



MINISTERO DELL'INTERNO



CAPITOLATO TECNICO

Infrastruttura Tecnologica per il progetto PNR

(ISF – Attività 3.1)

LOTTO 6

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 Informatica	3
2.2	Consegna, installazione, posa in opera.	3
2.3	Assistenza e manutenzione	4
2.3.1	Modalità di esecuzione.....	4
3	LIVELLI DI SERVIZIO	4
4	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	4

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura del presente lotto ha per oggetto le licenze software e i servizi nel seguito indicati:

- Licenze Informatica Big Data Management
- Licenze Informatica Big Data Dynamic Masking
- Licenze Informatica B2B Data Format Library EDIFACT
- Licenze Informatica Big Data Persistent Masking
- Licenze Informatica MDM – Relate 360 for Big Data
- Servizio di manutenzione 2 anni

1.1 Luogo di erogazione

Le licenze oggetto del presente lotto saranno installate presso il Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato (Napoli – Capodimonte).

1.2 Orario di lavoro

I servizi di assistenza tecnica e manutenzione in garanzia dei sistemi sono individuati, per tutta la durata contrattuale, come servizi h24 per 365 giorni l'anno.

1.3 Durata

Il periodo di durata contrattuale per la manutenzione è fissato in 24 (ventiquattro) mesi dalla data di collaudo favorevole.

2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Licenze Informatica

Di seguito vengono riportati i codici e le quantità delle licenze oggetto della presente fornitura:

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
0000022078-0001	Big Data Management	22
0000022439-0001	Big Data Dynamic Masking	22
0000005786-0001	B2B Data Format Library (1 Library) EDIFACT	3
0000022441-0001	Big Data Persistent Masking	22
0000022202-0001	MDM – Relate 360 for Big Data	22

E' richiesto, inoltre, un periodo di manutenzione ed assistenza pari a 24 (ventiquattro) mesi per ciascuna licenza fornita.

2.2 Consegna, installazione, posa in opera.

La consegna deve avvenire presso le sedi e gli account indicati dall'Amministrazione.

2.3 Assistenza e manutenzione

Per tutte le licenze in fornitura deve essere fornito un servizio di assistenza e garanzia per un periodo di ventiquattro (24) mesi decorrendo dalla data di verifica di conformità.

Il fornitore deve garantire la fornitura di *patch* 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 hardware e software installati.

Il servizio di manutenzione 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.

2.3.1 Modalità di esecuzione

Il servizio di manutenzione 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 guasti e malfunzionamenti di un apparato o di una componente di esso, attivo h24, sette giorni su sette, per 365 giorni l'anno. Entro la data di inizio dei servizi l'Amministrazione comunicherà alla società aggiudicataria dell'appalto i nominativi e i gruppi di lavoro abilitati all'apertura delle chiamate da parte dell'Amministrazione.

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.

3 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 e le penali connesse in caso di superamento delle soglie.

INDICATORE DEL SERVIZIO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI OSSERVAZIONE
Approntamento al collaudo	Tempo contrattuale	Una tantum
Servizi di assistenza e manutenzione (guasti bloccanti)	Tempo di ripristino dell'infrastruttura o del servizio: ≤ 4 ore nel 95% dei casi ≤ 24 ore nel 5% dei casi	trimestrale
Servizi di assistenza e manutenzione (guasti non bloccanti)	Tempo di ripristino dell'infrastruttura o del servizio: ≤ 24 ore nel 95% dei casi ≤ 72 ore nel 5% dei casi	trimestrale

4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le operazioni di verifica di conformità saranno eseguite dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) che dovrà esaminare la fornitura.

In generale, per dare avvio alle operazioni di collaudo, l'Amministrazione dovrà ricevere da parte del fornitore una formale comunicazione di approntamento al collaudo entro 7 giorni solari dalla ricezione dell'ordine.

Nel corso del collaudo, l'Amministrazione avrà la facoltà di eseguire verifiche anche differenti da quanto indicato nella documentazione fornitagli a supporto.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, 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.

La presenza di anomalie riscontrate durante la fase di collaudo viene registrata ai fini della misurazione degli indicatori di qualità applicabili. In ogni caso le anomalie emerse in fase di collaudo devono essere rimosse entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi.