

**CAPITOLATO TECNICO**

**Acquisto e aggiornamento di licenze software CA Technologies  
Servizio per i Sistemi Informativi Interforze  
Direzione Centrale della Polizia Criminale  
Ministero dell'Interno Dipartimento della Pubblica Sicurezza**

## INDICE GENERALE

### Sommario

<b>1. Oggetto della fornitura</b>	<b>3</b>
<b>2. Definizione della fornitura e durata</b>	<b>3</b>
<b>3. Descrizione della fornitura</b>	<b>3</b>
3.1 Aggiornamento di licenze d'uso	4
3.2 Acquisto licenze d'uso	5
<b>4. Servizio di supporto tecnico e "help desk"</b>	<b>6</b>
<b>5. Livelli di servizio</b>	<b>7</b>
<b>6. Penali</b>	<b>8</b>
6.1 Help Desk	8
6.2 Servizio di supporto	8
<b>7. Responsabile del servizio</b>	<b>8</b>
<b>8. Verifica di conformità</b>	<b>9</b>
<b>9. Modalità di presentazione offerta economica</b>	<b>9</b>

## **1. Oggetto della fornitura**

Oggetto della fornitura è l'acquisto e aggiornamento di licenze d'uso CA Technologies con annesso servizio di supporto, per il corretto funzionamento dei sistemi applicativi 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 di licenze software "Broadcom" (già CA Technologies) afferenti a tre sistemi applicativi in uso al Servizio per i Sistemi Informativi Interforze:

- N-SIS – Sistema Informativo Schengen Nazionale
- SDI - Sistema Di Indagine
- BDN DNA – Banca Dati Nazionale del DNA

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

È richiesto, inoltre, un servizio di supporto, per un massimo di 36 mesi, attivo dalla data di esito positivo della verifica di conformità fino al termine ultimo del 31/12/2023.

## **3. Descrizione della fornitura**

La fornitura, nel seguito dettagliata, comprende l'acquisizione di nuove licenze Broadcom CA Technologies e l'aggiornamento delle licenze attualmente in uso presso il Servizio per i Sistemi Informativi Interforze.

Tutte le licenze fornite, nuove o in aggiornamento, dovranno comprendere il relativo supporto fino alla data del 31/12/2023.

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

- Fornire le licenze di cui l'Amministrazione richiede l'acquisto.
- Riattivazione delle licenze già scadute in uso dall'Amministrazione.
- Prendere in carico le licenze non ancora scadute ed aggiornarle alla relativa data di scadenza.

Si indica di seguito, per ciascuna licenza, il sistema informativo di riferimento tra: NSIS, SDI e Banca dati Nazionale del DNA, in cui è utilizzata e, per le licenze non scadute attualmente in uso, la 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.

### 3.1 Aggiornamento di licenze d'uso

Si richiede l'aggiornamento/riattivazione dei seguenti prodotti attualmente in uso, dalla relativa data di scadenza, fino al termine ultimo del 31/12/2023.

ID	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Metrica	Sistema	Scadenza Contratto
1.	DXIAPM990	DX Application Performance Management	500	Device	SDI	31/12/2020 (Rif.1)
2.	DXIMGR990	DX Infrastructure Manager	4	Device	SDI	
3.	SMSDMP990	CA Service Management Service Desk Manager Package	50	Concurrent User	SDI	
4.	DXNOPS990	DX NetOps	150	Device	SDI	
5.	DXIAPM990	DX APPLICATION PERFORMANCE MANAGEMENT	64	Device	DNA	31/12/2021 (Rif.2)
6.	AXABEU565	CA APP EXPERIENCE ANALITYCS BUSINESS USERS	200	Users	DNA	
7.	AXACEU565	CA APP EXPERIENCE ANALITYCS CONSUMER USERS	10.000	Users	DNA	
8.	CCACCA990	CA Client Automation	200	Managed Systems	DNA	
9.	ITASMA990	CA IT ASSET MANAGER	200	Managed Systems	DNA	
10	SMSDMP990	CA Service Management Service Desk Manager Package	5	Concurrent User	DNA	
11	DXIAPM990	DX APPLICATION PERFORMANCE MANAGEMENT	19	Device	NSIS	
12	APMSSO990	CA Application Performance Mgmt for CA Single Sign-On	200.000	Agents	NSIS	
13	DXNOPS990	DX NetOps	500	Device	NSIS	
14	ADVACS990	CA Advanced Authentication for Consumers	300.000	Users	SDI	
15	APIMGP990	CA Mobile API Gateway	5	Instance	SDI	
16	APIVLP990	CA Mobile API Gateway VIRTUAL APPLIANCE (rhel) FORM FACTOR	5	Appliance	SDI	
17	CADIRC990	CA Directory for Consumers	300.000	Users	SDI	
18	CAIDCS990	CA Identity Manager for Consumers	300.000	Users	SDI	
19	FEDMGP990	CA Federation Partnerships	1	Federation Partners	SDI	
20	PAMVAP995	CA Privileged Access Manager Virtual Appliance	5	Server	SDI	
21	PAMXSU995	CA Privileged Access Manager	500	Managed Devices	SDI	
22	SITMCS990	CA Single Sign-On for Consumers	300.000	Users	SDI	
23	THAPAM565	CA Threat Analytics for PAM	500	Managed Devices	SDI	

24	APIMGP990	CA Mobile API Gateway Partner	5	Instance	SDI	31/12/2022 (Rif.3)
25	APIVLP990	CA API Gateway virtual appliance RHEL form factor Partner	5	Appliance	SDI	
26	DXIAPM990	DX Application Performance Management	781	Device	SDI	
27	APMSSO990	CA Application Performance Mgmt for CA Single Sign-On	200.000	Agents	SDI	
28	DXIMGR990	DX Infrastructure Manager	352	Device	SDI	
29	PAMXSU995	CA Privileged Access Manager	300	Managed Devices	SDI	
30	SMSDMP990	CA Service Management Service Desk Manager Package	8	Concurrent User	SDI	
31	THAPAM565	CA Threat Analytics for PAM	300	Managed Devices	SDI	

Per completezza di trattazione si precisa che i riferimenti contrattuali indicati mediante i numeri cardinali 1, 2 e 3 si riferiscono rispettivamente ai seguenti atti negoziali:

1. 600/C/PR/384/017/H/0005063/17 del 17/07/2017 e rispettivo aumento del V° contrattuale
2. 600/C/PR/446/4/0003183/19 del 16/04/2019
3. 600/C/PR/508/INF/3/0007017/19 del 13/09/2019

### 3.2 Acquisto licenze d'uso

Si richiede l'acquisto dei seguenti prodotti destinati al Servizio per i Sistemi Informativi Interforze

ID	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Metrica	Sistema
32.	ITASMA990	CA IT ASSET MANAGER	800	Managed Systems	SSII
33.	CCACCA990	CA CLIENT AUTOMATION	800	Managed Systems	SSII
34.	SMSDMP990	CA Service Management Service Desk Manager Package	70	Cuncurrent users	SSII
35.	DXIMGR990	DX Infrastructure Manager	140	Cuncurrent users	SSII

Si precisa che le nuove licenze saranno impiegate per i sistemi afferenti al Servizio per i Sistemi Informativi Interforze, secondo le seguenti proporzioni:

- N-SIS 40%
- SDI 40%
- BDN DNA 20%

#### **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.

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 CA conformemente alla documentazione. Tale supporto tecnico deve essere fornito sotto forma di Workaround, Fix, Service Pack e assistenza telefonica in base alle linee guida definite nel prosieguo;
- fornitura di un supporto tecnico per la versione o release attuali del software Broadcom CA e, se rese generalmente disponibili da Broadcom CA, 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.

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 e notifiche HYPER (un'opzione che il Cliente può utilizzare per ricevere automaticamente e-mail per aggiornamenti critici o Fix).
- (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.
- (iii) Aggiornamenti per il software Broadcom CA se e quando Broadcom CA li rende generalmente disponibili. Qualsiasi software Broadcom CA così fornito è soggetto alle medesime limitazioni e restrizioni di utilizzo del software Broadcom CA originariamente concesso in licenza all'Amministrazione.

## 5. Livelli di servizio

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio sul servizio di help desk:

1. Risposta entro 20" per il 90% 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.

2. Percentuale di chiamate perdute non 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).

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 il Cliente indica una condizione di indisponibilità del sistema ovvero quando un prodotto o la condizione di inoperatività di un prodotto ha un impatto sull'ambiente di produzione, in relazione alla quale non sia immediatamente disponibile alcun Workaround, come nel caso in cui (i) il server di produzione o altri sistemi mission critical sono fuori uso; (ii) buona parte dei dati mission-critical è a grave rischio di perdita o corruzione; (iii) vi è una sostanziale perdita di servizio; (iv) le operazioni commerciali sono gravemente danneggiate; o (v) vi è un incidente in cui il Software CA provoca un catastrofico errore nel sistema o nella rete ovvero compromette l'integrità dell'intero sistema o dei dati quando il Software CA viene installato o è operativo (ovvero blocco del sistema, perdita o danneggiamento di dati o compromissione della sicurezza del sistema) e pregiudica significativamente le normali operazioni in un ambiente di produzione.
- 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 CA 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 CA 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 CA che non comporta effetti significativi sulle operazioni o (iii) un suggerimento relativo a nuove funzionalità o miglioramenti del Software CA.

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

<b>Livelli di Servizio per il Supporto</b>	
<b>Gravità dell’incidente</b>	<b>Tempo iniziale di risposta</b>
<b>1</b>	1 ora
<b>2</b>	2 ore lavorative*
<b>3</b>	4 ore lavorative*
<b>4</b>	1 giorno lavorativo*

\* Durante il normale orario lavorativo, in base all’inserimento in CA Support Online 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:

<b>Valori di Soglia</b>		<b>Causale</b>	<b>Importi</b>
Tempo Max Attesa	20 secondi nel 90% dei casi 60 secondi nel 10% 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 4 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 20 giorni solari 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.

L'amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori motivate verifiche, che ritenga opportuno, mirate a accertare l'effettivo acquisto/aggiornamento 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.

Tutti gli importi si intendono IVA esclusa.

ID	Descrizione	Q.tà	Metrica	Importo I Anno*	Importo II Anno**	Importo III Anno**	Importo Totale
1.	DXIAPM990	500	Device				
2.	DXIMGR990	4	Device				
3.	SMSDMP990	50	Concurrent User				
4.	DXNOPS990	150	Device				
5.	DXIAPM990	64	Device				
6.	AXABEU565	200	Users				
7.	AXACEU565	10.000	Users				
8.	CCACCA990	200	Managed Systems				
9.	ITASMA990	200	Managed Systems				
10.	SMSDMP990	5	Concurrent User				
11.	DXIAPM990	19	Device				
12.	APMSSO990	200.000	Agents				
13.	DXNOPS990	500	Device				
14.	ADVACS990	300.000	Users				
15.	APIMGP990	5	Instance				
16.	APIVLP990	5	Appliance				
17.	CADIRC990	300.000	Users				
18.	CAIDCS990	300.000	Users				
19.	FEDMGP990	1	Federation Partners				

20.	PAMVAP995	5	Server				
21.	PAMXSU995	500	Managed Devices				
22.	SITMCS990	300.000	Users				
23.	THAPAM565	500	Managed Devices				
24.	APIMGP990	5	Instance				
25.	APIVLP990	5	Appliance				
26.	DXIAPM990	781	Device				
27.	APMSSO990	200.000	Agents				
28.	DXIMGR990	352	Device				
29.	PAMXSU995	300	Managed Devices				
30.	SMSDMP990	8	Concurrent User				
31.	THAPAM565	300	Managed Devices				
32.	ITASMA990	800	Managed Systems				
33.	CCACCA990	800	Managed Systems				
34.	SMSDMP990	70	Cuncurrent users				
35.	DXIMGR990	140	Cuncurrent users				
	Servizio di supporto e help desk	1	Servizio				
<b>Totale Fornitura (IVA Esclusa)</b>							
<b>Oneri relativi ai rischi di sicurezza aziendali ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D. Lgs.vo nr.50/2016</b>							

*\*Gli importi del primo anno si intendono comprensivi dei costi di acquisto, ovvero riattivazione della licenza; nel caso di aggiornamento, tale importo si intende riferito al solo periodo decorrente dalla data di scadenza della licenza fino al termine dell'annualità di riferimento (31/12/2021).*

*\*\*Nel caso di aggiornamento di licenze durante il secondo e terzo anno, tale importo si intende riferito al solo periodo decorrente dalla data di scadenza della licenza fino al termine dell'annualità di riferimento (31/12/2022 o 31/12/2023).*