



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE
Ufficio Tecnico e Analisi di Mercato

CAPITOLATO TECNICO

**Fornitura di un sistema di Mobile Device Management
per la gestione dei dispositivi mobili della Polizia Ferroviaria**

Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
3	REQUISITI GENERALI.....	4
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	5
4.1	Piattaforma di Mobile Device Management	5
4.2	Servizio di installazione e configurazione.....	6
4.3	Servizio di assistenza telefonica (help desk).....	7
4.4	Servizio di manutenzione software e supporto tecnico	7
4.4.1	Dimensionamento	8
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	8
5.1	Responsabile della fornitura.....	8
6	GOVERNO DELLA FORNITURA	8
6.1	Verifica di Conformità	8
6.2	Livelli di servizio/Indicatori di qualità.....	9
7	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE.....	10
7.1	Relazione Tecnica	10
7.2	Offerta Economica	11

1 PREMESSA

La Polizia Ferroviaria nell'ambito della Progetto Fondo Sicurezza Interna 2014/2020 – ISF1 – Police: Progetto 54.5.2 “*Strumenti tecnologici in mobilità per aumentare l'efficacia dell'azione operativa degli operatori della Polizia Ferroviaria nell'ambito del contrasto al terrorismo ed alla prevenzione dei reati in ambienti ferroviari*” si vuole dotare di un sistema per la gestione centralizzata dei dispositivi mobili denominato *Mobile Device Management (MDM)*.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti obbligatori.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente fornitura, in unico lotto, comprende i prodotti ed i servizi di seguito elencati:

- N. 1 Soluzione Software di Mobile Device Management;
- Servizio di installazione e configurazione;
- Servizio di assistenza telefonica;
- Servizio di manutenzione software e supporto tecnico.

3 REQUISITI GENERALI

La soluzione di M.D.M. dovrà essere fornita in modalità “on premise”, prevedendo l’installazione della componente server su un’infrastruttura dell’Amministrazione.

Il Fornitore dovrà in ogni caso garantire, per l’intera durata di validità contrattuale, l’aggiornamento del software all’ultima release disponibile.

Non deve essere in alcun caso previsto un accesso a Internet per il suo funzionamento, si potrà, invece, prevedere un accesso alla rete pubblica solo per il download degli aggiornamenti pianificati e secondo le modalità concordate con l’Amministrazione.

Si assume inoltre che i dispositivi mobili non devono mai comunicare con la rete Internet.

La registrazione dei dispositivi sul sistema MDM deve essere effettuata attraverso un’applicazione installata sullo smartphone. L’installazione e quindi la successiva registrazione devono poter essere:

- manuali, con l’installazione e utilizzo sullo smartphone di un’apposita applicazione
- automatiche mediante l’invio da remoto dell’applicazione attraverso l’attuale sistema dell’Amministrazione di aggiornamento delle applicazioni denominato “*APP UPDATER*”.
Installazione e Configurazione da remoto: il pacchetto di installazione deve essere fornito in formato APK con denominazione “nomeApplicazioneSenzaSpazi”_X.Y.Z.apk; dove X,Y,Z rappresentano tre numeri interi che indicano la versione.

La soluzione deve prevedere un utente con ruolo “*super Amministratore*” in grado di definire le regole e le politiche generali per garantire che tutti i dispositivi abbiano le stesse configurazioni e rispettino le stesse policy di sicurezza. Tale utente avrà la possibilità di definire utenze di ruolo “amministratore” (almeno 15) che dovranno essere in grado di gestire i dispositivi e risolvere le eventuali problematiche.

La soluzione MDM deve consentire di effettuare da remoto almeno le seguenti operazioni sui terminali gestiti:

- Prevedere l’inserimento dei dispositivi tra gli asset della Polizia Ferroviaria, previa abilitazione da parte di un utente del ruolo “*Amministratore*”.
- Configurazione dei dispositivi (ad esempio: impostazione APN, configurazione client di posta, policy di sicurezza);
- Blocco del dispositivo e cancellazione dei dati sensibili, per far fronte ad eventi di furto o smarrimento;
- Localizzazione da remoto del terminale in caso di smarrimento o furto;
- Distribuzione di applicativi da remoto gestendo le installazioni e le configurazioni;
- Limitazione/inibizione delle funzionalità di base del terminale in caso di utilizzo non compatibile con le normali esigenze di servizio che l’Amministrazione dovesse rilevare;
- gestire da remoto le funzionalità del dispositivo: wifi, gps, nfc;
- Procedure per backup e recovery;
- monitorare il dispositivo, il suo sistema operativo e lo stato di efficienza;
- Inventariazione dei terminali, ed eventualmente delle applicazione installate sugli stessi.

La soluzione deve supportare almeno i seguenti sistemi operativi: Android, iOS e Windows.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Piattaforma di Mobile Device Management

Nel presente paragrafo vengono definiti i requisiti della fornitura in oggetto; in particolare, si riporta di seguito la tabella contenente le caratteristiche tecniche obbligatorie che dovranno essere possedute dalla piattaforma di MDM:

DESCRIZIONE	VALORE
Tipologia licenza	Tempo Indeterminato
Unità di misura	1
Tipo di software	Licenza software Mobile Device Management.
Compatibilità con Sistema Operativo	La soluzione, in termini di componente server, deve poter essere installata nei seguenti sistemi operativi su architettura a 64 bit: <ul style="list-style-type: none"> - Windows Server 2008 e successivi - Linux (versione kernel minima 3.16)
Versione ed Edizione	<i>Dichiarare Valore Offerto</i>
Lingua	ITA o EN
Marca	<i>Dichiarare Valore Offerto</i>
Codice articolo produttore	<i>Dichiarare Valore Offerto</i>
Nome commerciale	<i>Dichiarare Valore Offerto</i>
Sistemi operativi supportati in gestione	La soluzione, in termini di applicazione agent mobile, deve poter gestire i seguenti sistemi operativi: <ul style="list-style-type: none"> - Android KitKat e successivi - Windows 10 e successivi - iOS 10 e successivi
Interfaccia web di gestione	La soluzione deve prevedere l'accesso mediante interfaccia web
Ruoli	La soluzione deve prevedere la presenza di specificare almeno i seguenti ruoli: <ul style="list-style-type: none"> - Utente - Amministratore - Super Amministratore
Funzionalità di registrazione manuale	La soluzione deve prevedere la registrazione manuale dei dispositivi
Funzionalità di registrazione automatica	La soluzione deve prevedere la registrazione automatica dei dispositivi.
Funzionalità di abilitazione	La soluzione deve prevedere, in caso di registrazione automatica al sistema da parte del dispositivo, una fase di "abilitazione" da parte di un Amministratore.
Funzionalità di raggruppamento	La soluzione deve prevedere la possibilità di raggruppare i dispositivi in "sottoinsiemi".
Gestione Dual Sim	La soluzione deve poter gestire apparati Dual Sim
Gestione dispositivi Rugged	La soluzione deve poter gestire apparati Rugged
Numero di dispositivi da gestire	≥900
Numero utenti concorrenti supportati	≥15
Funzionalità di gestione APP	La soluzione deve poter distribuire sui dispositivi nuove applicazioni, aggiornarle, rimuoverle o disabilitarle.
Funzionalità di configurazione APP	La soluzione deve poter gestire i dettagli delle app, le restrizioni e le autorizzazioni applicate, i certificati installati.

Funzionalità di gestione impostazioni S.O.	La soluzione deve poter inibire agli utilizzatori, l'accesso alle impostazioni del S.O., che dovranno essere gestite centralmente.
Funzionalità di gestione localizzazione	La soluzione deve poter inibire agli utilizzatori, l'accesso alla funzionalità GPS, che dovrà essere gestite centralmente.
Funzionalità di gestione Wifi	La soluzione deve poter inibire agli utilizzatori, l'accesso alla funzionalità Wifi, che dovrà essere gestite centralmente.
Funzionalità di gestione NFC	La soluzione deve poter inibire agli utilizzatori, l'accesso alla funzionalità NFC, che dovrà essere gestite centralmente.
Funzionalità di gestione connettività	La soluzione deve poter inibire agli utilizzatori, l'accesso alle funzionalità di gestione della connettività, che dovranno essere gestite centralmente.
Funzionalità di gestione sicurezza dati	La soluzione deve poter configurare criteri di sicurezza (pass code, blocco, etc.) per proteggere i dati da minacce esterne e da eventuali smarrimenti/altro.
Funzionalità di controllo remoto	La soluzione deve poter accedere agli eventi annotati sul dispositivo per la successiva analisi.
Compatibilità Soluzioni di Virtualizzazione	la piattaforma dovrà essere installata su server virtuali basati su tecnologie VMware
Funzionalità di reportistica	La soluzione deve poter produrre della reportistica sull'utilizzo del dispositivo almeno nei seguenti formati: <ul style="list-style-type: none">- HTML- PDF

Le licenze dovranno essere fornite all'ultima versione software disponibile con contestuale corretta sottoscrizione dei servizi di manutenzione e supporto tecnico con il Produttore. Tali licenze dovranno, inoltre, essere originali e conformi a quanto dichiarato nella documentazione del Produttore (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva della funzionalità del prodotto).

4.2 Servizio di installazione e configurazione

Entro 20 giorni lavorativi a partire dalla data di stipula contrattuale, la piattaforma dovrà essere installata su server virtuali, appositamente configurati dal Fornitore, presso il Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato di Napoli.

Si precisa che, al fine di poter garantire il corretto funzionamento della piattaforma di MDM, la soluzione non dovrà prevedere la fornitura di alcun prodotto hardware complementare.

La soluzione software dovrà essere fornita unitamente alla seguente manualistica tecnica:

- Manuale di installazione del Software Centrale
- Manuale d'uso per gli Amministratori
- Manuale d'uso per l'applicazione installata sullo smartphone.

Le attività di installazione e configurazione potranno essere erogate in modalità on-site presso il data Center del Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato di Napoli, ovvero in modalità remota mediante collegamento dagli uffici dell'Amministrazione in Roma

4.3 Servizio di assistenza telefonica (help desk)

Il Fornitore deve garantire l'assistenza a fronte di richieste e quesiti che si presentino durante l'utilizzo della piattaforma di MDM. A tal fine è richiesto un servizio di help desk da attuarsi con un numero unico messo a disposizione dal Fornitore e/o di una casella di posta elettronica (PEC o mail) per l'apertura delle chiamate, attivo LUN-VEN 8.00-17.00

Il servizio di Help Desk dovrà essere erogato in lingua italiana. Ai fini della valutazione degli SLA specificati nel seguito del documento, l'apertura della richiesta di assistenza potrà essere effettuata sia telefonicamente che a mezzo mail. Ad ogni telefonata / mail che segnala la sussistenza di un'anomalia/richiesta di supporto, sarà assegnato un codice di trouble ticket che consentirà di seguirne il tracciamento e l'evoluzione fino alla chiusura dell'intervento.

La presa in carico del malfunzionamento sarà sancito dall'emissione di una mail da parte del Servizio di assistenza che ne riporta: il codice identificativo, l'operatore, l'ufficio dell'Amministrazione che lo ha segnalato e la descrizione sintetica della richiesta di intervento comprensiva del tempo stimato di risoluzione. La mail sarà indirizzata alla casella di posta dell'ufficio da cui è partita la richiesta di assistenza.

Il Fornitore si impegna a generare la mail di presa in carico del malfunzionamento entro 3 ore lavorative dalla segnalazione (per le segnalazioni pervenute dopo le 17:00, le tre ore partono dalle 8:00 del giorno lavorativo successivo).

4.4 Servizio di manutenzione software e supporto tecnico

E' richiesto un servizio di manutenzione software ed assistenza tecnica con durata pari a 24 mesi dalla data di accettazione della fornitura.

Supporto Tecnico del software vendor o da società dallo stesso certificata

- Supporto tecnico fornito telefonicamente e/o via e-mail per le attività di attivazione del sistema sui dispositivi gestiti
- Consulenza e supporto tecnico fornito telefonicamente e/o via e-mail nei casi in cui il software non funzioni secondo le specifiche del prodotto;
- Assistenza tecnica specialistica fornita telefonicamente e/o via e-mail sull'utilizzo, anche per operazioni non documentate ufficialmente, del prodotto software offerto;
- Supporto tecnico fornito telefonicamente e/o via e-mail per la diagnosi di eventuali errori software;
- Segnalazioni di eventuali malfunzionamenti del prodotto che ne impediscono il corretto funzionamento, correggere attraverso il rilascio di aggiornamenti software.

Servizio di manutenzione

- Aggiornamenti software per garantire costanti migliorie e assicurarne il corretto funzionamento;
- Upgrade delle versioni del software
- Aggiornamenti della documentazione

Il Fornitore si impegna a ripristinare il sistema in caso di malfunzionamento entro 10 giorni lavorativi dalla data di presa in carico. Si precisa che si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia che, direttamente o indirettamente comprometta la completa disponibilità delle funzionalità del software ed eventuali prodotti complementari oggetto della fornitura e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

4.4.1 Dimensionamento

Si riepilogano di seguito le caratteristiche inerenti al dimensionamento del servizio richiesto:

Modalità di accesso	numero verde, email
Luogo di erogazione	Supporto tecnico fornito telefonicamente e/o via e-mail
Orario di erogazione del servizio	Lun-Ven x 8H
Durata	24 mesi dalla data di accettazione della fornitura
Tipologia e numero sistemi oggetto di manutenzione software	N. 1 piattaforma di M.D.M.

5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 Responsabile della fornitura

Prima della stipula del contratto, il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura**. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico per l'Amministrazione.

6 GOVERNO DELLA FORNITURA

6.1 Verifica di Conformità

Entro 30 giorni lavorativi a partire dalla data di stipula contrattuale, il Fornitore dovrà comunicare l'approntamento al collaudo con il relativo **Piano di Collaudo**.

Il **Piano di Collaudo**, con l'indicazione di un efficiente programma di test, sarà sottoposto ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Di seguito si riportano le attività che dovranno essere previste in tale fase:

- verifica funzionale per valutare la conformità dei prodotti a quanto richiesto da capitolato tecnico e quanto dichiarato in offerta tecnica;
- verifica documentale della corretta sottoscrizione dei servizi di manutenzione e supporto tecnico con il Produttore.

Il Fornitore prende atto e accetta che la Verifica di Conformità può comprendere anche prove diverse indicate dall'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuta a prestare all'Amministrazione, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica.

6.2 Livelli di servizio/Indicatori di qualità

Livello di Servizio	Valore soglia	Periodo di riferimento (frequenza esecuzione misure)	Penali
Rispetto di una scadenza contrattuale	0	3 mesi (trimestrale)	Sarà corrisposta una penale pari al 0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo
Notifica disponibilità nuove versioni	5 giorni lavorativi dalla data di immissione sul mercato	3 mesi (trimestrale)	Sarà corrisposta una penale pari al 0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo
Tempo massimo di attesa servizio di help desk	20 secondi nel 90% dei casi e 60 secondi nel 10% dei casi	3 mesi (trimestrale)	Sarà corrisposta una penale pari al 0,1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni punto o frazione percentuale aggiuntiva rispetto ai valori di soglia.
Chiamate entranti perdute servizio di help desk	5%	3 mesi (trimestrale)	Sarà corrisposta una penale pari al 0,1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni punto o frazione percentuale aggiuntiva rispetto ai valori di soglia.
Tempo massimo di attesa di risoluzione di un malfunzionamento	10 giorni lavorativi dalla data di presa in carico	3 mesi (trimestrale)	Sarà corrisposta una penale pari al 0,1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo

7 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE

7.1 Relazione Tecnica

Il Fornitore, in fase di presentazione dell'offerta economica, dovrà presentare una relazione tecnica a descrizione delle caratteristiche tecnico funzionali della soluzione offerta, in termini di:

- numerosità e rilevanza del set di applicazioni gestite in sicurezza (ad esempio, posta, rubrica, calendario, ecc);
- numerosità di sistemi operativi supportati rispetto a quelli minimi prescritti da capitolato;
- affidabilità e sicurezza (ad esempio, meccanismi di autenticazione, protezione e riservatezza dei dati, sicurezza delle comunicazioni nella trasmissione dei dati);
- salvaguardia della privacy utente;
- ottimizzazione della user experience.

La relazione tecnica, dalla quale dovranno evincersi in maniera dettagliata le caratteristiche di quanto offerto, dovrà essere prodotta in lingua italiana e dovrà rispettare la struttura riportata di seguito nel presente paragrafo, dalla quale si ricavano in maniera diretta e dettagliata le caratteristiche di quanto offerto, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi oggetto di fornitura, con riferimento ai requisiti indicati nel capitolato tecnico.

Schema Relazione Tecnica	
Indice	Paragrafo
1	Fornitura di Licenze software
	Descrizione dei prodotti software offerti utilizzando la tabella riportata nel paragrafo " 4.1 Piattaforma di Mobile Device Management" - aggiungendo la colonna "VALORE OFFERTO" contenente le caratteristiche tecniche dei prodotti offerti.
2	Servizio di assistenza telefonica
	Descrizione delle modalità per il servizio al fine di garantire la qualità delle attività richieste.
3	Servizio di manutenzione software e supporto tecnico
	Descrizione delle modalità per il servizio al fine di garantire la qualità delle attività richieste.

7.2 Offerta Economica

L'offerta economica dovrà essere presentata mediante la compilazione della seguente tabella, ovvero, in qualsiasi altra forma stilistica purché rappresenti, a pena di esclusione, almeno i medesimi livelli di dettaglio e di informazioni riportate di seguito.

Nell'Offerta economica tutti gli importi offerti dovranno essere indicati in cifre con al massimo 2 decimali dopo la virgola (es. Euro 250,35=).

L'offerta economica dovrà essere corredata di copia in formato digitale non modificabile con la possibilità di eseguire ricerche di testo.

Schema Offerta Economica				
Descrizione	Metrica	Quantità	Importo Unitario (€ Iva Esclusa)	Importo Totale (€ Iva Esclusa)
<i>Soluzione Software di MDM</i>	Licenza	1		
<i>Servizio di installazione e configurazione</i>	A Corpo	1		
<i>Servizio di assistenza telefonica (help desk)</i>	Mesi	24		
<i>Servizio di manutenzione software e supporto tecnico</i>	Mesi	24		
TOTALE FORNITURA (€ IVA ESCLUSA)				
Di cui oneri previsti per sicurezza, specifici di attività di impresa				