

Allegato 2

Capitolato Tecnico

**Aggiornamento licenze software Symantec e supporto tecnico della relativa
piattaforma per il Dipartimento della Pubblica Sicurezza**

UFFICIO TECNICO ED ANALISI DI MERCATO
CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIORNAMENTO DELLE LICENZE SOFTWARE ASSURANCE DEL PRODOTTO
SYMANTEC E LA RELATIVA PIATTAFORMA

1. Premessa	2
2. Oggetto della fornitura e durata	2
3. Verifica di conformità.....	4
4. Help Desk	4
5. Supporto Tecnico.....	4
6. Interventi di assistenza on site	5
7. Livelli di servizio e penali	5
8. Base d'asta	6
9. Criterio di Aggiudicazione delle Offerte	6
10. Presentazione dell'offerta economica	6

1. Premessa

Il presente documento disciplina gli aspetti tecnici relativi a:

- Aggiornamento di Nr. 26.500 licenze software Symantec ENDPOINT PROTECTION
- Aggiornamento di Nr. 20.000 licenze software BCIS Advanced Web Security with Risk Controls and Web Applications for SWG.
- Nr. 6.500 nuove licenze software BCIS Advanced Web Security with Risk Controls and Web Applications for SWG.
- Aggiornamento Nr. 1 licenza SW Management Center VA, monitoring & management 10 Assets.
- Aggiornamento Nr. 1 licenza SW Reporter VA, up to 4TB HDD, perpetual.
- Supporto Nr.3 "Blue Coat SG-S500-20, Proxy Edition".

Necessari alle esigenze del Dipartimento della Pubblica Sicurezza.

2. Oggetto della fornitura e durata

Nella tabella seguente (Tabella 1) si riporta il dettaglio delle quantità, della durata in mesi e dei numeri seriali delle licenze:

Tabella 1

Nome Software e Versione (Caratteristiche)	Durata (mesi)	Numero Seriale Licenza	Q.tà (n.ro licenze)	Inizio Manutenzione	Fine Manutenzione
SYMANTEC ENDPOINT PROTECTION per 25.000 postazioni (USTG – V Settore)	24	M9796885044 Latest Contract (616470229) Codice Prodotto: SEP-RNW-10K-50K	25.000	01/01/2019	31/12/2020
SYMANTEC ENDPOINT PROTECTION per 1.500 postazioni (Servizio Polizia Postale e delle Telecomunicazioni)	24	M2124885188 Latest Contract (IE0000018293) Codice Prodotto SEP-EXT-S-1K-2500	1.500	01/01/2019	31/12/2020

UFFICIO TECNICO ED ANALISI DI MERCATO
CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIORNAMENTO DELLE LICENZE SOFTWARE ASSURANCE DEL PRODOTTO
SYMANTEC E LA RELATIVA PIATTAFORMA

zioni)					
BCIS Advanced Web Security with Risk Controls and Web Applications for SWG, Subscription, 10,000-24,999 Users	24	VW5LB_6BGXD Latest ContractSRL0098942 Codice Prodotto IS-EXT- AWAA-SWG-10K-25K	20000	01/01/2019	31/12/2020
BCIS Advanced Web Security with Risk Controls and Web Applications for SWG, Subscription	24	(allineamento al precedente) Codice Prodotto: IS- AWAA-SWG-5K-10K	+6.500	01/01/2019 (inizio allineamento licenze sw)	31/12/2020
Management Center VA, monitoring & management 10 Assets	24	1000419241 Codice prodotto: MC-V10- 10	1	01/01/2019	31/12/2020
Reporter VA, up to 4TB HDD, perpetual	24	1000486030 Codice Prodotto: RP-V100	1	01/01/2019	31/12/2020
Blue Coat SG- S500-20, Proxy Edition	24	4114300011 Codice Prodotto: SG-S500- 20-PR	1	01/01/2019	31/12/2020
Blue Coat SG- S500-20, Proxy Edition	24	4114300004 Codice Prodotto: SG-S500- 20-PR	1	01/01/2019	31/12/2020
Blue Coat SG- S500-20, Proxy Edition	24	4114300010 Codice Prodotto: SG-S500- 20-PR	1	01/01/2019	31/12/2020

Il fornitore per 24 mesi dovrà garantire l'aggiornamento delle firme delle release della soluzione software Symantec.

3. Verifica di conformità

Entro il termine di **20 (venti) giorni** solari con decorrenza dal “**Rapporto di Fine Installazione**”, l'Amministrazione nella persona del Direttore dell'esecuzione del contratto con il supporto del personale tecnico effettuerà le verifiche di conformità:

- verifica inventariale;
- verifica funzionale;

Nella verifica inventariale l'Amministrazione verificherà che quanto ricevuto corrisponda con quello richiesto da contratto. Nella verifica funzionale l'Amministrazione verificherà l'effettivo funzionamento di quanto ricevuto. A conclusione delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito verbale.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo quando le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato Tecnico.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dall'Amministrazione.

Il fornitore dovrà nominare un proprio Responsabile Generale di Progetto (Project Manager) con funzioni di coordinamento e di unica interfaccia tecnica con l'Amministrazione e di tale nomina dovrà essere data comunicazione all'Amministrazione.

4. Help Desk

Il fornitore dovrà garantire il servizio di Help Desk che sarà fruibile via mail e/o telefonicamente dalle ore 9:00 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30 dei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) ed avrà il compito di supportare il personale della Polizia di Stato in servizio presso il Viminale in merito ai seguenti ambiti:

- Supporto all'apertura di ticket (case) verso il Supporto Tecnico del fornitore della soluzione software;
- Aggiornamenti sullo stato dei ticket aperti;
- Nuovi aggiornamenti software della soluzione Symantec fornita, disponibili per tutto il periodo di validità (24 mesi);
- Maintenance delle release e patches della soluzione software Symantec.

5. Supporto Tecnico

Il **servizio di supporto sui software forniti** dovrà essere erogato secondo le modalità di seguito specificate. Nello specifico, le richieste di assistenza tecnica verranno gestite secondo le seguenti priorità:

- Severità 1 - (sistema bloccato e attività interrotta);
- Severità 2 - (mancata disponibilità di feature importanti, con una minore funzionalità del servizio);
- Severità 3 - (livello standard richieste relative a caratteristiche e funzionalità del prodotto; mancata disponibilità di caratteristiche significative, risolvibili con workaround; oppure non disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workaround);
- Severità 4 - (richiesta di informazioni o chiarimenti sulla documentazione).

Per un malfunzionamento di “Severità 1” e “Severità 2”, le attività di risposta alla chiamata dovranno essere eseguite entro i seguenti tempi:

- massimo entro 8 (otto) ore lavorative dalla ricezione della comunicazione, nel 95% dei malfunzionamenti;
- massimo entro 12 (dodici) ore lavorative dalla ricezione della comunicazione via fax o mail, nel restante 5% dei malfunzionamenti segnalati, salva diversa comunicazione dell'Amministrazione per malfunzionamenti che necessitano di tempi di intervento differenti.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass.

6. Interventi di assistenza on site

Per interventi di assistenza on site si intendono gli interventi per il ripristino delle apparecchiature a seguito di malfunzionamenti.

Il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura, dovrà avvenire entro i termini definiti per la manutenzione correttiva, a decorrere dal momento (data e ora) della richiesta di intervento.

Per ogni intervento il Tecnico incaricato deve compilare un'apposita scheda denominata “Rapporto di intervento”, sottoscritto da un rappresentante dell'Amministrazione, nella quale devono essere registrati:

- Identificativo (numero, giorno e ora) della richiesta di intervento;
- Identificativo (numero, giorno e ora) dell'intervento;
- Identificativo (seriale) dell'Apparato oggetto di intervento;
- Ubicazione dell'apparecchiatura
- Tipologia di intervento;
- Causa del guasto
- Elenco degli elementi sostituiti
- Esito intervento, comprensivo dell'ora e del giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).
- Firma del responsabile dell'Amministrazione

7. Livelli di servizio e penali

- Si riportano di seguito i livelli di servizio e le penali.

<i>Livello di servizio</i>	<i>Caso di Applicazione</i>
SLA.1	Ripristino guasto bloccante hardware o software: – Entro 8 ore lavorative.
SLA.2	Ripristino guasto non bloccante hardware o software: – Entro 8 ore lavorative.
SLA.3	Tempo massimo di attesa servizio di help desk: – 20 secondi nel 90% dei casi

UFFICIO TECNICO ED ANALISI DI MERCATO
CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIORNAMENTO DELLE LICENZE SOFTWARE ASSURANCE DEL PRODOTTO
SYMANTEC E LA RELATIVA PIATTAFORMA

	– 60 secondi nel 10% dei casi
SLA.4	Chiamate entranti perdute servizio di help desk: – Max 5%

Il mancato rispetto dei termini previsti per gli SLA comporterà l'applicazione delle seguenti penalità:

<i>Penale</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Penale</i>
PE. 1	SLA.1	Sarà corrisposta una penale pari al 0,6 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni ora solare di ritardo
PE. 2	SLA.2	Sarà corrisposta una penale pari al 0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni ora solare di ritardo
PE. 3	SLA.3	Sarà corrisposta una penale pari al 0,1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni punto o frazione percentuale in meno rispetto ai valori di soglia.
PE. 4	SLA.4	Sarà corrisposta una penale pari al 0,1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni punto o frazione percentuale aggiuntiva rispetto ai valori di soglia.

8. Base d'asta

L'importo a base d'asta complessivo è fissato in € **1.200.000,00 IVA esclusa**; non saranno, quindi, ammesse offerte economiche che comportano una spesa superiore.

9. Criterio di Aggiudicazione delle Offerte

Considerato che i prodotti con le caratteristiche necessarie all'Amministrazione sono individuati con specifiche tecniche puntualmente identificate, la richiesta di offerta verrà aggiudicata con il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95 comma 4, lett.b), del D.lgs. 50/2016.

10. Presentazione dell'offerta economica

L'offerta economica dovrà essere presentata preferibilmente mediante la compilazione della seguente tabella, ovvero, in qualsiasi altra forma stilistica purché rappresenti medesimi livelli di dettaglio e di informazioni:

UFFICIO TECNICO ED ANALISI DI MERCATO
CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIORNAMENTO DELLE LICENZE SOFTWARE ASSURANCE DEL PRODOTTO
SYMANTEC E LA RELATIVA PIATTAFORMA

PRODOTTO	Q.TA'	COSTO UNITARIO (€ iva esclusa)	PREZZO COMPLESSIVO (€ iva esclusa)
SYMANTEC ENDPOINT PROTECTION 25.000 postazioni (Segreteria del Dipartimento della Pubblica Sicurezza, USTG – V Settore)	25.000		
SYMANTEC ENDPOINT PROTECTION (Servizio Polizia Postale e delle Telecomunicazioni)	1.500		
BCIS Advanced Web Security with Risk Controls and Web Applications for SWG, Subscription, 10,000-24,999 Users	20.000		
BCIS Advanced Web Security with Risk Controls and Web Applications for SWG, Subscription	(allineamento Users +6500)		
Management Center VA, monitoring & management 10 Assets	1		
Reporter VA, up to 4TB HDD, perpetual	1		
Blue Coat SG-S500-20, Proxy Edition	3		
Help Desk e Supporto tecnico	1		
TOTALE			
oneri relativi ai rischi di sicurezza aziendali ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D. Lgs.vo nr.50/2016			