

CAPITOLATO TECNICO

**Fornitura di software e servizi di consulenza specialistica Red Hat
per il sistema "APFIS"
Servizio Polizia Scientifica
Direzione Centrale Anticrimine
Ministero dell'Interno - Dipartimento della Pubblica Sicurezza**

INDICE GENERALE

Sommario

1. <i>Oggetto della fornitura</i>	3
2. <i>Definizione della fornitura e durata</i>	3
2.1 <i>Acquisto licenze d'uso</i>	4
2.2 <i>Aggiornamento di licenze d'uso</i>	4
2.3 <i>Servizi professionali di consulenza specialistica</i>	4
3. <i>Servizio di supporto e contact center</i>	5
4. <i>Penali</i>	6
4.1 <i>Contact Center</i>	6
4.2 <i>Tempi di ripristino</i>	6
5. <i>Responsabile del servizio</i>	6
6. <i>Verifica di conformità</i>	6
7. <i>Modalità di presentazione offerta economica</i>	7

1. Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisto, l'aggiornamento tecnologico e annessi servizi di supporto di licenze software Red Hat, unitamente a servizi di consulenza specialistica necessari al corretto funzionamento del sistema APFIS del Servizio Polizia Scientifica, presso la **Direzione Centrale Anticrimine** sita al polo "Tuscolano", in via Tuscolana, 1558 – CAP 00173 - Roma.

2. Definizione della fornitura e durata

La fornitura, in unico lotto, prevede

- Acquisto di nuove licenze software Red
- Aggiornamento tecnologico delle licenze attualmente attive e installate presso il sistema APFIS in uso al Servizio Polizia Scientifica.
- Servizi professionali di consulenza specialistica

Tutte le licenze fornite, nuove o in aggiornamento, dovranno comprendere il relativo supporto dalla data di esito positivo della verifica di conformità, fino al termine del 14/05/2022.

I servizi professionali di consulenza specialistica potranno essere forniti a partire dalla data di esecutività del contratto, durante l'intero periodo di validità contrattuale

In particolare, alla data di esecutività del contratto, il Fornitore dovrà:

- Fornire le licenze di cui l'Amministrazione richiede l'acquisto.
- Aggiornare le licenze già scadute in uso dall'Amministrazione.
- Prendere in carico le licenze non ancora scadute ed aggiornarle alla relativa data di scadenza.

Si indica di seguito l'elenco di licenze da acquistare, ovvero rinnovare, con l'indicazione, per ciascuna licenza attualmente in uso, della relativa data di scadenza.

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 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 italiano, ovvero scaricabili dal sito internet ufficiale accessibile con account dedicato.

2.1 Acquisto licenze d'uso

Si richiede l'acquisto dei seguenti prodotti, con annesso servizio di supporto ed assistenza fino al termine ultimo del 14/05/2022:

ID	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà
1.	MCT2989	Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Virtualization and Management, Premium (2-socket)	11
2.	RH00008	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management, Premium (2-sockets)	2

2.2 Aggiornamento di licenze d'uso

Si richiede l'aggiornamento/riattivazione dei seguenti prodotti attualmente in uso, con annessi servizi di supporto ed assistenza, dalla relativa data di scadenza, fino al termine ultimo del 14/05/2022.

ID	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Scadenza	Numero Contratto
3.	RH00025	High-Availability (2-sockets)	4	20/06/2017	11481122
4.	MCT2989	Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Virtualization and Management, Premium (2-socket)	1	13/05/2019	10831626
5.	RH00008	Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Management, Premium (Physical or Virtual Nodes)	3	13/05/2019	10831626
6.	RH00008	Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Management, Premium (Physical or Virtual Nodes)	1	30/09/2019	11113011

2.3 Servizi professionali di consulenza specialistica

Il servizio di consulenza specialistica Red Hat (RHGPS) consiste nella disponibilità on-site di specialisti per fornire un supporto tecnico di alto livello.

Il presente servizio viene richiesto per un quantitativo massimo di 16 giornate lavorative così suddivise:

- N. 12 giorni della risorsa Consultant
- N.3 giorni della risorsa Architect
- N.1 giorni della risorsa Project Coordinator

Nell'ambito di tali indicazioni, l'utilizzo dell'una o dell'altra risorsa è a esclusiva discrezione dell'Amministrazione; pertanto il periodo di utilizzo di ciascuna di esse può non essere continuativo.

3. Servizio di supporto e contact center

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di attivazione del contratto, un Contact Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di intervento a seguito di un malfunzionamento.

Si precisa che si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del Software e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il Contact Center del Fornitore dovrà avere un numero telefonico gratuito.

Le chiamate al Contact Center, da parte delle Amministrazioni, dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

Il servizio di supporto, attivato tramite il contact center, comprende a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima da parte dell'operatore del contact center.

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno tutti i giorni lavorativi nelle ore lavorative ovvero dalle ore 9:00 alle ore 18:00; dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20" (secondi), per l'90% delle chiamate ricevute; verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore;
- risposta entro 60" (secondi), per l'10% delle chiamate ricevute
- percentuale di chiamate perse non dovrà essere superiore al 5%;
- tempi di risoluzione, in caso di malfunzionamento bloccante, entro 3 giorni lavorativi dalla conferma della presa in carico.

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
- a cui segue il segnale di occupato;
- a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico.

4. Penali

4.1 Contact Center

In caso di ritardo per il servizio di Contact Center sono previste le seguenti penalità:

Valori di Soglia		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

4.2 Tempi di ripristino

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

5. 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.

6. Verifica di conformità

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore, e comunque entro e non oltre 10 giorni 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 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.

7. 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.

Tutti gli importi si intendono IVA esclusa.

ID	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Importo Unitario (Iva Esclusa)	Importo Totale (Iva Esclusa)
1.	MCT2989	Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Virtualization and Management, Premium (2-socket)	11		
2.	RH00008	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management, Premium (2-sockets)	2		
3.	RH00025	High-Availability (2-sockets)	4		
4.	MCT2989	Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Virtualization and Management, Premium (2-socket)	1		
5.	RH00008	Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Management, Premium (Physical or Virtual Nodes)	3		
6.	RH00008	Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Management, Premium (Physical or Virtual Nodes)	1		
7.	RHGPS	Figura professionale Consultant (giornate)	12		
8.	RHGPS	Figura professionale Architect (giornate)	3		
9.	RHGPS	Figura professionale Project Coordinator (giornate)	1		
TOTALE OFFERTA (IVA ESCLUSA)					
di cui oneri previsti per sicurezza, specifici di attività di impresa					