

CAPITOLATO TECNICO

**Acquisto, upgrade tecnologico e restatement di licenze software IBM
ed annessi servizi di supporto per le esigenze del
Servizio per il Sistema Informativo Interforze
Direzione Centrale della Polizia Criminale
Ministero dell'Interno Dipartimento della Pubblica Sicurezza**

INDICE GENERALE

Sommario

1. Oggetto della fornitura	3
2. Definizione della fornitura e durata	3
3. Descrizione della fornitura	3
3.1 Acquisto licenze d'uso	4
3.2 Rinnovo di licenze d'uso	4
4. Servizio di supporto e contact center	7
5. Penali	8
5.1 Contact Center	8
5.2 Tempi di ripristino	8
6. Responsabile del servizio	8
7. Verifica di conformità	8
8. Modalità di presentazione offerta economica	9

1. Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisto, l'upgrade tecnologico ed il restatement di licenze software IBM ed annessi servizi di supporto, necessarie al 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, l'upgrade tecnologico ed il restatement di licenze software IBM afferenti a tre sistemi applicativi in uso al Servizio per il Sistema Informativo Interforze:

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

Si precisa che il servizio di supporto, per un massimo di 36 mesi, sarà attivo dalla data di esito positivo della verifica di conformità, fino al termine ultimo del 31/12/2020.

3. Descrizione della fornitura

La fornitura, nel seguito dettagliata, comprende l'acquisizione di nuove licenze IBM e l'aggiornamento delle licenze attualmente in uso presso il Sistema Informativo Interforze.

Tutte le licenze fornite, nuove o in aggiornamento, dovranno comprendere il relativo supporto fino alla data del 31/12/2020.

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 applicativo di riferimento tra: NSIS, SDI e Banca dati Nazionale 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 e aggiornamento.

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 Acquisto licenze d'uso

Si richiede l'acquisto dei seguenti prodotti:

ID	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Sistema Applicativo
1.	D54NBLL	IBM Rational Application Developer for WebSphere Software Floating User Single Install	4	DNA
2.	D55WJLL	IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit (PVU)	1200	DNA
3.	D17BALL	IBM Cognos Analytics Administrator per Authorized User	1	DNA
4.	D175DLL	IBM Cognos Analytics Explorer Authorized User	1	DNA
5.	D0762LL	IBM Planning Analytics Local Modeler Authorized User	2	DNA
6.	D03TDLL	IBM InfoSphere Information Services Director Processor Value Unit (PVU)	400	SDI
7.	D03U7LL	IBM InfoSphere QualityStage Processor Value Unit (PVU)	400	SDI
8.	D03UGLL	IBM InfoSphere Information Analyzer Processor Value Unit (PVU)	400	SDI
9.	D1IMKLL	IBM Spectrum Protect Suite - ProtectTIER Option Terabyte	36	SDI
10.	D03TFLL	IBM InfoSphere Information Services Director for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	200	SDI
11.	D03UYLL	IBM InfoSphere QualityStage for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	200	SDI
12.	D0C5WLL	IBM InfoSphere Information Analyzer for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	200	SDI

3.2 Rinnovo 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 31/12/2020.

ID	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Scadenza	Sistema Applicativo
13.	D0C13LL	IBM Planning Analytics Local TM1 Server Processor Value Unit (PVU)	560		DNA
14.	D0763LL	IBM Planning Analytics Local Modeler Authorized User	1		DNA
15.	D1R9SLL	IBM Planning Analytics Local Enterprise User Authorized User	6		DNA

16.	D03TVLL	IBM InfoSphere DataStage for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	140		DNA
17.	D03TTLL	IBM InfoSphere DataStage Processor Value Unit (PVU)	280		DNA
18.	D55WKLL	IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit (PVU)	4800		NSIS
19.	D55W2LL	IBM MQ Processor Value Unit (PVU)	4478		NSIS
20.	D1INGLL	IBM Spectrum Protect Suite Entry Terabyte (1-100)	50		NSIS
21.	D56FTLL	IBM Tivoli Storage Manager for System Backup and Recovery 10 Processor Value Units (PVUs)	476		NSIS
22.	D05T6LL	IBM Rational Quality Manager Quality Professional Authorized User Single Install	3		NSIS
23.	D087XLL	IBM Rational Quality Manager Quality Professional Floating User Single Install	2		NSIS
24.	D530CLL	IBM Rational Functional Tester Floating User	3		NSIS
25.	D530DLL	IBM Rational Performance Test Pack Virtual Testers 250 Floating Users	1		NSIS
26.	D54LULL	IBM Rational Performance Tester Floating User	1		NSIS
27.	D60NILL	IBM Rational Service Tester for SOA Quality Floating User	1		NSIS
28.	D0ZUULL	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU)	960		SDI (SICEANT)
29.	D55WKLL	IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit (PVU)	240		SDI (SICEANT)
30.	D03TYLL	IBM InfoSphere DataStage for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	140		SDI
31.	D03TWLL	IBM InfoSphere DataStage Processor Value Unit (PVU)	280		SDI
32.	D55IVLL	IBM DB2 Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU)	480		SDI
33.	D0PVQLL	IBM Rational Software Architect Designer for WebSphere Software Authorized User Single Install	3		SDI
34.	D0PVZLL	IBM Rational Software Architect Designer for WebSphere Software Floating User Single Install	7		SDI

35.	D0GN5LL	IBM Rational Team Concert Developer Floating User Single Install	7		SDI
36.	D0GMELL	IBM Rational Team Concert Developer Authorized User Single Install	3		SDI
37.	D087XLL	IBM Rational Quality Manager Quality Professional Floating User Single Install	3		SDI
38.	E0HPVLL	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU)	2040	31/12/2017	SDI
39.	E02MRLL	IBM DB2 Developer Edition Authorized User	30	31/12/2017	SDI
40.	E025SLL	IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit (PVU)	4000	31/12/2017	SDI
41.	E0256LL	IBM MQ Processor Value Unit (PVU)	400	31/12/2017	SDI
42.	E04NZLL	IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer Concurrent User	5	31/01/2018	SDI
43.	E04PFLL	IBM InfoSphere Information Services Director Processor Value Unit (PVU)	560	31/01/2018	SDI
44.	E04PHLL	IBM InfoSphere Information Services Director for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	280	31/01/2018	SDI
45.	E04PQLL	IBM InfoSphere QualityStage Processor Value Unit (PVU)	560	31/01/2018	SDI
46.	E04PSLL	IBM InfoSphere Information Analyzer Processor Value Unit (PVU)	560	31/01/2018	SDI
47.	E04PYLL	IBM InfoSphere QualityStage for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	280	31/01/2018	SDI
48.	E08DILL	IBM InfoSphere Information Analyzer for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	280	31/01/2018	SDI
49.	E08RLLL	IBM InfoSphere Information Analyzer Workbench Concurrent User	5	31/01/2018	SDI
50.	E04PJLL	IBM InfoSphere DataStage Processor Value Unit (PVU)	280	30/04/2018	SDI
51.	E04PLLL	IBM InfoSphere DataStage for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	140	30/04/2018	SDI
52.	E04PJLL	IBM InfoSphere DataStage Processor Value Unit (PVU)	480	30/04/2018	SDI
53.	E04PLLL	IBM InfoSphere DataStage for Non-Production Environments Processor Value	480	30/04/2018	SDI

		Unit (PVU)			
54.	E0379LL	IBM DataQuant for Multiplatforms Processor Value Unit (PVU)	2300	30/04/2018	SDI
55.	E04U7LL	IBM XL C/C++ for AIX Concurrent User	1	30/04/2018	SDI
56.	E0HPVLL	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU)	1900	30/09/2018	SDI

4. Servizio di supporto e contact center

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di attivazione del contratto, un Contact Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di intervento a seguito di un malfunzionamento.

Si precisa che si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del Software e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il Contact Center del Fornitore dovrà avere un numero telefonico gratuito.

Le chiamate al Contact Center, da parte delle Amministrazioni, dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

Il servizio di supporto, attivato tramite il contact center, comprende a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima da parte dell'operatore del contact center.

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno tutti i giorni lavorativi nelle ore lavorative ovvero dalle ore 9:00 alle ore 18:00; dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20" (secondi), per l'90% delle chiamate ricevute; verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore;
- risposta entro 60" (secondi), per l'10% delle chiamate ricevute
- percentuale di chiamate perse non dovrà essere superiore al 4%;
- tempi di risoluzione, in caso di malfunzionamento bloccante, entro 3 giorni lavorativi dalla conferma della presa in carico.

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).

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico.

5. Penali

5.1 Contact Center

In caso di ritardo per il servizio di Contact Center sono previste le seguenti penalità:

Valori di Soglia		Causale	Importi
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

5.2 Tempi di ripristino

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.

6. 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.

7. Verifica di conformità

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore, e comunque entro e non oltre 10 giorni 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/rinnovo 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.

8. 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	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Importo I Anno*	Importo II Anno**	Importo III Anno**	Importo Totale
1.	D54NBLL	IBM Rational Application Developer for WebSphere Software Floating User Single Install	4				
2.	D55WJLL	IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit (PVU)	1200				
3.	D17BALL	IBM Cognos Analytics Administrator per Authorized User	1				
4.	D175DLL	IBM Cognos Analytics Explorer Authorized User	1				
5.	D0762LL	IBM Planning Analytics Local Modeler Authorized User	2				
6.	D03TDLL	IBM InfoSphere Information Services Director Processor Value Unit (PVU)	400				
7.	D03U7LL	IBM InfoSphere QualityStage Processor Value Unit (PVU)	400				
8.	D03UGLL	IBM InfoSphere Information Analyzer Processor Value Unit (PVU)	400				
9.	D11MKLL	IBM Spectrum Protect Suite - ProtecTIER Option Terabyte	36				
10.	D03TFLL	IBM InfoSphere Information Services Director for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	200				
11.	D03UYLL	IBM InfoSphere QualityStage for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	200				
12.	D0C5WLL	IBM InfoSphere Information Analyzer for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	200				
13.	D0C13LL	IBM Planning Analytics Local TM1 Server Processor Value Unit (PVU)	560				

14.	D0763LL	IBM Planning Analytics Local Modeler Authorized User	1				
15.	D1R9SLL	IBM Planning Analytics Local Enterprise User Authorized User	6				
16.	D03TVLL	IBM InfoSphere DataStage for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	140				
17.	D03TTLL	IBM InfoSphere DataStage Processor Value Unit (PVU)	280				
18.	D55WKLL	IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit (PVU)	4800				
19.	D55W2LL	IBM MQ Processor Value Unit (PVU)	4478				
20.	D1INGLL	IBM Spectrum Protect Suite Entry Terabyte (1-100)	50				
21.	D56FTLL	IBM Tivoli Storage Manager for System Backup and Recovery 10 Processor Value Units (PVUs)	476				
22.	D05T6LL	IBM Rational Quality Manager Quality Professional Authorized User Single Install	3				
23.	D087XLL	IBM Rational Quality Manager Quality Professional Floating User Single Install	2				
24.	D530CLL	IBM Rational Functional Tester Floating User	3				
25.	D530DLL	IBM Rational Performance Test Pack Virtual Testers 250 Floating Users	1				
26.	D54LULL	IBM Rational Performance Tester Floating User	1				
27.	D60NILL	IBM Rational Service Tester for SOA Quality Floating User	1				
28.	D0ZUULL	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU)	960				
29.	D55WKLL	IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit (PVU)	240				
30.	D03TYLL	IBM InfoSphere DataStage for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	140				
31.	D03TWLL	IBM InfoSphere DataStage Processor Value Unit (PVU)	280				

32.	D55IVLL	IBM DB2 Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU)	480				
33.	D0PVQLL	IBM Rational Software Architect Designer for WebSphere Software Authorized User Single Install	3				
34.	D0PVZLL	IBM Rational Software Architect Designer for WebSphere Software Floating User Single Install	7				
35.	D0GN5LL	IBM Rational Team Concert Developer Floating User Single Install	7				
36.	D0GMELL	IBM Rational Team Concert Developer Authorized User Single Install	3				
37.	D087XLL	IBM Rational Quality Manager Quality Professional Floating User Single Install	3				
38.	E0HPVLL	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU)	2040				
39.	E02MRLL	IBM DB2 Developer Edition Authorized User	30				
40.	E025SLL	IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit (PVU)	4000				
41.	E0256LL	IBM MQ Processor Value Unit (PVU)	400				
42.	E04NZLL	IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer Concurrent User	5				
43.	E04PFLL	IBM InfoSphere Information Services Director Processor Value Unit (PVU)	560				
44.	E04PHLL	IBM InfoSphere Information Services Director for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	280				
45.	E04PQLL	IBM InfoSphere QualityStage Processor Value Unit (PVU)	560				
46.	E04PSLL	IBM InfoSphere Information Analyzer Processor Value Unit (PVU)	560				
47.	E04PYLL	IBM InfoSphere QualityStage for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	280				

48.	E08DILL	IBM InfoSphere Information Analyzer for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	280				
49.	E08RLLL	IBM InfoSphere Information Analyzer Workbench Concurrent User	5				
50.	E04PJLL	IBM InfoSphere DataStage Processor Value Unit (PVU)	280				
51.	E04PLLL	IBM InfoSphere DataStage for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	140				
52.	E04PJLL	IBM InfoSphere DataStage Processor Value Unit (PVU)	480				
53.	E04PLLL	IBM InfoSphere DataStage for Non-Production Environments Processor Value Unit (PVU)	480				
54.	E0379LL	IBM DataQuant for Multiplatforms Processor Value Unit (PVU)	2300				
55.	E04U7LL	IBM XL C/C++ for AIX Concurrent User	1				
56.	E0HPVLL	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU)	1900				
		Servizio di Contact Center	1				
Totale Fornitura (IVA Esclusa)							
Oneri relativi ai rischi di sicurezza aziendali ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D. Lgs.vo nr.50/2016							

**Gli importi del primo anno si intendono comprensivi dei costi di acquisto, ovvero riattivazione della licenza; nel caso di upgrade, tale importo si intende riferito al solo periodo decorrente dalla data di scadenza della licenza fino al termine dell'annualità di riferimento (31/12/2018).*

***Nel caso di upgrade 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 (31/12/2019 o 31/12/2020).*