Firmato digitalmente da:
TOMMASO TAFURI
Ministero dell'Interno/97420690584
Firmato il 08/07/2019 12:39
Seriale Certificato: 6074
Valido dal 31/08/2017 al 31/08/2020
TI Trust Technologies per il Ministero dell'Interno CA

MINISTERO DELL'INTERNO

MINISTERO DELL'INTERNO

CAPITOLATO TECNICO

Infrastrutture tecnologiche e di sicurezza dei C.E.D. della Polizia di Stato

Upgrade componente di BackUp Veritas

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 Ampliamento componente NetBackup sito di Bari e Napoli 3
3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI 4
3.1 Consegna. 4
3.2 Assistenza e manutenzione ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
3.2.1 Manutenzione Hardware e firmware ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
3.2.2 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.

- Aggiornamento Tecnologico apparati Veritas NetBackup 5240
- Assistenza Business critical

1.1 Luogo di erogazione

Le componenti oggetto del presente lotto saranno utilizzate presso i seguenti siti:

- Centro Unico di Backup (C.U.B.) sito in Bari presso il Centro Polifunzionale della Polizia di Stato.
- 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 sistemi presso il C.U.B. ed il C.E.N. sono individuati, per tutta la durata contrattuale, come servizi h24 per 365 giorni l'anno.

1.3 Durata

Il periodo di durata contrattuale è fissato in 24 (ventiquattro) mesi dalla data di collaudo favorevole.

2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Ampliamento componente NetBackup sito di Bari e Napoli

1. Apparati Veritas, con codice seriale VTAS0007017 e VTAS0007016 presenti sul sito di **Bari**

Storage Shelf Upgrade per Appliance Netbackup 5240, 2U12 49TB comprensivo di:
cavi di connessione con appliance
cavi di alimentazione
servizi di installazione e configurazione

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
16382-M0022	NETBACKUP APPLIANCE 5240 49TB UPGRADE SECOND OR GREATER STORAGE SHELF APPLIANCE + ESSENTIAL MAINTENANCE BUNDLE INITIAL 24MO GOV	8

Kit espansione memoria256 Gbyte per appliance 5240

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
22673-M3	NETBACKUP APPLIANCE 5240 256GB MEMORY KIT UPGRADE APPLIANCE + INSTALL SERVICE BUNDLE GOV	2

2. Apparati Veritas, con codice seriale VTAS0005177 e VTAS0005178 presenti sul sito di **Napoli**

Kit espansione memoria256 Gbyte per appliance 5240

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
22673-M3	NETBACKUP APPLIANCE 5240 256GB MEMORY KIT UPGRADE APPLIANCE + INSTALL SERVICE BUNDLE GOV	2

3. Veritas Business Critical

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
10669-M0022	BUSINESS CRITICAL SERVICES PREMIER FOR NETBACKUP BUNDLE INITIAL 24MO GOV	1

4. Veritas Education

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
22527-M5102	EDU TRAINING UNITS 1 YR	1545

5. Veritas Service Unit

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
20747-M3	VERITAS SERVICE UNITS 12MONTH SERVICE CREDIT GOV	200

3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Al fine di garantire la continuità e l'efficienza del servizio reso, il fornitore deve garantire l'attivazione della fornitura e l'assistenza tecnica necessaria.

3.1 Consegna.

La consegna dei materiali deve avvenire presso i seguenti siti:

- Centro Unico di Backup (C.U.B.) sito in Bari presso il Centro Polifunzionale della Polizia di Stato
  - N.ro 8 Storage shelf upgrade
  - N.ro 2 Memory Kit Upgrade
- Centro Elettronico Nazionale (C.E.N.) sito in Napoli presso Real Bosco di Capodimonte
  - N.ro 1 Business Critical Services
  - N.ro 2 Memory Kit Upgrade
  - N.ro 1545 Edu Training Units
  - N.ro 200 Veritas Service Unit

3.2 Gestione e assistenza

I Prodotti indicati in fornitura devono essere forniti un servizio di gestione e assistenza per un periodo di ventiquattro mesi (24) decorrendo dalla data di verifica di conformità, ereditando (nel caso degli shelf appliance) la scadenza di manutenzione dell'appliance che ospiterà gli shelf aggiuntivi.

Il servizio di Business Critical è richiesto per poter avere accesso ad un set di servizi addizionali rispetto al servizio essential, 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 secondo le modalità descritte nei seguenti paragrafi.

3.2.1 Modalità di esecuzione

Il servizio di assistenza 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
Approntamento al collaudo	Tempo contrattuale	Una tantum
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 da una specifica commissione, a tal fine designata formalmente dall'Amministrazione, che dovrà verificare la corretta attivazione delle licenze oggetto di fornitura

In generale, per dare avvio alle operazioni di collaudo, l'Amministrazione dovrà ricevere da parte del fornitore una formale comunicazione di approntamento al collaudo entro 60 giorni solari dalla ricezione della notifica relativa alla registrazione del contratto, approvata preventivamente dai DEC, che in tal modo attesteranno la fornitura di tutto quanto necessario alla sua corretta esecuzione

Nel corso del collaudo, la Commissione 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.