



MINISTERO DELL'INTERNO



CAPITOLATO TECNICO

**Manutenzione Licenze Software IBM per gli storage del CEN di
Napoli.**

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

LOTTO 1

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

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

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

I servizi oggetto dell'appalto sono i seguenti:

- Servizio di manutenzione per 3 anni delle licenze software IBM per gli storage IBM del CEN di Napoli (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 Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato (Napoli – Capodimonte).

1.2 Orario di lavoro

I servizi di assistenza tecnica e manutenzione in garanzia dei sistemi presso il CEN 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 il CEN Napoli 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 1.031 TB installati presso il CEN di Napoli comprensivo di 12 mesi di subscription	1
5608-AE4	IBM Virtual Storage Center subscription per 12 mesi per 1.031 TB installati presso il CEN di Napoli	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.

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.

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