

CAPITOLATO TECNICO

**Servizi di supporto CA Technologies per le esigenze del
Servizio per il Sistema Informativo Interforze
Direzione Centrale della Polizia Criminale
Ministero dell'Interno Dipartimento della Pubblica Sicurezza**

INDICE GENERALE

Sommario

1. Oggetto della fornitura	3
2. Definizione della fornitura e durata	3
3. Descrizione della fornitura	3
3.1 Gestione operativa e sistemistica	4
3.2 Service Management	4
3.3 Service Desk Supporto Software CA e On site Support	4
3.4 Manutenzione Evolutiva, correttiva e adeguativa	5
3.5 Supporto localizzato ad uffici sul territorio	5
4. Responsabile del servizio	5
5. Verifica di conformità	5
6. Modalità di presentazione offerta economica	6

1. Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisto di servizi professionali di supporto tecnico CA Technologies, per il corretto funzionamento dei sistemi applicativi del Servizio per il Sistema Informativo Interforze, presso la **Direzione Centrale della Polizia Criminale sita al polo "Anagnina", in via Torre di Mezzavia, 9 – CAP 00173 - Roma.**

2. Definizione della fornitura e durata

La fornitura, in unico lotto, prevede l'acquisto di servizi professionali di supporto tecnico CA Technologies, per un massimo di 36 mesi a partire dalla data di esecutività contrattuale, per le esigenze afferenti a tre sistemi applicativi in uso al Servizio per il Sistema Informativo Interforze:

- N-SIS – Sistema Informativo Schengen Nazionale
- SDI - Sistema Di Indagine
- BDN DNA – Banca Dati Nazionale DNA

3. Descrizione della fornitura

Saranno forniti servizi di Application Maintenance per i seguenti Software CA:

Nome Software CA
CA Privileged Identity Manager
CA Advanced Authentication for Consumers
CA Strong Authentication for Business Users
CA Privileged Identity Manager for Virtual Environments
CA Directory
CA Identity Manager for Consumers
CA User Activity Reporting Module Agent
CA User Activity Reporting
CA Federation Partnerships
CA Mobile API Gateway VIRTUAL APPLIANCE
CA Privileged Access Manager
CA Risk Authentication for Business Users
CA Single Sign-On for Consumers
CA Web Services Security Additional Users
CA Web Services Security
CA Application Performance Management
CA Service Desk Manager
CA Spectrum
CA Network Flow Analysis
CA Client Automation
CA Performance Management

Si indica di seguito il dimensionamento dei servizi professionali di supporto tecnico CA Technologies, suddiviso per sistema applicativo destinatario: NSIS, SDI e Banca Dati Nazionale del DNA.

Codice	Servizi professionali	Giornate Annuali	Sistema Applicativo
CASRVSDI018	Service Management	26	SDI
	Associate consultant	319	
CASRVDNA019	Service Management	5	DNA
	Associate consultant	75	
CASRVNSS020	Service Management	26	NSIS
	Associate consultant	319	

Tale fornitura prevede le seguenti attività:

- Gestione operativa e sistemistica
- Service Management
- Service Desk e Supporto "on-site"
- Manutenzione Evolutiva, correttiva e adeguativa
- Supporto Localizzato ad uffici sul territorio

3.1 Gestione operativa e sistemistica

Conduzione dell'intera infrastruttura tecnologica di sicurezza e di monitoraggio con assessment almeno semestrale dei nuovi aggiornamenti disponibili, concordando con l'Amministrazione le successive evoluzioni.

3.2 Service Management

Il Servizio prevede una figura di riferimento (Service Manager) che funga da punto di contatto univoco nell'ambito dei diversi temi, sia relativamente all'erogazione del servizio che alle richieste evolutive. Il Service Manager ha la responsabilità di coordinare tutte le comunicazioni e le richieste da e verso l'Amministrazione, e di coordinare il lavoro dei servizi professionali CA per erogare servizi di installazione, configurazione e supporto sulle soluzioni CA.

Il Service Manager sarà raggiungibile telefonicamente dalle 9 alle 18 di tutti giorni lavorativi e mediante un indirizzo di posta elettronica.

3.3 Service Desk Supporto Software CA e On site Support

Questa parte è relativa al supporto prodotti e si occupa di assistere gli utenti in caso di richieste ordinarie o straordinarie legate alle funzionalità dei prodotti per come sono attualmente implementate nelle rispettive sedi.

Sostanzialmente il Servizio supporta l'utente nell'interazione con il centro di Supporto CA in caso di malfunzionamenti riconducibili a problemi di prodotto.

CA metterà a disposizione dell'Amministrazione un indirizzo Web che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate inerenti richieste di informazione, assistenza tecnica ed intervento per guasto/malfunzionamento dei prodotti CA utilizzati nell'architettura del cliente.

In caso di necessità è previsto l'intervento di uno specialista on-site.

3.4 Manutenzione Evolutiva, correttiva e adeguativa

Per tutta la durata del Contratto, si potrà richiedere l'erogazione a consumo di giornate per l'ottimizzazione e il miglioramento dei sistemi, mediante realizzazione di attività, quali quelle di seguito riportate a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Implementazione di nuove funzionalità derivanti da specifiche esigenze di evoluzione dell'infrastruttura non note al momento;
- Stesura di procedure e politiche di sicurezza inerenti il funzionamento in esercizio della nuova infrastruttura;
- Realizzazione di integrazioni personalizzate tra i sistemi forniti e quelli presenti attualmente all'interno dell'infrastruttura.
- Integrazione delle soluzioni implementate con i processi di lavoro.
- Interventi di adeguamento funzionale sui prodotti CA che prevedono sviluppi di codici per adeguarli a specifiche richieste dell'Amministrazione.

Per l'espletamento delle suddette attività, dovrà essere impiegato personale certificato nella tecnologia oggetto di intervento.

3.5 Supporto localizzato ad uffici sul territorio

Il presente servizio, gestito dal Service Manager CA, si prenderà cura di eventuali necessità di supporto localizzate negli uffici distaccati sul territorio del Ministero dell'Interno (es. CED Interforze, CEN di Napoli, etc.).

4. 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.

5. Verifica di conformità

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore, e comunque entro e non oltre 20 giorni solari dalla data di stipula del contratto, l'Amministrazione procederà alla verifica di conformità della fornitura, che si concluderà con la redazione di apposito certificato di conformità.

Le operazioni di verifica di conformità si svolgeranno in un'unica fase di verifica inventariale in cui il Fornitore doirà presentare ogni documentazione necessaria ad attestare l'effettiva fornitura di servizi professionali erogati da personale della casa produttrice "CA Technologies".

L'amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori motivate verifiche, che ritenga opportuno, mirate a accertare l'effettiva fornitura dei servizi professionali.

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.

6. Modalità di presentazione offerta economica

L'offerta economica dovrà essere presentata mediante la compilazione della seguente tabella.

Si precisa che devono essere inserite tutte le righe relative alle singole voci di costo non esplicitamente indicate ma che concorrono al valore complessivo della fornitura.

Nell'Offerta economica tutti gli importi offerti dovranno essere indicati in cifre con al massimo 2 decimali dopo la virgola (es. Euro 250,35=).

Tutti gli importi si intendono IVA esclusa.

Codice	Servizi professionali	Giornate Annuali	Importo Unitario	Importo Annuale	Importo Triennale
CASRVSDI018	Service Management	26			
	Associate consultant	319			
CASRVDNA019	Service Management	5			
	Associate consultant	75			
CASRVNSS020	Service Management	26			
	Associate consultant	319			
Totale Fornitura (IVA Esclusa)					
Oneri relativi ai rischi di sicurezza aziendali ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D. Lgs.vo nr.50/2016					