



CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE SERVIZI PER IL MONITORAGGIO APPLICATIVO



INDICE

1.	GLOSSARIO	3
2.	INTRODUZIONE	4
3.	OGGETTO E DURATA	4
3.1.	Oggetto	4
3.2.	Durata	7
4.	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI	7
4.1.1.	Manutenzione e assistenza remota	7
4.1.2.	Servizi Professionali	8
4.1.3.	Valutazione delle dimensioni dei task/progetti	9
4.1.4.	Supporto alle verifiche di conformità	9
4.1.5.	Responsabile della fornitura	9
4.1.6.	Modalità di comunicazione	10
5.	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	10
6.	MODALITÀ DI FATTURAZIONE	10
7.	PENALI	11



1. GLOSSARIO

Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato, e fruisce della fornitura oggetto del presente capitolato.
Fornitore	La società affidataria della presente procedura negoziata
Contratto	Il contratto che verrà stipulato tra Consip ed il Fornitore dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.
Fornitura	Il complesso delle licenze d'uso del prodotto offerto e le attività descritte nel presente documento tecnico.
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.
Responsabile della Fornitura	La persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Consip e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Approvazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.
Task	Una o più attività o interventi volta a soddisfare specifiche esigenze di Consip.



2. INTRODUZIONE

I Sistemi Informativi Consip utilizzano un'Infrastruttura IT erogata come servizio (IaaS) e applicazioni erogate come servizio (SaaS).

Si articolano nei contesti operativi:

- In Cloud:
 - Posta elettronica;
 - Servizi applicativi ed infrastrutturali in Cloud (principali applicazioni aziendali, file server, ecc.);
 - Sito Internet istituzionale.
- On premise:
 - Postazioni di lavoro informatizzate;
 - Servizi applicativi ed infrastrutturali presenti in sede.

Al fine di mantenere il governo e di misurare il comportamento di tali servizi, Consip utilizza una soluzione APM (Application Performance Management), basata sui prodotti Dynatrace.

Tale soluzione permette di monitorare costantemente prestazioni e affidabilità dei servizi applicativi erogati, ed inoltre consente di misurare la qualità del software e delle componenti architetture dalla prospettiva dell'utente finale e fornisce, allo stesso tempo, uno strumento di diagnosi molto avanzato ai gestori delle applicazioni.

L'iniziativa in oggetto è finalizzata a garantire la continuità operativa della soluzione APM utilizzata, e di conseguenza le prestazioni e l'affidabilità dei servizi applicativi erogati.

3. OGGETTO E DURATA

3.1. Oggetto

L'oggetto della presente procedura è costituito dall'acquisizione di servizi di manutenzione e assistenza per la soluzione APM di Consip.



L'oggetto della fornitura è costituito da:

- a) manutenzione e assistenza remota per le licenze software Dynatrace attualmente in uso presso Consip, come di seguito dettagliatamente descritto;
- b) servizi professionali a consumo per l'assistenza.

Nel dettaglio:

- in riferimento alla precedente lettera a) si riporta di seguito il dettaglio delle licenze in uso presso Consip e del periodo di manutenzione ed assistenza remota oggetto di acquisizione:

Oggetto	Riferimento licenza	Descrizione Software/Servizi	Quantità	Scadenza attuale Manutenzione e assistenza remota
1	740739- 114211-1	DC RUM – Central Analysis Server – Perpetual - Renewal	1	27/12/2017
2	740739- 114211-1	DC RUM – Analysis Modules Web Analysis – Perpetual – Renewal	1	27/12/2017
3	740739- 114211-1	DC RUM – AMD – Perpetual – Renewal	1	27/12/2017
4	201712111046	UEM for Mobile and Web – Perpetual - Production Edition - Renewal	2.000.000	27/12/2017
5	201712111046	Dynatrace Production Edition – Web Server Agent for UEM - Maint	4	27/12/2017
6	201712111045	Web Server Agent – Perpetual – Pre- production Edition – Renewal	2	27/12/2017
7	201712111045	Java Agent (JVM) –	2	27/12/2017



		Windows/Unix/Linux – Perpetual – Pre- production Edition - Renewal		
8	201712111045	.NET Windows OS Instance (WOSI) – Perpetual – Pre Production – Renewal	2	27/12/2017
9	201712111045	Node.js Agent – Perpetual - Pre- production Edition - Renewal	1	27/12/2017
10	201712111045	DataBase Agent – Oracle/MS SQL Server Pre Production – Perpetual - Renewal	1	27/12/2017

Il Fornitore dovrà garantire nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti dei prodotti e la relativa documentazione, immessi sul mercato nel periodo compreso fra il 27/12/2017 e la data di sottoscrizione del Contratto.

I livelli di servizio richiesti per il servizio di manutenzione ed assistenza remota sono riportati al paragrafo 4.1.1.

- in riferimento ai servizi professionali a consumo per l'assistenza di cui alla lettera b), l'impegno complessivo è stimato in un massimo di 30 giornate/persona da erogarsi durante il periodo di vigenza contrattuale.

La prestazione di tale servizio sarà svolta secondo la pianificazione che verrà concordata con Consip.

Nel caso di iniziative di tipo progettuale, nell'ambito dell'erogazione del servizio a consumo, il Fornitore dovrà presentare preliminarmente il piano delle attività, corredato dalla stima dell'effort necessario, che sarà sottoposto all'approvazione di Consip per l'autorizzazione a procedere.



3.2. Durata

Il contratto decorrerà dalla data di stipula fino al 26/12/2020.

4. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

4.1.1. Manutenzione e assistenza remota

Il servizio di manutenzione e assistenza remota dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- Orario di servizio: Dal Lunedì al Venerdì, dalle 9:00 alle 17:00 ora italiana, esclusi i giorni festivi.
- Accesso alla documentazione, alla knowledge base, ai forum ed alla formazione online.
- Fornitura di nuove versioni, aggiornamenti e correzioni del software.
- Manutenzione per almeno 18 mesi di ogni versione software rilasciata delle componenti di Application Monitoring.
- Manutenzione per almeno 24 mesi di ogni versione software rilasciata delle componenti di Data Center Real-User Monitoring (DCRUM).
- Possibilità di apertura delle richieste di manutenzione tramite portale web.

Il livello di servizio garantito dovrà essere almeno il seguente:

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento
Critical	4 ore lavorative
Severe	8 ore lavorative
Moderate	16 ore lavorative
Low	32 ore lavorative

Ai fini dell'individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:



- **Critical:** prodotto non più operativo oppure oggetto di un grave malfunzionamento; malfunzionamento con grave impatto sul business e/o su una porzione significativa di utenti (>90%); nessun workaround idoneo disponibile;
- **Severe:** perdita critica di funzionalità del prodotto o degrado significativo delle prestazioni con impatto su un elevato numero di utenti (>50%); nessun workaround idoneo disponibile;
- **Moderate:** perdita moderata di funzionalità del prodotto o problema di prestazioni, con impatto su più utenti (<50%); workaround idoneo disponibile;
- **Low:** richiesta riguardante una perdita di funzionalità senza impatto sul business; richiesta riguardante questione tecnica di routine o domanda di carattere generale; caso afferente a versione di prodotti in end-of-life.

Il tempo di risoluzione del malfunzionamento stimato dovrà essere comunicato all'atto della presa in carico.

Sarà facoltà di Consip richiedere di scalare una richiesta di manutenzione se questa riguarderà un malfunzionamento critico del sistema, un problema complesso, o sarà scaduto il tempo di risoluzione previsto comunicato all'atto della presa in carico del malfunzionamento.

4.1.2. Servizi Professionali

Il Servizio professionale comprende un insieme integrato di attività che garantisca servizi applicativi e assistenza per tutte le esigenze specifiche di Consip legate alla gestione della soluzione APM Dynatrace.

Le figure professionali che svolgeranno il servizio dovranno possedere certificazione specifica sulle tecnologie Dynatrace in uso presso Consip.

Il servizio dovrà essere attivato secondo la pianificazione concordata tra Consip e il Fornitore.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato nell'ambito dei servizi professionali a consumo sarà consuntivato mediante apposito documento, riportante le date di



riferimento, l'attività eseguita, le giornate erogate da ciascuna risorsa in caso, e sarà sottoposto all'approvazione di Consip.

Le attività di supporto ed assistenza in sede dovranno essere svolte a Roma presso la sede Consip di Via Isonzo 19/E, salvo diversi accordi, dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 9:00 alle 18:00. Le eventuali spese di trasferta del personale impiegato saranno a carico del Fornitore.

4.1.3. Valutazione delle dimensioni dei task/progetti

Il dimensionamento dei task/progetti, in termini di effort progettuale nell'ambito del servizio professionale a consumo, dovrà essere effettuato con la metrica dei giorni/persona, sia a preventivo (stima) che a consuntivo.

Nel caso in cui, durante lo svolgimento delle attività, Consip richieda modifiche all'ambito di intervento richiesto, si potrà procedere ad una variazione della stima dell'effort progettuale, che dovrà comunque essere approvata da Consip stessa.

4.1.4. Supporto alle verifiche di conformità

Nel corso delle verifiche di conformità relative alle attività di gestione del sistema da parte di Consip, il Fornitore dovrà garantire, senza alcun onere aggiuntivo, il supporto all'esecuzione delle attività.

4.1.5. Responsabile della fornitura

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il fornitore dovrà comunicare a Consip il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile della fornitura (o Responsabile del Fornitore per le attività contrattuali). In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di Consip.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Consip.



Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente oltre che per posta elettronica.

4.1.6. Modalità di comunicazione

Il Fornitore si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente al Committente le eventuali variazioni.

5. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

Il Fornitore si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti del Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

6. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

In relazione all'oggetto di fornitura di cui al paragrafo 3.1, le fatture dovranno essere prodotte applicando le seguenti discipline:

- manutenzione e assistenza remota, di cui al par. 3.1 lettera a): si applica quanto previsto all'art. 15 comma 4 delle condizioni contrattuali;
- servizi professionali a consumo per l'assistenza, di cui al par. 3.1 lettera b): si applica quanto previsto all'art. 15 comma 3 delle condizioni contrattuali.



7. PENALI

Consip applicherà le penali secondo i seguenti casi:

- per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto ai livelli di servizio indicati al paragrafo 4.1.1, la Consip si riserva di applicare una penale pari allo 0,3% (zerovirgolate per mille) dell'importo contrattuale