



**MINISTERO DELL'INTERNO**



**CAPITOLATO TECNICO**

**Prodotti Veritas**

**LOTTO 2**

## 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 NetBackup platform base complete Edition.....	3
3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....	3
3.1	Consegna. ....	3
3.2	Assistenza e manutenzione .....	4
3.2.1	Manutenzione del software .....	4
3.2.2	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 Software NetBackup
- Servizio di manutenzione per 3 anni

### 1.1 Luogo di erogazione

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

- Centro Unico di Backup (C.U.B.) sito in Bari presso il Centro Polifunzionale della Polizia di Stato.

### 1.2 Orario di lavoro

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

### 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 NetBackup platform base complete Edition

Di seguito vengono riportati i codici e le quantità delle licenze oggetto della presente fornitura

Licenze Veritas NetBackup C.U.B.

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
10915-M0449	NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 151 to 250 GOV	165
10915-M0449-22	ESSENTIAL 36 MONTHS INITIAL FOR NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 151 to 250 GOV	165

Veritas professional services

## 3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Al fine di garantire la continuità e l'efficienza del servizio reso, il fornitore deve garantire l'attivazione delle licenze software) e l'assistenza tecnica necessaria.

### 3.1 Consegna.

La consegna delle licenze software deve avvenire presso il Centro Unico di Backup (C.U.B.) sito in Bari presso il Centro Polifunzionale della Polizia di Stato.

## 3.2 Assistenza e manutenzione

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 servizio di manutenzione Veritas Essential Support è richiesto per poter avere accesso ad un set di servizi aggiuntivi rispetto al servizio base, finalizzati a minimizzare i tempi di risoluzione di eventuali malfunzionamenti e a consentire una corretta e ordinata gestione del parco licenze Veritas, entro i LdS di seguito indicati.

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

### 3.2.1 Manutenzione 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 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.

### 3.2.2 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 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
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

INDICATORE DEL SERVIZIO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI OSSERVAZIONE
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

## 5 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.

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