

**ALLEGATO 2**

**CAPITOLATO TECNICO**

**SERVIZI DI  
SUPPORTO SPECIALISTICO HCL LOTUS DOMINO PER LE  
ESIGENZE DELLA SALA LAMPERTZ**

## Sommario

1	PREMESSA.....	3
1.1	Sigle e acronimi.....	3
2	OGGETTO DI FORNITURA .....	3
2.1	Requisiti di qualità .....	3
2.2	Durata e sede di lavoro .....	3
2.3	Contesto di riferimento.....	4
2.4	Contesto tecnologico .....	4
3	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA .....	4
3.1	Servizio di assistenza telefonica (Call Center).....	4
3.2	Servizio di supporto a richiesta .....	5
3.2.1	Consulente Lotus Domino .....	6
4	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA .....	6
4.1	Responsabile della fornitura .....	7
4.2	Orario di lavoro .....	7
4.3	Assenza.....	7
4.4	Monitoraggio sull'erogazione dei servizi .....	7
5	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI.....	8
5.1	Servizio di supporto specialistico a richiesta .....	8
6	SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI .....	9
7	PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE .....	9
7.1	Curricula.....	9
7.2	Offerta economica .....	10

## 1 PREMESSA

Nell'ambito della Sala Lampertz, la Direzione Centrale della Polizia di Prevenzione utilizza e gestisce una complessa architettura di apparati informatici mediante la quale garantisce l'efficace ed efficiente svolgimento delle attività istituzionali.

Alla luce della prossima scadenza, prevista per il 15/07/2021, del contratto vigente di rep. n. 29485 del 03/12/2014 e relativo atto negoziale di "aumento del quinto", si richiede un servizio di supporto specialistico a richiesta per il prodotto HCL LOTUS DOMINO della durata di 36 mesi.

### 1.1 Sigle e acronimi

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico sono stati usati i seguenti acronimi:

ACRONIMO	DESCRIZIONE
CV	Curriculum Vitae
DEC	Direttore Esecuzione Contratto
GG	Giorni Uomo
LdS	Livelli di Servizio

## 2 OGGETTO DI FORNITURA

L'oggetto della fornitura è rappresentato da un servizio di supporto specialistico a richiesta per il prodotto HCL LOTUS DOMINO necessario per il corretto esercizio della "Sala Lampertz" presso la Direzione Centrale della Polizia di Prevenzione:

Le risorse professionali impiegate dal Fornitore, di comprovata capacità tecnica, dovranno affiancare il personale dell'Amministrazione conduzione sistemistica ed applicativa, ivi compreso lo sviluppo di nuovi database, dei prodotti HCL Domino in uso.

Sarà responsabilità del personale interno dell'Amministrazione la gestione e il coordinamento della attività assegnate alle risorse professionali fornite.

### 2.1 Requisiti di qualità

Il Fornitore dovrà essere in possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificazione aziendale di qualità UNI EN ISO 9001:2015 – Settore EA33, certificata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN45000
- ISO/IEC 20000-1:2011: Settore EA 33.

### 2.2 Durata e sede di lavoro

La fornitura prevede una durata pari a 36 mesi a partire dalla data di validità contrattuale. I servizi della presente fornitura dovranno essere erogati a Roma, presso il polo "Tuscolana" sito in via Tuscolana, 1548

## 2.3 Contesto di riferimento

Nel corso dell'ultimo anno è stato necessario introdurre molteplici cambiamenti correlati sia all'incremento dei sistemi e dei processi che all'imprescindibile evoluzione tecnologica degli apparati e delle piattaforme software.

Allo scopo di far fronte alle citate esigenze, garantendo gli elevati livelli di servizio richiesti, si rappresenta la necessità di acquisire il supporto di alcune risorse specialistiche che possano coadiuvare il personale dell'Amministrazione nella conduzione ordinaria e straordinaria del sistema, con particolare riferimento alle seguenti attività:

- Analisi e progettazione di sistemi di posta elettronica e di collaborazione basati su HCL Domino.
- Analisi e progettazione di database basati su HCL Domino.
- Amministrazione dei sistemi HCL Domino mediante Domino Administrator.
- Monitoraggio sistemistico dei sistemi HCL Domino.
- Installazione di prodotti HCL Domino, ivi compresi aggiornamenti di qualsiasi tipologia, in ambienti virtualizzati.
- Supporto e formazione al personale dell'Amministrazione.

## 2.4 Contesto tecnologico

Di seguito viene riportato il contesto tecnologico di riferimento nel quale le risorse professionali dovranno lavorare. Le informazioni relative al contesto sono state fornite a mero titolo informativo e potranno quindi subire delle variazioni che saranno comunicate tempestivamente al fornitore.

### Ambiente di riferimento

- Windows Server 2012 e successivi
- Veeam Backup & Replication
- VMWare

### Piattaforma collaborativa

- Lotus Notes

## 3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Di seguito un riepilogo della fornitura richiesta

Servizi	Q.tà	Unità Misura
Servizio di assistenza telefonica	36	Mesi
Supporto a richiesta	120	gg/uu

### 3.1 Servizio di assistenza telefonica (Call Center)

Il Fornitore metterà a disposizione dell'Amministrazione un "Call Center", in lingua italiana, attivo con le seguenti modalità:

	Orario	Modalità di richiesta
Giorno feriali incluso il sabato	09.00-17.00	Numero telefonico
	17.00-09.00 giorno successivo	Email
Giorni festivi	H24	Email

Ad ogni richiesta di intervento, il Fornitore registrerà tale richiesta nel proprio sistema di gestione Trouble Ticket System (TTS) messo a disposizione dell'Amministrazione, assegnando ad essa un identificativo e la tipologia di guasto. Tale identificativo, unitamente all'ora di registrazione, sarà comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata, se effettuata telefonicamente, o immediatamente dopo la ricezione di richieste di intervento a mezzo posta elettronica.

Dalla registrazione così avvenuta decorreranno i termini per l'erogazione del servizio di supporto validi ai fini del calcolo degli SLA.

Il Fornitore dovrà garantire il tracciamento della richiesta (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura dell'intervento stesso

### 3.2 Servizio di supporto a richiesta

Il presente servizio di supporto a richiesta dovrà essere svolto sui sistemi in esecuzione presso la Sala Lampertz, in corso di sostituzione da parte dell'Amministrazione a causa dell'obsolescenza della stessa; pertanto il presente servizio potrà essere impiegato, oltre che nella gestione ordinaria, nelle attività di migrazione degli ambienti dall'attuale infrastruttura verso la successiva iperconvergente.

Di seguito il dimensionamento del servizio:

Supporto professionale	Unità di misura	Q.tà	Modalità di erogazione
Consulente Lotus Domino	gg/anno	40	A richiesta

In caso di necessità di supporto da parte dell'Amministrazione le attività in carico al Fornitore possono essere così identificate:

1. ricezione delle richieste di intervento, telefonicamente o via e-mail, da parte del personale dell'Amministrazione o di terzi da essa incaricati che comunicheranno i dati necessari ai fini dell'intervento;
2. apertura di un ticket su un apposito sistema di *Trouble Ticketing*, utilizzato per la memorizzazione di tutte le attività del servizio ed, in particolare, per la tracciatura dello stato delle richieste di assistenza ricevute, notifica del numero di ticket e dell'orario di apertura;
3. attivazione di un intervento on-site da parte di un tecnico specializzato, compatibilmente con i Livelli di Servizio;
4. intervento on-site del Tecnico Specializzato;
5. verifica della corretta esecuzione dell'intervento a fronte della redazione di un apposito **rapporto di fine intervento** a cura del tecnico specializzato, controfirmato da un referente dell'Amministrazione, nel quale devono essere riportate almeno le seguenti informazioni:
  - il numero identificativo attribuito all'intervento;
  - data di apertura e chiusura dell'intervento;
  - descrizione del problema, sua gravità e priorità di intervento assegnata;
  - soggetto che ha richiesto l'intervento;
  - descrizione delle modalità di intervento;
  - durata dell'intervento

Il seguente paragrafo riporta la descrizione dei profili professionali richiesti.

### **3.2.1 Consulente Lotus Domino**

La figura professionale descritta nel presente paragrafo ha elevata conoscenza delle piattaforme applicative Lotus Domino, Lotus Notes e Lotus Domino Designer.

#### **Attività principali e competenze**

I compiti e le attività richieste alla figura individuata nel presente paragrafo, come esemplificazione non esaustiva, le seguenti

- Analisi e monitoraggio delle prestazioni della piattaforma;
- Configurazione della piattaforma;
- Installazione di aggiornamenti e/o patch di sicurezza rilasciate dal produttore, sia server che client mediante appositi strumenti di distribuzione;
- Analisi, progettazione ovvero modifiche di applicazioni/database anche personalizzati mediante codice LotusScript;

#### **Conoscenze**

Di seguito vengono definite le principali conoscenze richieste:

- Approfondita conoscenza di Lotus Notes, Lotus Domino e Lotus Domino Designer;
- Approfondita conoscenza del linguaggio di programmazione LotusScript e XPages;
- Approfondita conoscenza del Lotus Volt.

#### **Anni di Esperienza e certificazioni richieste:**

Almeno 7 anni di provata esperienza nel profilo richiesto

## **4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

Le risorse professionali impiegate dovranno erogare il servizio di supporto nella sede indicata, in modalità "a richiesta", a partire dalla data di attivazione contrattuale.

La regolamentazione contrattuale prevista è a consuntivo con fatturazione trimestrale in base alle attestazioni del DEC sulla scorta del registro delle presenze a disposizione presso la Direzione Centrale.

Ogni attività svolta dovrà essere:

- preventivamente condivisa con il referente della Direzione Centrale per l'approvazione.
- documentata in un dettagliato rapporto da trasmettere alla Direzione Centrale entro 5 giorni lavorativi dalla conclusione della specifica attività svolta per la quale è stato richiesto l'intervento.

Salvo diverse intese con il referente della Direzione Centrale, ogni attività **dovrà essere effettuata on-site**

#### 4.1 Responsabile della fornitura

Il Fornitore deve nominare un “**Responsabile della Fornitura**”, incaricato di curare il coordinamento tecnico delle attività in fase di realizzazione e di svolgere la funzione di unico referente nei confronti dell’Amministrazione, mantenendo un canale di comunicazione costantemente aperto.

Il Fornitore dovrà comunicare all’Amministrazione un numero di telefono e un indirizzo e-mail con i quali contattare il responsabile della fornitura.

Nell’eventualità in cui il Fornitore abbia la necessità di sostituire il Responsabile della Fornitura, deve proporre una figura professionale di pari (o superiore) livello, che sostituirà la precedente solo dopo formale accettazione da parte dell’Amministrazione.

#### 4.2 Orario di lavoro

Le risorse professionali svolgeranno le proprie attività, in modalità “a richiesta”, nelle seguenti fasce orarie per l’intero arco dell’anno (ad esclusione dei giorni festivi):

Servizio	Giorni	Fascia oraria prevista
Supporto specialistico a richiesta	Intervento on-site 6/7 Lun-sab	9.00-18.00 (8 ore lavorative + 1 ora di pausa)

#### 4.3 Assenza

In caso di assenza di una delle risorse professionali per un periodo prolungato (maggiore di 3 giorni) il fornitore deve sostituire la risorsa con una di analoga esperienza e competenza; la sostituzione deve avvenire nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il terzo giorno di assenza, pena l’applicazione delle relative penali.

Superato il mese di assenza la sostituzione viene considerata definitiva, fermo restando che l’Amministrazione si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini.

#### 4.4 Monitoraggio sull'erogazione dei servizi

Le singole presenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi oggetto della fornitura saranno registrate e trimestralmente dovrà essere compilato per l’Amministrazione un riepilogo delle giornate lavorative prestate, suddivise per profilo professionale.

Il responsabile dovrà consegnare in formato elettronico il rendiconto nei primi 5 (cinque) giorni successivi al trimestre di riferimento con l’indicazione delle presenze rese dalle singole risorse professionali nel periodo e le eventuali sostituzioni.

A fronte di eventuali problematiche che dovessero presentarsi, il rendiconto deve comprendere anche le relative proposte di risoluzione.

Sempre con cadenza trimestrale dovrà essere prodotto un documento di reportistica che riporti i livelli di servizio (SLA) rilevati nel periodo di osservazione, evidenziando eventuali discordanze con i valori contrattualmente previsti.

L’Amministrazione potrà verificare la professionalità del personale impiegato nell'erogazione dei servizi durante il periodo in esame, utilizzando come parametri di qualità l’adeguatezza delle competenze, l’efficacia e l’efficienza degli interventi. Qualora una singola valutazione risultasse insufficiente, il fornitore su richiesta dell’Amministrazione dovrà sostituire il personale coinvolto.

Il Fornitore avrà facoltà di proporre, senza oneri aggiuntivi, soluzioni finalizzate ad agevolare le operazioni di monitoraggio suddette da parte dell'Amministrazione.

## 5 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Il fornitore deve impegnarsi a garantire l'erogazione della fornitura nel rispetto dei livelli di servizio e degli indicatori riportati di seguito, suddivisi per servizio.

### 5.1 Servizio di supporto specialistico a richiesta

Codice	Livello di servizio	Metrica	Soglia di accettazione	Modalità di calcolo
LDS 1.	Tempestività nella consegna del rendiconto delle attività svolte	Giorni	0	Scostamento tra data effettiva di consegna e la data prevista del quinto giorno lavorativo successivo al trimestre di riferimento.
LDS 2.	Numero di risorse sostituite su iniziativa del fornitore	Numero sostituzioni	2	Somma delle sostituzioni effettuate dal fornitore nel periodo di riferimento per tutti profili professionali.
LDS 3.	Presenza di personale del fornitore negli orari previsti o richiesti contrattualmente	Numero assenze	3	Somma giorni di assenza delle risorse professionali (esclusi i giorni di sostituzione), registrati nel periodo di riferimento.
LDS 4.	Tempestività nella sostituzione delle risorse	Giorni	2	Scostamento in giorni tra data effettiva di sostituzione e la data del primo giorno di assenza.
LDS 5.	Personale inadeguato	Nr. risorse	0	Numero risorse ritenute inadeguate dall'Amministrazione
LDS 6.	Tempo di attesa	Secondi	30	Tempo, misurato in secondi, che intercorre tra l'ingresso della chiamata nel sistema telefonico e la risposta da parte del call center.
LDS 7.	Percentuale di chiamate entranti perdute	Percentuale	95%	Percentuale di chiamate pervenute al call center non andate a buon fine, sulla totalità dei tentativi di chiamata effettuati dal complesso delle sedi dell'Amministrazione su base semestrale.
LDS 8.	Tempestività nella consegna del rapporto di intervento	Giorni	0	Scostamento tra data effettiva di consegna e la data prevista del quinto giorno lavorativo successivo alla conclusione della specifica attività svolta per la quale è stato richiesto l'intervento.

Nel caso del mancato rispetto dei termini di ciascuno dei livelli di servizio descritti viene applicata la penale come riportato nella seguente tabella.

Codice	Livello di servizio	Periodicità	Penale applicata
PE 1.	Tempestività nella consegna del rendiconto delle attività svolte.	Trimestrale	0,3% dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo eccedente il valore di soglia
PE 2.	Numero di risorse sostituite su iniziativa del fornitore	Trimestrale	0,5% dell'importo netto contrattuale per ogni sostituzione eccedente il valore di soglia
PE 3.	Presenza di personale del fornitore negli	Trimestrale	0,3% dell'importo netto contrattuale

	orari previsti o richiesti contrattualmente		per ogni assenza eccedente il valore di soglia
PE 4.	Tempestività nella sostituzione delle risorse	Trimestrale	0,5% dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo eccedente il valore di soglia
PE 5.	Personale inadeguato	Trimestrale	0,5% dell'importo netto contrattuale per ogni risorsa inadeguata eccedente il valore di soglia
PE 6.	Se il Tempo di attesa supera quanto previsto (30 secondi) in una percentuale superiore al 5%	Trimestrale	0,1% dell'importo netto contrattuale per ogni punto percentuale aggiuntivo rispetto al valore soglia
PE 7.	Se la percentuale di chiamate entranti perdute supera quanto previsto (5%)	Trimestrale	0,1% dell'importo netto contrattuale per ogni punto percentuale aggiuntivo rispetto al valore soglia
PE 8.	Tempestività nella consegna del rapporto di intervento	Trimestrale	0,5% dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo eccedente il valore di soglia

## 6 SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

L'impresa si obbliga a garantire il rigoroso rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. In particolare il fornitore dovrà adottare tutte le misure necessarie a garantire la riservatezza dei dati di cui verrà a conoscenza nel corso della fornitura.

La stipula del contratto, a tale riguardo, verrà considerata la formale accettazione di un "Accordo di non divulgazione" delle informazioni da parte del fornitore.

Solo le risorse professionali fornite, che devono essere preventivamente comunicate e autorizzate all'Amministrazione, saranno autorizzate al trattamento dei dati.

Le predette risorse professionali dovranno altresì attenersi scrupolosamente alle policy relative alla sicurezza delle informazioni emanate dalla Direzione Centrale

## 7 PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE

### 7.1 Curricula

Il Fornitore dovrà presentare, unitamente all'Offerta Economica, i curricula delle risorse predisposti secondo il formato Europeo definito da EUROPASS.

Ogni CV deve contenere in modo puntuale, a pena esclusione, l'esperienza maturata, le competenze professionali richieste e le certificazioni conseguite, in relazione a ciascun profilo professionale.

Al fine di salvaguardare l'anonimato delle risorse proposte ma al tempo stesso, rispondere a tutti i requisiti del capitolato tecnico, i curricula personali del personale impiegato dovranno essere stilati in forma anonima e dovranno contenere e consegnati in una busta chiusa e sigillata contenente:

1. le correlazioni tra le risorse proposte in forma anonima e i dati anagrafici atti ad identificare in modo univoco la risorsa professionale correlata;
2. dichiarazione, firmata, di autorizzazione al trattamento dei dati personali per ogni risorsa proposta;
3. copia delle certificazioni personali di ogni risorsa proposta, in corso di validità, qualora richieste;

## 7.2 Offerta economica

Nell'offerta economica oltre al costo globale della fornitura, dovranno essere forniti i costi distinti per le singole voci (IVA Esclusa). 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.

L'Offerta economica dovrà contenere una dichiarazione redatta conformemente alle modalità riportate nello schema di seguito riportato.

Servizio richiesto	Q.tà	Unità di misura	Importo Unitario (€ Iva Esclusa)	Importo Totale (€ Iva Esclusa)
Supporto a richiesta - Consulente Lotus Domino	120	gg uomo		
Servizio di assistenza telefonica	36	Mesi		
<b>TOTALE FORNITURA (IVA Esclusa)</b>				
<u>Di cui oneri per la salute e sicurezza sul lavoro</u>				
<u>Di cui costi di manodopera</u>				

Tabella di riferimento per RDO

<b>Unità di misura dell'Offerta Economica</b>		
	X	Valori a ribasso
		Percentuali a rialzo
<b>Offerta</b>		
		Offerta Economicamente più vantaggiosa
	X	Prezzo più basso
Cifre decimali dell'offerta	3	
Cifre decimali del Punteggio	3	
<b>Formula di calcolo (OEPV)</b>		
		Lineare semplice (a punteggio assoluto)
		Lineare spezzata sulla media (interdipendente)
		Lineare alla migliore offerta (interdipendente)
		Lineare min-max (interdipendente)
		Non lineare a proporzionalità inversa (interdipendente)
		Non lineare concava (a punteggio assoluto)
		Non lineare a "S" (a punteggio assoluto)
		Nessuna
<b>Importo a base d'asta</b>		
		<b>€ 105.000,00</b>