



MINISTERO DELL'INTERNO



CAPITOLATO TECNICO
Licenze software Qradar

LOTTO 3

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 Varie.....	3
3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	3
3.1	Consegna.	3
3.2	Servizio di Installazione e Configurazione	4
3.3	Assistenza Tecnica	4
3.3.1	Assistenza correttiva ed evolutiva del software.....	4
3.3.2	Modalità di esecuzione.....	4
4	LIVELLI DI SERVIZIO	4
5	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	5

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Di seguito si riassumono le specifiche tecniche dell'oggetto di fornitura:

I prodotti software ed i servizi oggetto dell'appalto sono i seguenti:

- Licenze software Qradar
- Servizio di manutenzione per 3 anni
- Servizi di installazione e configurazione.

1.1 Luogo di erogazione

Le licenze oggetto del presente lotto saranno utilizzate presso il seguente sito:

- Centro Elettronico Nazionale (C.E.N.) sito in Napoli presso Real Bosco di Capodimonte

1.2 Orario di lavoro

I servizi di assistenza tecnica e manutenzione in garanzia dei prodotti software presso il C.E.N. sono individuati, per tutta la durata contrattuale, come servizi h24 per 365 giorni l'anno.

1.3 Durata

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

2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Licenze Varie

Di seguito vengono riportati i codici e le quantità degli apparati oggetto della presente fornitura:

CODICE	DESCRIZIONE	Qtà
D1RP3LL	IBM QRadar Event Capacity 2.5K Events Per Second License + SW Subscription & Support 12 Months	4
E0NBILL	IBM QRadar Event Capacity 2.5K Events Per Second Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	8
IBM NA	Servizi di assistenza, configurazione e supporto specialistico SW presso CEN di Napoli (GG/U)	10

3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

3.1 Consegna.

La consegna delle licenze software deve avvenire presso i riferimenti indicati dall'Amministrazione.

3.2 Servizio di Installazione e Configurazione

Il servizio di installazione e configurazione sarà effettuato tramite il pacchetto IBM-NA per un totale di 10 giornate uomo.

3.3 Assistenza Tecnica

Le licenze software indicate in fornitura devono essere fornite un servizio di assistenza e garanzia per un periodo di trentasei mesi (36) decorrendo dalla data di verifica di conformità.

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

3.3.1 Assistenza correttiva ed evolutiva del software

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 software installati.

Il servizio di Assistenza 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.

3.3.2 Modalità di esecuzione

Il servizio di assistenza 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.

4 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 intervento del servizio: ≤ 4 ore nel 95% dei casi ≤ 24 ore nel 5% dei casi	trimestrale
Servizi di assistenza e	Tempo di intervento del servizio:	trimestrale

INDICATORE DEL SERVIZIO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI OSSERVAZIONE
manutenzione (guasti non bloccanti)	≤ 24 ore nel 95% dei casi ≤ 72 ore nel 5% dei casi	

5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le operazioni di verifica di conformità saranno eseguite dal Direttore dell'esecuzione del contratto designato dall'Amministrazione, che dovrà verificare la rispondenza dei prodotti e dei servizi offerti.

E' prevista una verifica di conformità inventariale relativamente alle licenze Software che dovrà verificare la piena titolarità delle licenze software

Relativamente al servizio **IBM-NA**, si procederà alla verifica che le attività previste vengano svolte nel rispetto delle specifiche fornite dal Direttore dell'Esecuzione Contrattuale nell'arco del periodo previsto.