

CAPITOLATO TECNICO

**PER L'AGGIORNAMENTO E LA FORNITURA DEI
RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO DI
25.000 LICENZE SOFTWARE SYMANTEC**

UFFICIO TECNICO ED ANALISI DI MERCATO
CAPITOLATO TECNICO PER LA FORNITURA DI SOFTWARE ASSURANCE DEL PRODOTTO SYMANTEC

INDICE

1.	PREMESSA	2
2.	OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	2
3.	REQUISITI DI CARATTERE TECNICO-ECONOMICO.....	2
4.	SERVIZI.....	2
4.1	Help Desk	2
4.2	Servizi Specialistici	3
5.	BASE D'ASTA	4
6.	PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA.....	4
7.	CRITERI DI VALUTAZIONE.....	4

1. PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti per l'aggiornamento e la fornitura dei relativi servizi di supporto tecnico di 25.000 licenze software Symantec.

2. OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Oggetto di fornitura è l'acquisizione di un servizio per l'aggiornamento e la *Software Assurance* del software Symantec comprensiva dei relativi servizi di supporto tecnico.

Il fornitore per 36 mesi dovrà garantire l'aggiornamento delle firme delle release della soluzione software Symantec e i relativi servizi di supporto tecnico - specialistico finalizzati alla sicurezza della rete di telecomunicazioni del Dipartimento della Pubblica Sicurezza.

Tali servizi dovranno essere erogati sui prodotti software Symantec, sinteticamente indicati per tipologia e quantità nella seguente tabella:

DESCRIZIONE	QUANTITÀ
SYM ENDPOINT PROTECTION 12.1 PER USER RENEWAL ESSENTIAL 36 MONTHS GOV-25.000 UTENTI CANONE - PER 36 MESI – COMPRENSIVO DEI SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO	25.000
SERVIZI SPECIALISTICI on site (gg/u) UNA TANTUM	100 GG/u

L'Amministrazione, dopo l'esecutività del contratto, provvederà a comunicare al fornitore il nominativo del Direttore dell'esecuzione del contratto con funzioni di controllo sulla corretta esecuzione dello stesso e di interfaccia con il fornitore medesimo.

Entro la medesima data 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.

3. REQUISITI DI CARATTERE TECNICO-ECONOMICO.

Il Fornitore dovrà essere Symantec Platinum Partner

4. SERVIZI

4.1 Help Desk /Supporto Tecnico

Il fornitore dovrà garantire il servizio di Help Desk che sarà fruibile via fax, mail 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 (36 mesi);
- Maintenance delle release e patches della soluzione software Symantec;

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, risultante in una minore funzionalità del servizio);
- Severità 3 - (livello standard richieste relative a caratteristiche e funzionalità del prodotto; mancata disponibilità di caratteristiche significative, risolvibili con workround; oppure non disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workround);
- 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 via fax o mail, nel 90% dei malfunzionamenti;
- massimo entro 12 (dodici) ore lavorative dalla ricezione della comunicazione via fax o mail, nel restante 10% 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.

4.2 Servizi Specialistici

Detti servizi, pari a 100 giornate uomo, dovranno essere resi a consumo e "on site" con le modalità che saranno concordate, anche a mezzo fax e/o e-mail, tra il Direttore dell'esecuzione del contratto e il Responsabile di Progetto del fornitore. Tali servizi specialistici dovranno essere erogati mediante una risorsa (senior) con adeguate competenze tecniche in grado di garantire il

necessario supporto per la gestione della sicurezza dei sistemi centrali dell'amministrazione. A tal proposito è richiesta per il servizio specialistico una risorsa avente la **certificazione Symantec Technical Specialist (STS)** in corso di validità. Le principali attività richieste per il servizio specialistico riguarderanno l'affiancamento al personale della Polizia di Stato in servizio presso il Viminale nell'ambito di:

- Supporto nelle attività di implementazione e configurazione della soluzione Symantec (es. distribuzione aggiornamenti/patch, installazione nuove componenti software, ecc.);
- Supporto verso il personale negli Uffici periferici dell'Amministrazione durante il "deployment" delle licenze software;
- Supporto verso il personale dell'Amministrazione in caso di malfunzionamenti e/o problematiche che richiedono l'intervento on-site di personale specialistico.

5. BASE D'ASTA

L'importo a base d'asta complessivo è fissato in € 570.000,00, IVA esclusa; non saranno, quindi, ammesse offerte economiche che comportano una spesa superiore.

6. 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:

PRODOTTO	Q.TA'	COSTO UNITARIO	PREZZO COMPLESSIVO
SYM ENDPOINT PROTECTION 12.1 PER USER RENEWAL ESSENTIAL 36 MONTHS GOV-25.000 UTENTI CANONE - PER 36 MESI - COMPRENSIVO DEI SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO	25.000		
SERVIZI SPECIALISTICI on site (gg/u) UNA TANTUM	100		
TOTALE			
di cui spese relative al costo del personale (rif. articolo 82, comma 3-bis del D.L.163/2006)			
di cui oneri per sicurezza specifici dell'attività d'impresa			

7. CRITERI DI VALUTAZIONE

Il criterio di aggiudicazione è quello del prezzo più basso.