



MINISTERO DELL'INTERNO



CAPITOLATO TECNICO

Prodotti Veritas

LOTTO 1

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
2.2	Apparati NetBackup Shelf 5240.....	3
2.3	Servizi Professionali	4
3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	4
3.1	Consegna.	4
3.2	Configurazione sistemi.	4
3.3	Assistenza e manutenzione	4
3.3.1	Manutenzione hardware e software	4
3.3.2	Modalità di esecuzione.....	5
4	LIVELLI DI SERVIZIO	5
5	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	6

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Di seguito si riassumono le specifiche tecniche dell'Infrastruttura richiesta.

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

- Licenze Software NetBackup
- Shelf aggiuntivi per NetBackup 5240 presso la sede di Napoli
- Servizio di installazione e configurazione
- Servizio di manutenzione per 3 anni

1.1 Luogo di erogazione

I prodotti oggetto del presente lotto saranno utilizzate presso il seguente sito:

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

1.2 Orario di lavoro

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

1.3 Durata

Il periodo di durata contrattuale è fissato in 36 (trentasei) mesi dalla data di verifica di conformità inventariale e funzionale positiva.

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.E.N.

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
10915-M0474	NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 251 to 500 GOV	375
10915-M0474-22	ESSENTIAL 36 MONTHS INITIAL FOR NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 251 to 500 GOV	375

2.2 NetBackup Shelf 5240

Di seguito vengono riportati i codici e le quantità degli apparati oggetto della presente fornitura

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
16382-M0034	NETBACKUP APPLIANCE 5240 49TB UPGRADE SECOND OR GREATER STORAGE SHELF APPLIANCE + ESSENTIAL MAINTENANCE BUNDLE INITIAL 36MO GOV	8

2.3 Servizi Professionali

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

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
10812-M3	NETBACKUP APPLIANCE 52xx Services Standard Deployment Server Whit One Stoarage Shelf Gov	8

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), l'installazione, la configurazione degli apparati storage shelf e l'assistenza tecnica necessaria.

3.1 Consegna.

La consegna delle licenze software deve avvenire presso la sede del Centro Elettronico Nazionale (CEN) della Polizia di Stato i riferimenti indicati dall'Amministrazione.

La consegna degli apparati deve avvenire presso la sede indicata dall'Amministrazione, i materiali di risulta d'imballo saranno prelevati e smaltiti a cura del fornitore.

Sarà cura dell'aggiudicatario fornire cavetteria, cablaggi e quant'altro necessario per la posa in opera e l'installazione di tutte le apparecchiature ai fine della loro corretta configurazione.

3.2 Configurazione sistemi.

Al completamento della fase di installazione il fornitore dovrà procedere alle attività di configurazione di tutti i sistemi previsti in fornitura nell'ambito del servizio a catalogo previsto in fornitura denominato **10054-M3**.

3.3 Assistenza e manutenzione

Le licenze software indicate in fornitura devono essere fornite di 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 hardware e software secondo le modalità descritte nei seguenti paragrafi.

3.3.1 Manutenzione hardware e software

Per i prodotti in fornitura deve essere garantita 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.

3.3.2 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 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 dovrà utilizzare parti di ricambio nuove di fabbrica, identiche alle parti sostituite e, ove esistenti, prodotte dallo stesso costruttore delle apparecchiature. Le parti di ricambio, il ritiro e lo smaltimento dovranno essere fornite dalla società aggiudicataria dell'appalto senza alcun onere per l'Amministrazione.

Nel caso in cui, a fronte di un guasto di un apparato, il fornitore non sia provvisto della parte di ricambio richiesta per la riparazione, potrà, al fine di ripristinare il servizio, operare la sostituzione con un altro sistema (o con un'altra componente) avente le medesime caratteristiche ed in grado di ristabilire la corretta e completa funzionalità. Tale soluzione è da considerarsi sempre e comunque provvisoria e non svincola il fornitore dall'obbligo di fornire l'apparato (o la componente) necessario per la riparazione. Il fornitore dovrà quindi intervenire nuovamente per operare la corretta sostituzione entro e non oltre 15 giorni lavorativi dal ripristino temporaneo del servizio.

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
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 saranno eseguite dal Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC), a tal fine designato formalmente dall'Amministrazione, che dovrà verificare la rispondenza dei prodotti e dei servizi offerti, piena titolarità delle licenze software, la corretta attivazione delle stesse e la piena funzionalità di tutti gli apparati forniti.

Per dare avvio alle operazioni di collaudo, l'Amministrazione dovrà ricevere da parte del fornitore un dettagliato "Piano dei test", approvato preventivamente dal DEC, che in tal modo attesterà la fornitura di tutto quanto necessario alla sua corretta esecuzione.

Nel corso del collaudo, il DEC avrà la facoltà di eseguire verifiche anche differenti da quanto indicato nella documentazione fornitagli a supporto. Inoltre, per facilitare le operazioni di collaudo, la Commissione potrà richiedere la presenza dei DEC e di personale inviato dal fornitore.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, 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.

La presenza di anomalie riscontrate durante la fase di collaudo viene registrata ai fini della misurazione degli indicatori di qualità applicabili. In ogni caso le anomalie emerse in fase di collaudo devono essere rimosse entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi.