01MR-00	Monthly Basic Maintenance Renewal - Veeam Backup & Replication Enterprise	64		
V-VBRPLS-VS-P0000-U4	Veeam Backup & Replication Enterprise Plus Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise	16		
V-VBRPLS-VS-P01BE-U4	Basic Maintenance Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise to Veeam Backup & Replication Enterprise Plus - ONE year	32		
V-VBRPLS-VS-P0MBE-U4	Basic Maintenance Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise to Veeam Backup & Replication Enterprise Plus - ONE month	64		
Servizio di supporto e Help Desk		1		
TOTALE OFFERTA (IVA ESCLUSA)				
di cui oneri previsti per sicurezza, specifici di attività di impresa				