



**MINISTERO DELL'INTERNO**



## **CAPITOLATO TECNICO**

**Manutenzione Licenze Software IBM per gli storage del CUB di Bari.**

**Servizi di manutenzione Licenze SW IBM Storage (Spectrum Virtualize ex SVC, Spectrum Control ex TPC, Flash Copy e Global Mirror) per CUB BARI**

**LOTTO 2**

**Lotto 2****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	Servizi di Manutenzione software Licenze IBM Virtual Storage Center .....	3
3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	3
3.1	Assistenza e manutenzione .....	4
3.1.1	Manutenzione e software.....	4
3.1.2	Modalità di esecuzione .....	4
4	LIVELLI DI SERVIZIO .....	4
5	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	4

**Lotto 2****1 OGGETTO DELLA FORNITURA**

Di seguito si riassumono le specifiche tecniche dei servizi di manutenzione richiesti

Oggetto dell'appalto sono i seguenti servizi:

- Servizio di manutenzione per 3 anni delle licenze software IBM per gli storage IBM del CUB di Bari (Spectrum Virtualize ex SVC, Spectrum Control ex TPC, Flash Copy e Global Mirror) oggi confluiti nella licenza software IBM Virtual Storage Center 5608-AE1.

**1.1 Luogo di erogazione**

I servizi oggetto del presente lotto saranno erogati presso il CUB BARI.

**1.2 Orario di lavoro**

I servizi di assistenza tecnica e manutenzione in garanzia dei sistemi presso il CUB sono individuati, per tutta la durata contrattuale, come servizi h24 per 365 giorni l'anno.

**1.3 Durata**

Il periodo di durata contrattuale per la manutenzione software è fissato in 36 (trentasei) mesi dalla data di verifica inventariale favorevole.

**2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA****2.1 Servizi di Manutenzione software Licenze IBM Virtual Storage Center**

La fornitura riguarda la manutenzione delle Licenze SW IBM (Spectrum Virtualize ex SVC, Spectrum Control ex TPC, Flash Copy e Global Mirror) per CUB BARI per 3 anni di manutenzione e servizi di assistenza, oggi raggruppati in unico prodotto IBM Virtual Storage Center:

CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITÀ
5608-AE1	IBM Virtual Storage Center per 1.130 TB utili installati presso il CUB BARI comprensivo di 12 mesi di subscription	1
5608-AE4	IBM Virtual Storage Center subscription per 12 mesi per 1.130 TB utili installati presso il CUB BARI	2

**3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

Al fine di garantire la continuità e l'efficienza del servizio reso, il fornitore deve garantire la manutenzione delle licenze dando evidenza delle prove di titolarità relativamente alla manutenzione delle suddette licenze.

**Lotto 2****3.1 Assistenza e manutenzione**

Per tutte le licenze Software oggetto della fornitura deve essere fornito un servizio di assistenza e garanzia per un periodo di trentasei mesi (36) decorrendo dalla data di verifica inventariale positiva.

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

**3.1.1 Manutenzione e software**

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.

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.

**3.1.2 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, 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.

**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 verificheranno la rispondenza dei prodotti e dei servizi offerti.

E' prevista una verifica di conformità inventariale relativamente alle licenze Software che dovrà verificare la piena titolarità delle licenze software