

**CAPITOLATO TECNICO**

**LicenzeCitrix**

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Licenze software Citrix</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Servizi Professionali</b> .....	<b>3</b>
4.1	Attività di supporto .....	3
4.2	Servizi di presidio .....	4
4.2.1	Modalità di svolgimento .....	4
4.2.2	<i>Certificazioni richieste</i> .....	4
<b>5</b>	<b>DURATA DEL CONTRATTO</b> .....	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>SERVIZI DI MANUTENZIONE</b> .....	<b>4</b>
6.1	Assistenza e manutenzione.....	4
6.2	Modalità di esecuzione .....	4
6.3	LIVELLI DI SERVIZIO .....	5
<b>7</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ</b> .....	<b>5</b>

## 1 PREMESSA

Scopo del presente capitolato tecnico è definire i requisiti per l'upgrade dei prodotti Citrix e relativi servizi professionali.

## 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Nel seguito le componenti oggetto di fornitura:

1. Licenze software Citrix e relativa manutenzione
2. Servizi professionali

## 3 Licenze software Citrix

Di seguito i prodotti che dovranno essere fornite con i relativi codici e quantità necessarie:

Descrizione	Codice	Qtà
Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition Upgrade from Advanced - x1 User/Device License	3013110	4100
CSS Select Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition - x1 User/Device License 3 Years	4034310	4100
Citrix ADC MPX 11542 Premium Edition Upgrade from MPX 11515 Premium Edition	3011528	4
3 Year Gold Plus Maintenance Citrix ADC MPX11542 Premium Edition	4030256	4

## 4 Servizi Professionali

### 4.1 Attività di supporto

L'azienda appaltatrice dovrà acquisire un minimo di giornate uomo pari a 50 di personale dipendente e/o autorizzato da Citrix Systems per le attività supporto e di riconfigurazione dei prodotti oggetto di fornitura.

SERVIZIO	CODICE
Citrix Consulting Services 50 gg/u	IT18_FR_00078-1

#### 4.2 Servizi di presidio

Dovranno essere fornite nr. 220 gg/uomo annue per il servizio di conduzione dei prodotti oggetto di fornitura per la durata di 3 anni.

Descrizione	Qtà 1 anno	Qtà 3 anni
Supporto on site per 3 anni	220	660

##### 4.2.1 Modalità di svolgimento

I servizi saranno erogati nell'orario standard 9-18, per ciascuna settimana lavorativa

##### 4.2.2 Certificazioni richieste

Le figure professionali coinvolte nell'assistenza devono essere in possesso, **pena esclusione**, delle seguenti certificazioni in corso di validità:

- Citrix Certified Associate – Virtualization (CCE - V);
- Citrix Certified Associate Networking (CCP - N).

Tali certificazioni devono essere prodotte in sede di offerta.

### 5 DURATA DEL CONTRATTO

Le attività di cui il presente appalto dovranno essere ultimate entro il 31/12/2021

### 6 SERVIZI DI MANUTENZIONE

Al fine di garantire la continuità e l'efficienza del servizio reso, il fornitore deve garantire la manutenzione delle licenze dando evidenza delle prove di titolarità relativamente alla manutenzione delle suddette licenze.

#### 6.2 Assistenza e manutenzione

Per tutte le licenze Software oggetto della fornitura deve essere fornito un servizio di assistenza e garanzia per un periodo di 36 mesi fino al 31/12/2021 decorrendo dalla data di verifica inventariale.

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

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.

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.

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.

### 6.3 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 e le penali connesse in caso di superamento delle soglie.

INDICATORE DEL SERVIZIO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI OSSERVAZIONE
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

## 7 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le operazioni di verifica di conformità verificheranno 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.