



MINISTERO DELL'INTERNO



CAPITOLATO TECNICO

**Potenziamento e adeguamento del Centro Elettronico Nazionale della
Polizia di Stato di Napoli e del Centro Unico di Backup di Bari**

Lotto 5 – Broadcom

INDICE

1	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
1.1	Sedi	3
1.2	Durata	3
2	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	3
2.1	Consegna	4
2.2	Requisiti di sicurezza.....	4
3	SERVIZI.....	5
3.1	Manutenzione	5
3.1.1	Manutenzione preventiva e correttiva.....	5
3.1.2	Modalità di esecuzione.....	5
4	TEMPISTICHE E LIVELLI DI SERVIZIO	6
5	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	6

Indice delle Tabelle

Tabella 1 – Broadcom (Rinnovi di manutenzione)	3
Tabella 2 – Broadcom (Estensione della fornitura)	4
Tabella 3 – Broadcom (Servizi specialistici)	4
Tabella 4 - Livelli di Servizio	6

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente capitolato tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura dei sistemi hardware, licenze software e dei servizi correlati necessari per l'adeguamento del Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato di Napoli e del Centro Unico di Backup di Bari.

Per il lotto 5 i prodotti software ed i servizi dell'adeguamento del CEN e del CUB oggetto dell'appalto sono le seguenti:

- Fornitura di licenze software
 - Rinnovo della manutenzione
 - Estensione della fornitura
- Servizi specialistici (Cod. BCCACEN300 - BCCACEN202)

Oltre alla fornitura della soluzione software, dovranno quindi essere erogati servizi di installazione configurazione e messa in esercizio dei prodotti in maniera integrata con le tecnologie CA già presenti.

1.1 Sedi

Le attività saranno svolte da remoto o in presenza presso il Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato (CEN) ubicato in Via Miano 2 a Napoli (c/o Real Bosco di Capodimonte) per il Sito Primario e presso il Centro Unico di Back-up ubicato in Via Cacudi 3 a Bari, per il Sito di Disaster Recovery secondo le modalità indicate nel presente documento.

1.2 Durata

Il periodo di durata contrattuale è fissato in 36 (trentasei) mesi dalla data di collaudo favorevole.

2 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 CEN di Napoli e il CUB di Bari.

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.

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.

Di seguito viene riportato il dettaglio delle licenze oggetto della presente fornitura per l'estensione della manutenzione dei contratti in corso:

Tabella 1 – Broadcom (Rinnovi di manutenzione)

Codice	Descrizione	Q.tà
IDSBOX990	CA Identity Suite for Business Users	25000
SITMBS990	CA Single Sign-On for Business Users	25000

Codice	Descrizione	Q.tà
PAMXSU995	CA Privileged Access Manager	10
PAMVAP995	CA Privileged Access Manager Virtual Appliance	1
PAMXSU995	CA Privileged Access Manager	1000
PAMVAP995	CA Privileged Access Manager Virtual Appliance	5
PAMAAM995	CA Privileged Access App to App Manager	20
ADVABS990	CA Advanced Authentication for Business Users	4000
IDSBUX990	CA Identity Suite for Business Users	25000

Di seguito viene riportato il dettaglio delle licenze oggetto della presente fornitura per l'estensione della fornitura comprensivo di 36 mesi di manutenzione:

Tabella 2 – Broadcom (Estensione della fornitura)

Codice	Descrizione	Q.tà
IDSBUX990	CA Identity Suite for Business Users	75000
SITMBS990	CA Single Sign-On for Business Users	75000
PAMXSU995	CA Privileged Access Manager	1000
PAMVAP995	CA Privileged Access Manager Virtual Appliance	5
ADVABS990	CA Advanced Authentication for Business Users	4000
L7APMX990	Layer 7: API Management Bundle	5

Di seguito viene riportato il dettaglio delle licenze oggetto della presente fornitura per i servizi specialistici:

Tabella 3 – Broadcom (Servizi specialistici)

Codice	Descrizione	Q.tà
BCCACEN300	Servizio di Progettazione, Installazione e Configurazione per la soluzione di API Management ed integrazione con le soluzioni CA attualmente in esercizio	1
BCCACEN202	Servizio di Assistenza Specialistica on-site sulla piattaforma applicativa BROADCOM CA di Sicurezza	1

2.1 Consegna

Le licenze dovranno essere attestate su un account che verrà indicato dall'Amministrazione.

2.2 Requisiti di sicurezza

Si specifica che le infrastrutture del CEN di Napoli e del CUB di Bari sono soggette a normativa ISO/IEC 27001, pertanto tutti gli interventi dovranno adeguarsi alle politiche e alle procedure di sicurezza che saranno indicate in fase esecutiva.

3 SERVIZI

3.1 Manutenzione

Per tutto il software in fornitura deve essere previsto un servizio di manutenzione in garanzia per un periodo di trentasei mesi (36) decorrendo dalla data di verifica di conformità.

Il servizio di manutenzione consiste nel ripristino delle complete funzionalità e nell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento entro i LdS di seguito indicati.

Il ripristino deve avvenire a fronte di un guasto, blocco o altro inconveniente non bloccante, intendendosi per guasto qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità o, in ogni caso, qualsiasi difformità del prodotto in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il fornitore, durante il periodo di validità contrattuale, dovrà effettuare il servizio di manutenzione secondo le modalità descritte nei seguenti paragrafi.

3.1.1 Manutenzione preventiva e correttiva

Dovranno essere previste, quindi, attività di assistenza atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti e di assistenza a seguito di segnalazioni di malfunzioni o guasti. Sono comprese in queste anche le attività volte al miglioramento o arricchimento funzionale, a seguito di migliorie decise e introdotte dal fornitore stesso che non comportano oneri contrattuali.

Il fornitore deve garantire la fornitura di patches 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 dal lunedì al venerdì con orario 9-18 e il sabato con orario 9-13.

3.1.2 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 dell'infrastruttura 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.

4 TEMPISTICHE E LIVELLI DI SERVIZIO

Si riepilogano di seguito le tempistiche caratterizzanti i servizi descritti.

- Kick off meeting: l'Amministrazione, nella persona del DEC, provvederà ad indire tale incontro entro 5 giorni lavorativi dalla data di esecutività del contratto.
- Consegna della fornitura: dovrà avvenire entro 15 giorni solari dalla data di kick off meeting.
- Verifica di conformità: entro e non oltre 20 giorni solari dal termine dell'attività di configurazione.

Il fornitore deve impegnarsi a garantire l'erogazione della fornitura nel rispetto dei livelli di servizio riportati di seguito.

Tabella 4 - Livelli di Servizio

INDICATORE DEL SERVIZIO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI OSSERVAZIONE
Tempistiche di progetto	Come da paragrafo 4	Una tantum
Servizio di manutenzione (guasti bloccanti)	Tempo di ripristino dell'infrastruttura o del servizio: ≤ 2 ore nel 95% dei casi ≤ 12 ore nel 5% dei casi	Trimestrale
Servizi di manutenzione (guasti non bloccanti)	Tempo di ripristino dell'infrastruttura o del servizio: ≤ 12 ore nel 95% dei casi ≤ 24 ore nel 5% dei casi	Trimestrale

5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le operazioni di verifica di conformità saranno eseguite dal personale dell'Amministrazione che dovrà esaminare la fornitura.

Per dare avvio alle operazioni di verifica finale l'Amministrazione dovrà ricevere da parte del fornitore una formale comunicazione di approntamento.

Nel corso della verifica di conformità il personale dell'Amministrazione avrà la facoltà di eseguire verifiche anche differenti da quanto indicato nella documentazione fornita a supporto. Inoltre, per facilitare le operazioni di collaudo, potrà essere richiesta la presenza del DEC e di personale inviato dal fornitore.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo della verifica di conformità, 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. Le anomalie emerse in fase di collaudo devono essere rimosse entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi.