



MINISTERO DELL'INTERNO



CAPITOLATO TECNICO

LOTTO 4

Licenze Software varie

INDICE

1	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
	Luogo di erogazione	3
	Orario di lavoro.....	3
	Durata.....	3
2	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	3
	Consegna	3
	Assistenza e manutenzione	3
	Modalità di esecuzione.....	4
3	LIVELLI DI SERVIZIO	4
4	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	4

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Di seguito si riassumono le licenze software richieste:

Tabella 1 – licenze software varie

Descrizione	Codice prodotto	QTA'
VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	VS6-EPL-C	24
Product Support/Subscription for VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor (3y)	VS6-EPL-3P-SSS-C	24
VMware Site Recovery Manager 6 Enterprise (25 VM PACK)	VC-SRM6-25E-C-L4	5
Product Support/Subscription for VMware Site Recovery Manager 6 Enterprise (3y)	VC-SRM6-25E-3P-SSS-C	5
Red Hat Enterprise Linux for Power, LE, Premium (IFL, up to 4 LPARs)	RH00284	30

Luogo di erogazione

Le forniture oggetto del presente lotto saranno installate presso il CED Interforze di Roma

Orario di lavoro

I servizi di assistenza tecnica e manutenzione in garanzia sono individuati, per tutta la durata contrattuale, come servizi h24 per 365 giorni l'anno.

Durata

Il periodo di durata contrattuale per l'infrastruttura è fissato in 36 (trentasei) mesi dalla data di verifica di conformità favorevole.

2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Consegna

La consegna deve avvenire presso le sedi indicate dall'Amministrazione ed è subordinata alla verifica di conformità dei Lotti 1 e Lotto 2.

Assistenza e manutenzione

Per tutte le licenze in fornitura deve essere fornito un servizio di assistenza e garanzia per un periodo di trentasei mesi (36) decorrendo dalla data di verifica di conformità.

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 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.

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 di un applicativo 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.

3 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.

INDICATORE DEL SERVIZIO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI OSSERVAZIONE
Approntamento alla verifica di conformità	Tempo contrattuale	Una tantum
Servizi di assistenza e manutenzione (guasti bloccanti)	Tempo di ripristino dell'infrastruttura o del servizio: ≤ 4 ore nel 95% dei casi ≤ 24 ore nel 5% dei casi	trimestrale
Servizi di assistenza e manutenzione (guasti non bloccanti)	Tempo di ripristino dell'infrastruttura o del servizio: ≤ 24 ore nel 95% dei casi ≤ 72 ore nel 5% dei casi	trimestrale
Tempo massimo di attesa	≤ 60 secondi	Trimestrale
Chiamate Entranti perdute	≤ 2%	Trimestrale

Definizioni

Nel corpo del presente paragrafo i termini e le espressioni indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

- Guasto bloccante: Si intende per guasto bloccante un malfunzionamento per cui è impedito l'uso di tutto il sistema o di una o più funzioni essenziali.
- Guasto non bloccante: Si intende per guasto non bloccante un malfunzionamento per cui è impedito l'uso di funzionalità non essenziali o critiche del sistema in alcune condizioni per cui non si ha un effetto penalizzante sull'operatività degli utenti.

- Tempo Massimo di attesa: il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra l'ingresso della chiamata nel sistema telefonico e la risposta da parte dell'operatore del Call Center (o la terminazione senza risposta della chiamata da parte dell'Amministrazione).
- Chiamate Entranti perdute: la percentuale di chiamate pervenute al Call Center non andate a buon fine e con tempo di attesa maggiore di 60 secondi, sulla totalità dei tentativi di chiamata effettuati dal complesso delle sedi dell'Amministrazione.

4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le operazioni di verifica di conformità saranno eseguite da una specifica commissione, a tal fine designata formalmente dall'Amministrazione,

Le verifiche di conformità dovranno prevedere una verifica inventariale presso un locale messo a disposizione dall'Amministrazione per la verifica di conformità delle licenze software in fornitura.