

Appalto specifico "Acquisto e aggiornamento di licenze software VMware per i sistemi Banca Dati Nazionale del DNA e NSIS"

ID Negoziazione: **2235994**

Codice univoco IPA: U64LLU

INFORMAZIONI GENERALI	
Criterio di aggiudicazione	Prezzo più basso
Presentazione delle offerte al netto di IVA	Si
Ordinamento delle offerte	Al ribasso
Unità di misura delle offerte	Valuta euro
Valore Appalto specifico	1100000
Durata del contratto (n° mesi)	36
Cifre decimali offerta economica	2
Soglia di rilevanza comunitaria	Sopra soglia
Numero Lotti	1

DETTAGLIO LOTTI

N° LOTTO	DENOMINAZIONE	CIG	TOTALE BASE D'ASTA/VALORE PRESUNTO
1	Lotto 1	Non previsto	1.100.000,00

LOTTO 1 - DATI DI LOTTO	
N° Lotto	1
Denominazione	Lotto 1
CIG	Non previsto
Categoria/e di ammissione	Software
N° articoli	10
Totale base d'asta	1.100.000,00

Lotto 1 - 9. NSIS - CL18-STD-3P-SSS-C

Quantità: **52**

CARATTERISTICA	OBBLIGATORIA PER FORNITORE	REGOLA DI AMMISSIONE	VALORI AMMESSI
Descrizione tecnica	Si	Valore unico ammesso	Supporto
Unità di misura	Si	Lista di scelte	Licenza d'uso
Marca	Si	Valore unico ammesso	VMWare
Codice articolo produttore	Si	Valore unico ammesso	CL18-STD-3P-SSS-C
Nome commerciale	Si	Valore unico ammesso	Production Support/Subscription for VMware vCloud Suite 2018

			Standard for 3 years
Prezzo	Si	Nessuna regola	

Lotto 1 - 8. NSIS - CL18-EPL-STD-UG-C

Quantità: 52

CARATTERISTICA	OBBLIGATORIA PER FORNITORE	REGOLA DI AMMISSIONE	VALORI AMMESSI
Descrizione tecnica	Si	Valore unico ammesso	Supporto
Unità di misura	Si	Lista di scelte	Licenza d'uso
Marca	Si	Valore unico ammesso	VMWare
Codice articolo produttore	Si	Valore unico ammesso	CL18-EPL-STD-UG-C
Nome commerciale	Si	Valore unico ammesso	Upgrade: VMware vSphere 6 Enterprise Plus to vCloud Suite 2018 Standard
Prezzo	Si	Nessuna regola	

Lotto 1 - 5. DNA - VC-SRM8-25E-C

Quantità: 4

CARATTERISTICA	OBBLIGATORIA PER FORNITORE	REGOLA DI AMMISSIONE	VALORI AMMESSI
Descrizione tecnica	Si	Valore unico ammesso	Licenza software
Unità di misura	Si	Lista di scelte	Licenza d'uso
Marca	Si	Valore unico ammesso	VMWare
Codice articolo produttore	Si	Valore unico ammesso	VC-SRM8-25E-C
Nome commerciale	Si	Valore unico ammesso	VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack)
Prezzo	Si	Nessuna regola	

Lotto 1 - 2. DNA - CL18-STD-3P-SSS-C

Quantità: 80

CARATTERISTICA	OBBLIGATORIA PER FORNITORE	REGOLA DI AMMISSIONE	VALORI AMMESSI
Descrizione tecnica	Si	Valore unico ammesso	Supporto
Unità di misura	Si	Lista di scelte	Licenza d'uso
Marca	Si	Valore unico ammesso	VMWare
Codice articolo produttore	Si	Valore unico ammesso	CL18-STD-3P-SSS-C
Nome commerciale	Si	Valore unico ammesso	Production Support/Subscription for VMware vCloud Suite 2018 Standard for 3 years
Prezzo	Si	Nessuna regola	

Lotto 1 - 3. DNA - VCS6-STD-C

Quantità: 3

CARATTERISTICA	OBBLIGATORIA PER FORNITORE	REGOLA DI AMMISSIONE	VALORI AMMESSI
Descrizione tecnica	Si	Valore unico ammesso	Licenza software
Unità di misura	Si	Lista di scelte	Licenza d'uso
Marca	Si	Valore unico ammesso	VMWare
Codice articolo produttore	Si	Valore unico ammesso	VCS6-STD-C
Nome commerciale	Si	Valore unico ammesso	VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)
Prezzo	Si	Nessuna regola	

Lotto 1 - 7. NSIS - VCS6-STD-3P-SSS-C

Quantità: 4

CARATTERISTICA	OBBLIGATORIA PER FORNITORE	REGOLA DI AMMISSIONE	VALORI AMMESSI
Descrizione tecnica	Si	Valore unico ammesso	Supporto
Unità di misura	Si	Lista di scelte	Licenza d'uso
Marca	Si	Valore unico ammesso	VMWare
Codice articolo produttore	Si	Valore unico ammesso	VCS6-STD-3P-SSS-C
Nome commerciale	Si	Valore unico ammesso	Production Support/Subscription VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) for 3 year
Prezzo	Si	Nessuna regola	

Lotto 1 - 6. DNA - VC-SRM8-25E-3PSSS-C

Quantità: 4

CARATTERISTICA	OBBLIGATORIA PER FORNITORE	REGOLA DI AMMISSIONE	VALORI AMMESSI
Descrizione tecnica	Si	Valore unico ammesso	Supporto
Unità di misura	Si	Lista di scelte	Licenza d'uso
Marca	Si	Valore unico ammesso	VMWare
Codice articolo produttore	Si	Valore unico ammesso	VC-SRM8-25E-3PSSS-C
Nome commerciale	Si	Valore unico ammesso	Production Support/Subscription for VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack) for 3 years
Prezzo	Si	Nessuna regola	

Lotto 1 - 1. DNA - CL18-STD-C

Quantità: 80

CARATTERISTICA	OBBLIGATORIA PER FORNITORE	REGOLA DI AMMISSIONE	VALORI AMMESSI
Descrizione tecnica	Si	Valore unico ammesso	Licenza software
Unità di misura	Si	Lista di scelte	Licenza d'uso
Marca	Si	Valore unico ammesso	VMWare
Codice articolo produttore	Si	Valore unico ammesso	CL18-STD-C
Nome commerciale	Si	Valore unico ammesso	VMware vCloud Suite 2018 Standard
Prezzo	Si	Nessuna regola	

Lotto 1 - 4. DNA - VCS6-STD-3P-SSS-C

Quantità: 3

CARATTERISTICA	OBBLIGATORIA PER FORNITORE	REGOLA DI AMMISSIONE	VALORI AMMESSI
Descrizione tecnica	Si	Valore unico ammesso	Supporto
Unità di misura	Si	Lista di scelte	Licenza d'uso
Marca	Si	Valore unico ammesso	VMWare
Codice articolo produttore	Si	Valore unico ammesso	VCS6-STD-3P-SSS-C
Nome commerciale	Si	Valore unico ammesso	Production Support/Subscription VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) for 3 year
Prezzo	Si	Nessuna regola	

Lotto 1 - Servizio di assistenza e supporto

Quantità: 1

CARATTERISTICA	OBBLIGATORIA PER FORNITORE	REGOLA DI AMMISSIONE	VALORI AMMESSI
Nome del servizio	Si	Valore unico ammesso	Servizio di assistenza e supporto
Descrizione tecnica	Si	Valore unico ammesso	come da capitolato tecnico II Parte
Unità di misura	Si	Lista di scelte	Servizio
Prezzo	Si	Nessuna regola	

Per i dettagli (durata e scadenza) delle singole licenze in acquisto/rinnovo e per ogni aspetto non espressamente previsto dal presente Capitolato Tecnico, si faccia riferimento al Capitolato Tecnico Parte II.

CAPITOLATO TECNICO

**Acquisto e aggiornamento di licenze software VMware
Servizio per il Sistema Informativo Interforze
Direzione Centrale della Polizia Criminale
Ministero dell'Interno - Dipartimento della Pubblica Sicurezza**

INDICE GENERALE

Sommario

1. OGGETTO DELLA FORNITURA	3
2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA E DURATA	3
3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	3
3.1 Acquisto licenze d'uso	5
3.2 Aggiornamento di licenze d'uso	5
4. SERVIZIO DI ASSISTENZA E SUPPORTO.	5
4.2 Interventi di assistenza on site	7
4.3 Monitoraggio e reportistica	7
5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	8
5.1 Responsabile del servizio	8
5.1 Consegna	8
6. GOVERNO DELLA FORNITURA	8
6.1 Verifica di conformità	8
6.2 Livelli di servizio	8
6.3 Penali	10
7. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTA	10

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della fornitura è l'acquisto e aggiornamento di licenze software VMware con annessi servizi di assistenza e supporto, necessari al corretto funzionamento del Servizio per il Sistema Informativo Interforze presso la **Direzione Centrale della Polizia Criminale sita al polo "Anagnina", in via Torre di Mezzavia, 9 – CAP 00173 - Roma.**

2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA E DURATA

La fornitura, in unico lotto, prevede l'acquisto e l'aggiornamento delle licenze software VMware afferenti a due sistemi applicativi in uso al Servizio per il Sistema Informativo Interforze:

- N-SIS – Sistema Informativo Schengen Nazionale
- BDN DNA – Banca Dati Nazionale DNA

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

È richiesto, inoltre, un servizio di assistenza e supporto, per un massimo di 36 mesi, attivo dalla data di esito positivo della verifica di conformità, fino al termine ultimo del 31/07/2022.

3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura, nel seguito dettagliata, comprende l'acquisizione di nuove licenze VMware e l'aggiornamento delle licenze attualmente in uso presso il Servizio per il Sistema Informativo Interforze. Tutte le licenze fornite, nuove o in aggiornamento, dovranno comprendere il relativo supporto, per un massimo di 36 mesi, fino alla data del 31/07/2022.

In particolare, alla data di esecutività del contratto, il Fornitore dovrà:

- Fornire le licenze di cui l'Amministrazione richiede l'acquisto.
- Riattivazione delle licenze eventualmente già scadute in uso dall'Amministrazione.
- Prendere in carico le licenze attive, qualora non ancora scadute, aggiornandole alla relativa data di scadenza.

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.

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.

Si indica di seguito, per ciascuna licenza, il sistema applicativo di riferimento tra NSIS e Banca Dati Nazionale del DNA e, per le sole licenze non scadute attualmente in uso, la relativa data di scadenza.

In particolare, per il sistema N-SIS, a partire dal seguente scenario che riporta le licenze dell'attuale contratto, in scadenza il 30/06/2019:

LICENZA	Q.tà	ACCOUNT VMWARE
VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	2	117015523
VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	1	625771441
VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	1	114593380
vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	20	114593380
vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	20	117015523
vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	12	625771441

Si chiede il rinnovo delle licenze ed il contestuale consolidamento degli account, come previsto dal seguente dimensionamento:

CODICE PRODOTTO	LICENZA	Q.tà
VCS6-STD-3P-SSS-C	Production Support/Subscription VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) for 3 year	4
CL18-EPL-STD-UG-C	Upgrade: VMware vSphere 6 Enterprise Plus to vCloud Suite 2018 Standard	52
CL18-STD-3P-SSS-C	Production Support/Subscription for VMware vCloud Suite 2018 Standard for 3 years	52

3.1 Acquisto licenze d'uso

Si richiede l'acquisto dei seguenti prodotti e del relativo supporto:

ID	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Sistema Applicativo
1.	CL18-STD-C	VMware vCloud Suite 2018 Standard	80	DNA
2.	CL18-STD-3P-SSS-C	Production Support/Subscription for VMware vCloud Suite 2018 Standard for 3 years	80	DNA
3.	VCS6-STD-C	VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	3	DNA
4.	VCS6-STD-3P-SSS-C	Production Support/Subscription VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) for 3 year	3	DNA
5.	VC-SRM8-25E-C	VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack)	4	DNA
6.	VC-SRM8-25E-3PSSS-C	Production Support/Subscription for VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack) for 3 years	4	DNA

3.2 Aggiornamento di licenze d'uso

Si richiede l'aggiornamento/riattivazione dei seguenti prodotti attualmente in uso, e del relativo supporto, a partire dalla data di scadenza indicata.

ID	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Scadenza	Sistema Applicativo
7.	VCS6-STD-3P-SSS-C	Production Support/Subscription VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) for 3 year	4	30/06/2019	NSIS
8.	CL18-EPL-STD-UG-C	Upgrade: VMware vSphere 6 Enterprise Plus to vCloud Suite 2018 Standard	52	30/06/2019	NSIS
9.	CL18-STD-3P-SSS-C	Production Support/Subscription for VMware vCloud Suite 2018 Standard for 3 years	52	30/06/2019	NSIS

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA E SUPPORTO.

A decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione dell'avvenuta approvazione del certificato di verifica di conformità, dovrà essere messo a disposizione dell'Amministrazione un servizio di assistenza e supporto tecnico, valido per l'intera durata contrattuale, per la gestione delle richieste di assistenza tecnica.

Il presente servizio comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Il presente servizio comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che per malfunzionamento si intende 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 in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il presente servizio comprende:

- invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- invio delle riparazioni e aggiornamenti che il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna di ogni nuovo update dei prodotti; peraltro, l'Amministrazione si riserva la facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti.

L'Amministrazione, eventualmente tramite Terzi autorizzati, comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti mediante chiamata telefonica o posta elettronica, ai recapiti che il Fornitore metterà a disposizione in fase di stipula contrattuale, o utilizzando apposito strumento web messo a disposizione dal Fornitore, precisando la descrizione del malfunzionamento, il Livello di Severità, le eventuali soluzioni di bypass eventualmente già adottate.

Si precisa che la data e l'ora della segnalazione del malfunzionamento al supporto tecnico, via e-mail, telefono o strumento web, vengono definite come ora di "apertura della chiamata", da cui decorrono i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti.

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

Il servizio dovrà prevedere, a seguito di richiesta di assistenza da parte dell'Amministrazione, l'immediata registrazione del problema e la sua assegnazione al responsabile appropriato.

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

La procedura per l'invio di una richiesta di assistenza è la seguente:

- 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 tentare di risolvere il problema e intraprenderà tutte le azioni necessarie per eseguirne una diagnosi completa e trovare una soluzione.

Tali azioni possono includere, 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.

4.2 Interventi di assistenza on site

Per ogni intervento on site, il Tecnico incaricato deve compilare un'apposita scheda, sottoscritta da un rappresentante dell'Amministrazione, nella quale devono 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).

4.3 Monitoraggio e reportistica

L'offerente deve 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 di cui sopra;
- indicazione di data/ora di apertura del disservizio;
- segnalazione di ritorno e presa in carico;
- tempo di ripristino del servizio.

5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 Responsabile del servizio

Al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale, all'atto della stipula 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.

5.1 Consegna

La consegna della fornitura in oggetto, sia se si tratti della fornitura di licenze che degli aggiornamenti del prodotto inclusi nel servizio di assistenza e supporto, avverrà con la messa a disposizione dell'Amministrazione delle chiavi di accesso per il download necessario per l'utilizzo delle licenze.

Si precisa che la consegna della fornitura, comprensiva di ogni relativo onere e spesa, dovrà avvenire entro massimo 10 giorni solari a decorrere dalla data di sottoscrizione del Contratto.

Il Fornitore si impegna a consegnare all'Amministrazione un "Rapporto di Consegna", o altro documento da intendersi equipollente, recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico.

6. GOVERNO DELLA FORNITURA

6.1 Verifica di conformità

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore, 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, che dovrà comprendere i codici di rinnovo forniti dalle case produttrici, 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 rinnovo 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.

6.2 Livelli di servizio

Vengono di seguito definiti i seguenti livelli di gravità relativamente al malfunzionamento software:

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 1 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.

Ricevuta la comunicazione da parte dell'Amministrazione, pertanto, il Fornitore dovrà confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail, entro i termini di seguito riportati:

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

Il Fornitore si impegna ad attivarsi al fine di ripristinare la funzionalità delle apparecchiature e dei prodotti software entro i seguenti termini perentori:

- 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", il Fornitore si impegna a garantire, nelle successive 2 (due) ore solari, l'intervento on-site del supporto specialistico.
- 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", il Fornitore si impegna a garantire, nelle successive 4 (quattro) ore solari, l'intervento on-site del supporto specialistico.
- Livello di Gravità 3:** entro 3 (tre) giorni lavorativi, a partire dalla conferma della presa in carico.
- Livello di Gravità 4:** entro 5 (cinque) giorni lavorativi, a partire dalla conferma della presa in carico.

Ove la presa in carico e la soluzione del malfunzionamento non intervengano entro i termini riportati l'Amministrazione applicherà le penali previste nel seguito del presente capitolato tecnico.

6.3 Penali

Il mancato rispetto dei Livelli di servizio indicati nel presente documento, comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,1 per mille del valore netto del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione, al termine fissato per un adempimento contrattuale.
- 0,2 per mille del valore netto del contratto per ogni ora solare di ritardo o frazione, nella presa in carico dei malfunzionamenti con livello di gravità 1 e 2.
- 0,1 per mille del valore netto del contratto per ogni ora lavorativa di ritardo o frazione, nella presa in carico dei malfunzionamenti con livello di gravità 3 e 4.
- 0,5 per mille del valore netto del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione, nel ripristino dei malfunzionamenti.

7. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTA

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.

Tutti gli importi si intendono IVA esclusa.

ID	Descrizione	Sistema	Q.tà	Importo Unitario (IVA Esclusa)	Importo Totale (IVA Esclusa)
1.	CL18-STD-C	DNA	80		
2.	CL18-STD-3P-SSS-C	DNA	80		
3.	VCS6-STD-C	DNA	3		
4.	VCS6-STD-3P-SSS-C	DNA	3		
5.	VC-SRM8-25E-C	DNA	4		
6.	VC-SRM8-25E-3PSSS-C	DNA	4		
7.	VCS6-STD-3P-SSS-C	NSIS	4		
8.	CL18-EPL-STD-UG-C	NSIS	52		
9.	CL18-STD-3P-SSS-C	NSIS	52		
10.	Servizio di assistenza e supporto	-	1		
Totale Fornitura (IVA Esclusa)					
Oneri relativi ai rischi di sicurezza aziendali ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D. Lgs.vo nr.50/2016					