



MINISTERO DELL'INTERNO



CAPITOLATO TECNICO

**Potenziamento e adeguamento del Centro Elettronico Nazionale della
Polizia di Stato di Napoli e del Centro Unico di Backup di Bari**

Lotto 6 – Paessler

INDICE

1	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
1.1	Sedi	3
1.2	Durata	3
2	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	3
2.1	Consegna	3
2.2	Altre licenze	4
2.3	Requisiti di sicurezza.....	4
3	SERVIZI	4
3.1	Installazione.....	4
3.2	Configurazione.....	4
3.3	Supporto specialistico.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
3.4	Manutenzione	5
3.4.1	Manutenzione preventiva e correttiva.....	5
3.4.2	Modalità di esecuzione.....	5
4	TEMPISTICHE E LIVELLI DI SERVIZIO	6
5	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	6

Indice delle Tabelle

Tabella 1 – Paessler	3
Tabella 2 - Livelli di Servizio	6

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente capitolato tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura dei sistemi hardware, licenze software e dei servizi correlati necessari per l'adeguamento del Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato di Napoli e del Centro Unico di Backup di Bari.

Per il lotto 6 i prodotti software ed i servizi dell'adeguamento del CEN e del CUB oggetto dell'appalto sono le seguenti:

- Fornitura di licenze software
- Servizio di installazione e configurazione

I fornitori che possono partecipare alla procedura ad evidenza pubblica devono essere in possesso della certificazione Paessler PRTG Enterprise Monitor Partner Certified (prerequisito certificazioni Sales e Tecnica Paessler valida + IT Ops Board Training e validazione sales e presales).

1.1 Sedi

Le attività saranno svolte da remoto o in presenza presso il Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato (CEN) ubicato in Via Miano 2 a Napoli (c/o Real Bosco di Capodimonte) per il Sito Primario e presso il Centro Unico di Back-up ubicato in Via Cacudi 3 a Bari, per il Sito di Disaster Recovery secondo le modalità indicate nel presente documento.

1.2 Durata

Il periodo di durata contrattuale è fissato in 36 (trentasei) mesi dalla data di collaudo favorevole.

2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura, nel seguito dettagliata, comprende l'acquisizione di nuove licenze e l'aggiornamento delle licenze attualmente in uso presso il CEN di Napoli e il CUB di Bari.

Le licenze dovranno essere relative al prodotto software nell'ultima versione disponibile sul mercato. Versioni, release, aggiornamenti e correzioni del prodotto software successive alla data dell'ordine di acquisto, dovranno comunque essere assicurate tramite il servizio di supporto.

Di seguito viene riportato il dettaglio delle licenze oggetto della presente fornitura:

Tabella 1 – Paessler

Codice	Descrizione	Q.tà
PRTG Enterprise Monitor	licenza ad abbonamento quindi a scadenza in base all'anno o agli anni di sottoscrizione / abbonamento per 80k sensori	36 mesi

2.1 Consegna

Le licenze dovranno essere attestate su un account che verrà indicato dall'Amministrazione.

2.2 Altre licenze

Si precisa che l'Amministrazione è in possesso di due licenze che verranno dismesse al momento dell'acquisto della nuova.

- Serial Number 01DV2P-XXXXXXXX-7MNV5Z con scadenza 2021-04-24
- Serial Number 01E083-XXXXXXXX-HUVUD1 con scadenza 2022-01-31

Il fornitore, nel presentare l'offerta economica, dovrà applicare uno sconto per i mesi di manutenzione non utilizzati per le suddette licenze.

2.3 Requisiti di sicurezza

Si specifica che le infrastrutture del CEN di Napoli e del CUB di Bari sono soggette a normativa ISO/IEC 27001, pertanto tutti gli interventi dovranno adeguarsi alle politiche e alle procedure di sicurezza che saranno indicate in fase esecutiva.

3 SERVIZI

Al fine di assicurare la continuità e l'efficienza del servizio reso, il fornitore deve garantire l'installazione e la configurazione del software (paragrafi 3.1 e 3.2) e la manutenzione tecnica necessaria (paragrafo 3.3).

L'Amministrazione organizzerà un primo incontro con i responsabili del fornitore al fine di pianificare le attività successive. La data del kick-off meeting sarà assunta come data di inizio lavori.

L'attività lavorativa non potrà essere interrotta se non per brevi intervalli di tempo e durante particolari orari, questo comporterà che tutte le attività che implicheranno fermi macchina dovranno essere preventivamente concordate con l'Amministrazione.

3.1 Installazione

La consegna delle licenze dovrà avvenire presso le sedi indicate dall'Amministrazione al paragrafo 1.1, l'installazione del software dovrà terminare secondo le tempistiche definite nel paragrafo 4.

3.2 Configurazione

Al completamento della fase di installazione il fornitore dovrà procedere alle attività di configurazione del software previsto in fornitura.

Il fornitore si impegna a nominare un responsabile tecnico incaricato di curare il coordinamento tecnico delle attività nonché di svolgere la funzione di unico referente nei confronti dell'Amministrazione.

Nell'ambito delle prove finalizzate alla verifica funzionale, il fornitore dovrà redigere e consegnare, entro il termine delle attività di configurazione, un rapporto contenente l'articolazione delle prove per la verifica dei requisiti.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di rivedere e modificare l'articolazione ed il tipo dei test proposti.

La fase di configurazione dovrà avvenire secondo le tempistiche definite nel paragrafo 4.

3.3 Manutenzione

Per tutto il software in fornitura deve essere previsto un servizio di manutenzione in garanzia per un periodo di trentasei mesi (36) decorrendo dalla data di verifica di conformità.

Il servizio di manutenzione consiste nel ripristino delle complete funzionalità e nell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento entro i LdS di seguito indicati.

Il ripristino deve avvenire a fronte di un guasto, blocco o altro inconveniente non bloccante, intendendosi per guasto qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità o, in ogni caso, qualsiasi difformità del prodotto in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

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

3.3.1 Manutenzione preventiva e correttiva

Dovranno essere previste, quindi, attività di assistenza atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti e di assistenza a seguito di segnalazioni di malfunzioni o guasti. Sono comprese in queste anche le attività volte al miglioramento o arricchimento funzionale, a seguito di migliorie decise e introdotte dal fornitore stesso che non comportano oneri contrattuali.

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.

Il servizio di manutenzione deve garantire una copertura dal lunedì al venerdì con orario 9-18 e il sabato con orario 9-13.

3.3.2 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 dell'infrastruttura 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 TEMPISTICHE E LIVELLI DI SERVIZIO

Si riepilogano di seguito le tempistiche caratterizzanti i servizi descritti.

- Kick off meeting: l'Amministrazione, nella persona del DEC, provvederà ad indire tale incontro entro 5 giorni lavorativi dalla data di esecutività del contratto.
- Consegna della fornitura: dovrà avvenire entro 15 giorni solari dalla data di kick off meeting.
- Installazione: entro 5 giorni solari dalla consegna delle licenze.
- Configurazione: entro 15 giorni solari dal termine dell'installazione.
- Verifica di conformità: entro e non oltre 20 giorni solari dal termine dell'attività di configurazione.

Il fornitore deve impegnarsi a garantire l'erogazione della fornitura nel rispetto dei livelli di servizio riportati di seguito.

Tabella 2 - Livelli di Servizio

INDICATORE DEL SERVIZIO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI OSSERVAZIONE
Tempistiche di progetto	Come da paragrafo 4	Una tantum
Servizio di manutenzione (guasti bloccanti)	Tempo di ripristino dell'infrastruttura o del servizio: ≤ 8 ore nel 95% dei casi ≤ 24 ore nel 5% dei casi	Trimestrale
Servizi di 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 saranno eseguite dal personale dell'Amministrazione che dovrà esaminare la fornitura.

Per dare avvio alle operazioni di verifica finale l'Amministrazione dovrà ricevere da parte del fornitore una formale comunicazione di approntamento.

Nel corso della verifica di conformità il personale dell'Amministrazione avrà la facoltà di eseguire verifiche anche differenti da quanto indicato nella documentazione fornita a supporto. Inoltre, per facilitare le operazioni di collaudo, potrà essere richiesta la presenza del DEC e di personale inviato dal fornitore.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo della verifica di conformità, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale di collaudo ed accettazione, cui sarà allegato il documento rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

La presenza di anomalie che, a giudizio dell'Amministrazione, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso. La suddetta sospensione potrebbe comportare il mancato rispetto della data prevista di fine collaudo, per cause imputabili al fornitore. Le anomalie emerse in fase di collaudo devono essere rimosse entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi