

CAPITOLATO TECNICO

**Acquisto licenze d'uso CA Technologies per il
Sistema di Indagine S.D.I
Ministero dell'Interno Dipartimento della Pubblica Sicurezza
Servizio per il Sistema Informativo Interforze**

INDICE GENERALE

Sommario

1. Oggetto della fornitura	3
2. Definizione della fornitura e durata	3
3. Descrizione della fornitura	3
3.1 Fornitura di nuove licenze	3
3.2 Servizio di supporto tecnico	4
4. Livelli di servizio	5
5. Penali	6
5.1 Servizio di supporto	6
5.2 Help desk	6
6. Responsabile del servizio	6
7. Verifica di conformità	7

1. Oggetto della fornitura

Il presente Capitolato Tecnico prevede la fornitura di licenze software CA Technologies, ed annessi servizi di manutenzione, necessarie per il corretto esercizio del Sistema di Indagine - S.D.I. - in esercizio presso il C.E.D. interforze della **Direzione Centrale della Polizia Criminale sito al polo “Anagnina” ubicato in via Torre di Mezzavia, 9 – CAP 00173 - Roma.**

2. Definizione della fornitura e durata

La fornitura, in unico lotto, comprende:

- Acquisto di licenze d’uso CA Technologies ed annessi servizi di manutenzione per 36 mesi a partire dalla data di esito positivo della verifica di conformità.
- Servizi di supporto tecnico.

3. Descrizione della fornitura

3.1 Fornitura di nuove licenze

Le licenze d’uso a tempo indeterminato 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 e aggiornamento.

I prodotti software indicati nella tabella seguente, dovranno essere forniti unitamente a tutta la documentazione tecnica e d’uso prevista (a titolo indicativo e non esaustivo: manuali descrittivi delle funzionalità del prodotto, modalità d’installazione, d’uso e personalizzazione, messaggistica, ecc.) su supporto digitale CD/DVD in lingua inglese o italiana.

PRODOTTO	CODICE PRODOTTO	Q.TA
CA Application Performance Management Java and .NET Agent (agent)	APMJNA990	80
CA Application Performance Management PHP Agent (agent)	APMPHP990	80
CA Application Performance Management Node. JS Agent (agent)	APMNJA990	80
CA Performance Manager Device Based Suite (devices)	CAPERF990	1000
CA Network Flow Analysis (devices)	RPTANL990	1000
CA Spectrum Device Based Suite (devices)	SPDVCP990	1000
CA Unified Infrastr. Management & Network Performance Management	CPUMNA990	40
Service Management SDM Package (Concurrent User)	SMSDMP990	2

3.2 Servizio di supporto tecnico

A decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione dell'avvenuta approvazione del certificato di verifica inventariale, dovrà essere messo a disposizione dell'Amministrazione un servizio di supporto tecnico tramite "help desk" per la gestione delle 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:

- deve comprendere il supporto sia online, mediante posta elettronica, sia telefonico (numero verde gratuito per il chiamante) 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 in base alle linee guida definite nel prosieguo;
- fornitura di un supporto tecnico per la versione o release attuali del software CA e, se rese generalmente disponibili da CA, la release o versione immediatamente precedente;
- messa a disposizione da parte dell'Amministrazione di qualsiasi informazione pertinente che gli venga richiesta, includendo senza limitazioni, il numero Cliente o quello di identificazione del sito, la gravità dell'incidente, il nome del software comprensivo di release, versione, service pack e altri termini descrittivi richiesti dal supporto tecnico, nonché indicare un proprio referente tecnico che conosca l'ambiente del Cliente o l'anomalia da risolvere.

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

- (i) 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).
- (ii) 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.
- (iii) 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.

Il mancato rispetto dei Livelli di servizio riportati comporta l'applicazione di specifiche penali.

4. Livelli di servizio

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio sul servizio di help desk:

1. Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute.

Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.

In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.

2. Percentuale di chiamate perdute non superiore al 5%.

I log delle chiamate per il supporto tecnico devono essere disponibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.

Qualsiasi richiesta di "supporto tecnico" registrata dovrà essere gestita sulla base del livello di gravità indicato dall'Amministrazione, secondo i criteri di seguito delineati, considerando che ciascun livello, ha un differente impatto sui tempi di risposta.

Di seguito i parametri per la classificazione di ogni anomalia:

- I. "Gravità 1" deve essere utilizzato quando il Cliente indica una condizione di indisponibilità del sistema ovvero quando un prodotto o la condizione di inoperatività di un prodotto ha un impatto sull'ambiente di produzione, in relazione alla quale non sia immediatamente disponibile alcun Workaround, come nel caso in cui (i) il server di produzione o altri sistemi mission critical sono fuori uso; (ii) buona parte dei dati mission-critical è a grave rischio di perdita o corruzione; (iii) vi è una sostanziale perdita di servizio; (iv) le operazioni commerciali sono gravemente danneggiate; o (v) vi è un incidente in cui il Software CA provoca un catastrofico errore nel sistema o nella rete ovvero compromette l'integrità dell'intero sistema o dei dati quando il Software CA viene installato o è operativo (ovvero blocco del sistema, perdita o danneggiamento di dati o compromissione della sicurezza del sistema) e pregiudica significativamente le normali operazioni in un ambiente di produzione.
- II. "Gravità 2" deve essere utilizzato per una situazione di impatto elevato sul business che potrebbe mettere a rischio l'ambiente di produzione. È possibile che il Software CA funzioni, ma con limitazioni importanti.
- III. "Gravità 3" deve essere utilizzato per una situazione di impatto limitato sul business, con la maggior parte delle funzioni del software ancora utilizzabili; tuttavia, potrebbe essere richiesta qualche soluzione che aggiri o eviti o comunque neutralizzi l'errore (cosiddetta circumvention) per consentire al Software CA di funzionare.
- IV. "Gravità 4" deve essere utilizzato per (i) un'anomalia o un evento di natura problematica minore che non influisce sul funzionamento del software, (ii) un errore nella Documentazione del Software CA che non comporta effetti significativi sulle operazioni o (iii) un suggerimento relativo a nuove funzionalità o miglioramenti del Software CA.

Di seguito i livelli di servizio richiesti per il supporto tecnico:

Livelli di Servizio per il Supporto	
Gravità dell'incidente	Tempo iniziale di risposta
1	1 ora
2	2 ore lavorative*
3	4 ore lavorative*
4	1 giorno lavorativo*

* Durante il normale orario lavorativo, in base all'inserimento in CA Support Online dell'orario in cui l'incidente viene inizialmente segnalato, online o telefonicamente.

Il mancato rispetto dei Livelli di servizio del presente capitolo comporterà l'applicazione di specifiche penalità riportate nel capitolo seguente.

5. Penali

5.1 Servizio di supporto

Il mancato rispetto dei Livelli di servizio di cui al capitolo 4 comporterà l'applicazione di una penale pari allo 0,2 per mille per ogni ora di ritardo del valore netto del contratto.

5.2 Help desk

In caso di ritardo per il servizio di Help Desk sono previste le seguenti penalità:

Valori di Soglia		Penali	
		Causale	Importi
Tempo Max Attesa	20 secondi nel 90% dei casi 60 secondi nel 10% dei casi	Per ogni punto o frazione percentuale in diminuzione rispetto ai valori di soglia.	0,1 per mille dell'importo netto contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Chiamate entranti perdute	– Max 5%	Per ogni punto o frazione percentuale in aumento rispetto ai valori di soglia.	0,1 per mille dell'importo netto contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

6. Responsabile del servizio

Al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale, all'atto della stipula del contratto di fornitura il fornitore dovrà indicare un responsabile del servizio, eventualmente coincidente con il soggetto firmatario del contratto, che funga da interfaccia con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi, e più in generale che possa rappresentare il Fornitore ad ogni effetto. Le comunicazioni e gli eventuali disservizi ed inadempienze comunicate al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al Fornitore.

7. Verifica di conformità

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore, l'Amministrazione procederà alla verifica di conformità inventariale della fornitura, che si concluderà con la redazione di apposito certificato di conformità.

Il Fornitore dovrà presentare ogni documentazione necessaria ad attestare l'effettiva fornitura.

L'amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori motivate verifiche, che ritenga opportuno, mirate a accertare l'effettivo acquisto/rinnovo delle licenze software.

Il Fornitore deve garantire tutta l'assistenza necessaria e mettere a disposizione dell'Amministrazione tutte le apparecchiature e mezzi essenziali per l'effettuazione delle verifiche.