



MINISTERO DELL'INTERNO



CAPITOLATO TECNICO

LOTTO 3

Licenze Software CA

INDICE

1	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
	Luogo di erogazione	3
	Orario di lavoro.....	3
	Durata.....	3
2	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	3
	Consegna	3
	Servizio di Supporto Tecnico	4
	Modalità di esecuzione del servizio.....	4
3	LIVELLI DI SERVIZIO.....	4
4	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	6

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Di seguito si riassumono le licenze software richieste:

Tabella 1 – licenze software CA

Descrizione	Codice prodotto	QTA'
CA Application Performance Mgmt Java and .NET Agent	APMJNA990	125
CA Application Performance Mgmt Node. JS Agent	APMNJA990	125
CA Application Performance Mgmt PHP Agent	APMPHP990	125
CA Application Performance Management for CA Single Sign-On	APMSSO990	200.000
CA Service Management Service Desk Manager Package	SMSDMP990	8
CA Unified Infrastructure Mgmt Network Advanced Pack - On Prem Partner	CPUMNA990	20
CA Unified Infrastructure Management Server Pack	CPUMSP990	210
CA Unified Infrastructure Management Server and Application Pack	CPUMSA990	140
CA Mobile API Gateway	APIMGP990	5
CA Mobile API Gateway VIRTUAL APPLIANCE (rhel) FORM FACTOR	APIVLP990	5
CA Privileged Access Manager	PAMXSU995	300
CA Threat Analytics (for PAM)	THAPAM565	300

Luogo di erogazione

Le forniture oggetto del presente lotto saranno installate presso il CED Interforze di Anagnina di Roma

Orario di lavoro

I servizi di assistenza tecnica e manutenzione in garanzia sono individuati, per tutta la durata contrattuale, come servizi h24 per 365 giorni l'anno.

Durata

Il periodo di durata contrattuale per l'infrastruttura è fissato in 36 (trentasei) mesi dalla data di verifica di conformità favorevole.

2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Consegna

La consegna deve avvenire presso le sedi indicate dall'Amministrazione ed è subordinata alla verifica di conformità dei Lotti 1 e Lotto 2.

Servizio di Supporto Tecnico

Il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione un servizio per le richieste di assistenza tecnica. Il servizio dovrà provvedere a:

- ricevere e registrare le richieste di assistenza tecnica correttiva;
- attivare la struttura di assistenza tecnica correttiva;
- controllare i processi di risoluzione delle richieste di assistenza e verificarne gli esiti;
- informare i referenti dell'Amministrazione sullo stato dell'intervento;
- elaborare ed analizzare le statistiche sugli interventi.

In particolare il servizio dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- Il Supporto deve comprendere il supporto online e telefonico finalizzato a far funzionare il Software CA conformemente alla Documentazione. Tale supporto tecnico deve essere fornito sotto forma di Workaround, Fix, Service Pack e assistenza telefonica.
- Deve essere fornito il Supporto per la Versione o Release attuali del Software CA e, se rese generalmente disponibili da CA, la Release o Versione immediatamente precedenti.
- L'Amministrazione fornirà durante i contatti con il Servizio di Supporto Tecnico di CA tutte le informazioni pertinenti l'anomalia da risolvere.

Modalità di esecuzione del servizio

Il Supporto deve essere fornito da professionisti qualificati e deve garantire all'Amministrazione:

- Accesso al supporto online 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, 365 giorni l'anno e accesso a download di prodotti software e documentazione, fix, Service Pack, patch, beta testing, comunità globali di utenti, FAQ, sample, registrazioni webcast e demo, consigli d'uso, aggiornamenti tecnici e notifiche HYPER (un'opzione che il Cliente può utilizzare per ricevere automaticamente e-mail per aggiornamenti critici o Fix).
- Supporto telefonico 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana per incidenti di gravità 1 e disponibilità durante il normale orario di lavoro per gravità da 2 a 4.
- Aggiornamenti per il software CA se e quando CA li rende generalmente disponibili. Qualsiasi software CA così fornito è soggetto alle medesime limitazioni e restrizioni di utilizzo del software CA originariamente concesso in licenza all'Amministrazione.

3 LIVELLI DI SERVIZIO

Nel corpo del presente paragrafo i termini e le espressioni indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

- Tempo Massimo di attesa: il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra l'ingresso della chiamata nel sistema telefonico e la risposta da parte dell'operatore del Call Center (o la terminazione senza risposta della chiamata da parte dell'Amministrazione).
- Chiamate Entranti perdute: la percentuale di chiamate pervenute al Call Center non andate a buon fine e con tempo di attesa maggiore di 60 secondi, sulla totalità dei tentativi di chiamata effettuati dal complesso delle sedi dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda il servizio di Help Desk si riportano di seguito i livelli di servizio minimi attesi che implicheranno le penali connesse in caso di superamento delle soglie.

INDICATORE DEL SERVIZIO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI OSSERVAZIONE
Tempo massimo di attesa	≤ 60 secondi	Trimestrale
Chiamate Entranti perdute	≤ 2%	Trimestrale

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

Di seguito si riportano i parametri per la classificazione di ogni anomalia:

- "Gravità 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.
- "Gravità 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.
- "Gravità 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.
- "Gravità 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.

Di seguito viene riportata una tabella che riassume i tempi di presa in carico in relazione ai livelli di gravità

Livello di gravità	Tempi di presa in carico
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.

4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le operazioni di verifica di conformità saranno eseguite da una specifica commissione, a tal fine designata formalmente dall'Amministrazione,

Le verifiche di conformità dovranno prevedere una verifica inventariale presso un locale messo a disposizione dall'Amministrazione per la verifica di conformità delle licenze software in fornitura.