



MINISTERO DELL'INTERNO



CAPITOLATO TECNICO

Licenze CA Privileged Access Manager

LOTTO 2

INDICE

1	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
1.1	Luogo di erogazione	3
1.2	Durata	3
2	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	3
3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	4
3.1	Consegna	4
3.2	Servizio di Installazione e Configurazione	4
3.3	Assistenza Tecnica	4
3.3.1	Assistenza tecnica 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'Infrastruttura richiesta.

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

- Licenze CA
- Servizi Specialistici
- Servizio di assistenza tecnica per 3 anni

1.1 Luogo di erogazione

Le licenze e i servizi oggetto del presente lotto saranno utilizzate presso i seguenti siti:

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

1.2 Durata

I servizi di assistenza tecnica 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.

2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono riportati i codici e le quantità dei prodotti e servizi oggetto della presente fornitura:

CEN NAPOLI			
CODICE	DESCRIZIONE	Qtà	Metrics
PAMXSU995	CA Privileged Access Manager	1000	Managed Devices
PAMVAP995	CA Privileged Access Manager Virtual Appliance	5	Server
PAMAAM995	CA Privileged Access Manager Virtual Appliance	20	Managed Devices
CASRVCEN101	Servizi CA soluzione PAM	60	GG/uomo

CUB BARI			
CODICE	DESCRIZIONE	Qtà	Metrics
ADVABS990	CA Advanced Authentication for Business Users	4.000	Business Users
CASRVCUB101	Servizi CA soluzione Accessi	60	GG/uomo

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 fornitore deve installare e configurare le licenze oggetto di fornitura nell'ambito dei pacchetti CASRVCEN101 e CASRVCUB101.

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 software secondo le modalità descritte nei seguenti paragrafi.

3.3.1 Assistenza tecnica 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

L'Amministrazione richiede che il fornitore adotti ogni misura ragionevole atta a soddisfare gli obiettivi del livello di servizio indicati nella tabella qui di seguito, in relazione al supporto correttivo software, e che si impegni in modo continuativo per risolvere gli incidenti di supporto con livello di priorità 1.

Tutte le chiamate dovranno poter essere inviate al fornitore 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, 365 giorni l'anno. A motivo delle complessità degli ambienti tecnici, la tabella indica unicamente una stima dei tempi di risposta; i tempi di risposta effettivi possono variare.

Descrizione dei livelli di priorità

"Priorità 1" indica una condizione di indisponibilità del sistema o di inoperatività del prodotto con impatto su un ambiente di produzione, in relazione alla quale non sia immediatamente disponibile alcun Workaround, come nei casi seguenti: (i) inoperatività di server di produzione o altro sistema mission critical; (ii) rischio significativo di perdita o danneggiamento di una parte sostanziale di dati mission-critical; (iii) verificarsi di una perdita sostanziale di servizio; (iv) interruzione importante delle operazioni di business; o (v) incidente nel quale il software causa problemi catastrofici di rete o di sistema o che compromette l'integrità globale del sistema o dei dati, quando il software viene installato o quando è operativo (ovvero blocco del sistema, perdita o danneggiamento di dati o compromissione della sicurezza del sistema), con notevole impatto sulle normali operazioni in un ambiente di produzione.

"Priorità 2" indica una condizione di business di impatto elevato, che potrebbe mettere a rischio un ambiente di produzione. È possibile che il software funzioni, ma con limitazioni importanti.

"Priorità 3" indica una condizione di business di impatto limitato, con la maggioranza delle funzioni software comunque utilizzabili; potrebbe tuttavia essere necessario applicare un qualche tipo di misura per fornire il servizio.

"Priorità 4" indica (i) un problema o evento di natura problematica minore, senza impatto sul funzionamento del software, (ii) un errore nella documentazione del prodotto software, senza effetto significativo sulle operazioni; o (iii) un suggerimento relativo a nuove funzionalità o miglioramenti del prodotto software.

Service Level Objectives (SLO)	
Priorità delle richieste	Tempi di risposta iniziali
1	1 ora
2	2 ore lavorative**
3	4 ore lavorative**
4	1 giornata lavorativa**

**Durante il normale orario lavorativo, in base all'inserimento in CA Support Online e all'orario in cui l'incidente viene inizialmente segnalato, online o telefonicamente.

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 corretta attivazione delle licenze oggetto di fornitura

Relativamente i servizi **CASRVEN101** e **CASRVCUB101** si procederà alla verifica che le attività previste vengano svolte nel rispetto delle specifiche fornite dal Direttore dell'Esecuzione Contrattuale.

Le anomalie emerse in fase di collaudo devono essere rimosse entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi.