



COMANDO GENERALE DELLA GUARDIA DI FINANZA
Direzione Telematica - Servizio Informatica



CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE BILANCIATORI CITRIX

GARA SDA-P.A.

- ANNO 2022/2023 -

Sommario

1	Definizioni e acronimi.....	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Acronimi.....	3
2	Premessa.....	4
3	Caratteristiche dell'appalto.....	5
3.1	Oggetto dell'appalto	5
3.2	Tempi di fornitura e attività di messa in esercizio	5
3.3	Collaudo	5
4	Descrizione del servizio di Manutenzione	7
4.1	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione.....	7
4.2	Referenti dell'appalto	8
5	Livelli di Servizio.....	9
5.1	SLA per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione	9
6	Penali.....	11
7	Criteri di Valutazione delle offerte.....	13
7.1	Importo stimato	13

1 Definizioni e acronimi

1.1 Definizioni

Nel presente capitolato tecnico i termini di seguito definiti hanno il seguente significato:

Stazione appaltante: *Comando Generale della Guardia di Finanza;*

Data di Avvio di esecuzione del contratto: la data di efficacia del contratto;

Giorno Lavorativo: ogni giorno feriale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 14:00;

Impresa Affidataria: il soggetto cui la Stazione Appaltante affida l'appalto oggetto del presente Capitolato Tecnico;

Impresa Offerente: il soggetto o i soggetti, anche temporaneamente riuniti in forma di raggruppamento di operatori economici, che partecipano alla procedura di gara presentando la propria offerta relativamente all'oggetto del presente Capitolato Tecnico;

SLA (Service Level Agreement): i livelli di servizio che devono essere rispettati dall'Impresa Affidataria per i servizi oggetto dell'appalto;

1.2 Acronimi

SLA Service Level Agreement

GDF Comando Generale della Guardia di Finanza

RM Sito di Roma

2 Premessa

Al fine di garantire continuità operativa e di mantenere un elevato livello di performance il Comando Generale della Guardia di Finanza intende procedere all'acquisizione di nuovi apparati per il bilanciamento del carico di rete interno. L'aggiornamento tecnologico consente l'utilizzo delle più moderne e avanzate funzionalità di bilanciamento del carico di rete necessarie, nell'ottica del costante e progressivo processo di avanzamento tecnologico, a garantire per il crescente numero di applicativi in uso al Corpo un elevato livello di sicurezza, scalabilità, efficienza, flessibilità e performance.

Mediante il presente appalto, GDF intende acquisire quanto segue:

- n. 4 apparati Citrix ADC SDX 15040 comprensivi di supporto e manutenzione per 36 mesi e di servizi di consultazione erogati direttamente da Citrix;
- n. 100 giornate di servizi professionali erogate dall'Impresa Offerente.

La sede ove sarà espletata la fornitura degli apparati oggetto della presente è:

Comando Generale della GDF – via XXI Aprile – 00162 ROMA

3 Caratteristiche dell'appalto

3.1 Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha come oggetto l'acquisizione di n.4 apparati Citrix ADC SDX 15040 comprensivi di supporto e manutenzione per 36 mesi, di servizi di consultazione erogati direttamente da Citrix nonché dei servizi professionali erogati dall'Impresa Offerente (Tabella A) :

TABELLA A:

SKU	Product/Option	Quantity
3029562	Citrix ADC SDX 15040 (16x25G SFP28); SFP28 Sold separately	4
4068886	3 Years Gold Maintenance Citrix ADC SDX 15040	4
6000071	Citrix Application Delivery Management VIP's	200
EG3C0000554	Citrix ADC SFP+ 10 Gigabit Ethernet Short Range (300m) - Single	8
4033331	Citrix CCS Pack - 46 ore	3
	Professional Services Time & Material (day)	100

3.2 Tempi di fornitura e attività di messa in esercizio

La fornitura di cui alla TABELLA A dovrà essere eseguita entro e non oltre il termine di 90 giorni solari dalla data di esecutività del contratto.

Qualora l'Impresa non riuscisse a rispettare il termine di esecuzione stabilito per l'adempimento degli obblighi assunti, dovrà presentare, prima della sua scadenza, richiesta di proroga, indicando le motivazioni sottese ai ritardi riscontrati. La concessione della proroga è decisione discrezionale dell'Amministrazione.

L'impresa affidataria, di concerto con il personale del Centro Elaborazione Dati, dovrà occuparsi di supportare le attività di migrazione dall'attuale infrastruttura di bilanciamento del carico di rete.

3.3 Collaudo

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data di comunicazione di "Pronti al Collaudo" inviata tramite PEC alla Stazione Appaltante da parte dell'Impresa Affidataria, tutte le apparecchiature fornite dovranno essere sottoposte a Collaudo dalla Stazione Appaltante in contraddittorio con l'Impresa Affidataria, preventivamente avvisate.

Nel caso di esito negativo del collaudo l'Impresa affidataria dovrà sostituire entro 2 (due)

giorni lavorativi le apparecchiature non perfettamente funzionanti, svolgendo ogni attività necessaria affinché il collaudo sia ripetuto e positivamente superato.

L'attività di collaudo dovrà essere espletata mediante almeno un tecnico specializzato con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura. Tale figura sarà messa a disposizione dall'Impresa Affidataria, senza spese e oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante.

4 Descrizione del servizio di Manutenzione

4.1 Servizio di assistenza tecnica e manutenzione

Per gli apparati oggetto della fornitura, l'Impresa Affidataria dovrà attivare obbligatoriamente la garanzia Citrix nella fornitura indicata in TABELLA A del capitolo 3.1, con validità 36 mesi dalla data di collaudo degli apparati di cui al punto 3.3.

Non saranno accettate altre tipologie di servizi diverse da quelle indicate in Tabella A.

La Stazione Appaltante potrà richiedere, preventivamente, opportune verifiche di titolarità sulle necessarie certificazioni in ordine alla genuinità, provenienza e garanzia dei medesimi per documentarne l'origine, anche tramite la Casa Produttrice.

Si precisa che le apparecchiature fornite dovranno:

- provenire dal canale autorizzato del produttore;
- essere prodotti nuovi di fabbrica, genuini, non contraffatti;
- essere ammissibili alla garanzia del produttore;
- essere accompagnate da licenze software valide ed intestate a Guardia di Finanza;
- essere registrati nel database del produttore come venduti al cliente Guardia di Finanza;

L'Impresa Affidataria, in caso di affidamento della fornitura oggetto dell'appalto, s'impegna a fornire accesso ai servizi di Manutenzione Hardware e Software (compresi firmware, patch, microcode, BIOS) rilasciati dalla Casa Produttrice.

A tale riguardo si precisa che non configura subappalto la sola fornitura da parte della casa produttrice di patch e nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS, sia evolutivi che correttivi, sugli apparati hardware oggetto della fornitura.

Il Servizio di manutenzione Hardware e Software dovrà prevedere quindi:

- Accesso diretto da parte del personale GdF alla TAC di supporto di Citrix
- Accesso telefonico 24 ore su 24 x 7 giorni su sette festivi compresi al supporto Citrix.
- Invio di componenti di ricambio presso la Stazione Appaltante per le riparazioni, entro il giorno lavorativo successivo alla presa in carico della richiesta.
- Assistenza on-site per lo svolgimento di attività di assistenza proattiva e reattiva (installazione ed aggiornamento firmware, bug fixing, risoluzione di problematiche inerenti a vulnerabilità).
- Gestione dei casi per agevolare la tracciatura delle risoluzioni e l'escalation degli incidenti qualificati.

4.2 Referenti dell'appalto

L'Impresa Affidataria è tenuta a nominare un Responsabile del Contratto che, per tutto l'arco di durata dell'affidamento, costituirà l'interfaccia primaria tra l'Impresa Affidataria e la Stazione Appaltante relativamente alla fornitura.

Il Responsabile del Contratto dell'Impresa Affidataria è il riferimento unico per la Stazione Appaltante.

I suoi compiti sono:

- responsabilità della corretta esecuzione del contratto;
- svolgimento della funzione di responsabile principale dei rapporti con la Stazione Appaltante;
- coordinamento di tutti gli attori dell'Impresa Affidataria coinvolti nella fornitura.

5 Livelli di Servizio

Si riportano nei paragrafi successivi i Livelli di Servizio (Service Level Agreement – SLA) minimi che l'Impresa o le Imprese Affidatarie sono tenute a garantire per l'intera durata del contratto nell'erogazione dei servizi di supporto oggetto del presente appalto.

Il mancato rispetto degli SLA di cui ai successivi paragrafi da parte dell'Impresa Affidataria, sarà sanzionato secondo le Penali riportate al paragrafo 6.

5.1 SLA per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione

Al fine di garantire l'erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione, l'Impresa Affidataria dovrà assicurare un punto di contatto telefonico, e-mail e Web per la ricezione di richieste di intervento attivo 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana, inclusi festivi, salvo sé diversamente indicato.

I livelli di servizio indicati di seguito sono da intendersi come i livelli minimi che l'Impresa Affidataria deve impegnarsi a garantire, attivando gli opportuni contratti di manutenzione per gli SLA di seguito definiti, con l'Impresa Produttrice dei rispettivi componenti HW/SW forniti.

La definizione dettagliata dei criteri e delle procedure per la misurazione e verifica dei livelli di servizio sarà oggetto di attività specifica da compiere nel periodo iniziale di attivazione del contratto e sarà sottoposta all'approvazione della Stazione Appaltante.

Le misurazioni dovranno essere compiute, ove possibile, mediante l'utilizzo di strumenti di rilevazione automatici o, in alternativa, mediante rilevazione manuale o semiautomatica. L'onere della misurazione è, comunque, a carico dell'Impresa Affidataria.

I livelli di servizio di cui al presente paragrafo vengono attuati e verificati per l'applicazione di eventuali penali a partire dalla Data di Avvio di esecuzione del contratto.

PROTEZIONE		Indicatore	Livello di servizio
SLA 1	<i>Tempo massimo di risposta</i>	Intervallo di tempo massimo che intercorre tra l'apertura di una chiamata di assistenza e la prima risposta e presa in carico della stessa	4 ore solari
SLA 2	<i>Tempo massimo di ripristino guasti bloccanti</i>	Intervallo di tempo massimo che intercorre tra l'apertura di una chiamata di assistenza e il ripristino della completa funzionalità degli apparati in caso di guasti bloccanti.	giorno lavorativo successivo
SLA 3	<i>Tempo massimo di intervento per problematiche o guasti non bloccanti</i>	Intervallo di tempo massimo che intercorre tra l'apertura di una chiamata di assistenza e l'intervento on-site da parte di un tecnico specializzato, in caso di guasti non bloccanti.	giorno lavorativo successivo
SLA 4	<i>Registro excel interventi</i>	Assenza e/o mancato aggiornamento	Presenza registro aggiornato
SLA 5	<i>Notifica della disponibilità aggiornamenti software (Tempo massimo entro cui l'Impresa Affidataria dovrà informare la Stazione Appaltante dell'avvenuto rilascio ufficiale di aggiornamenti software, firmware, e patch da parte delle Imprese Produttrici di riferimento)</i>	Intervallo di tempo massimo che intercorre tra il rilascio pubblico degli aggiornamenti software, firmware e patch da parte dell'Impresa Produttrice di riferimento e la data in cui l'Impresa Affidataria ne dà comunicazione alla Stazione Appaltante	30 giorni solari consecutivi dalla data di rilascio pubblico dell'Impresa Produttrice
SLA 6	<i>Indisponibilità temporanea di parti di ricambio</i>	Tempo massimo in cui l'Impresa Affidataria si impegna a sostituire le Parti di Ricambio temporanee con le idonee Parti di Ricambio, dalla Data di Ripristino Temporaneo del servizio	5 giorni lavorativi consecutivi dalla data di ripristino temporaneo del servizio

I livelli di servizio relativi a SLA 1, SLA 2 e SLA 3 sono da intendersi tali salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante, che, in fase di apertura della chiamata, può indicare eventuale orario successivo a quanto sopra riportato.

Per guasto bloccante, s'intende un guasto riferito ad una componente avente criticità tale da compromettere il funzionamento dei sistemi IT in produzione.

Per guasto non bloccante, s'intendono tutti gli altri tipi di guasto.

6 Penali

Le penali applicate non potranno superare la somma complessiva del 10% (dieci per cento) del corrispettivo contrattuale. Raggiunto tale importo, la Stazione Appaltante avrà la facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il contratto secondo quanto previsto nel paragrafo che segue salvo in ogni caso il riconoscimento dei maggiori danni.

Si applicherà la seguente penale in caso di ritardo rispetto ai termini di consegna previsti:

- 1‰ (uno per mille) del corrispettivo contrattuale relativo alla fornitura degli apparati per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla data di consegna prevista.

Con cadenza trimestrale saranno valutati gli SLA, di cui al paragrafo 5.1, relativi al servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione, descritto al paragrafo 4.1. In caso di mancato rispetto degli SLA saranno applicate le seguenti penali:

Riferimento	Caso di applicazione	Penale
<i>PEN 1</i>	Per ciascun intervento relativo a guasto effettuato nel trimestre di riferimento oltre il Tempo massimo di risposta previsto (4 ore consecutive).	verrà applicata una penale per ciascuna ora solare di ritardo pari allo 0,3‰ (zerovirgoladue per mille) del corrispettivo contrattuale
<i>PEN 2</i>	Per ciascun intervento relativo a guasto bloccante effettuato nel trimestre di riferimento oltre il Tempo massimo di risoluzione previsto (giorno lavorativo successivo).	verrà applicata una penale per ciascun giorno lavorativo di ritardo pari allo 0,4‰ (zerovirgolaquattro per mille) della base d'asta relativa al servizio di manutenzione
<i>PEN 3</i>	Per ciascun intervento relativo a guasto non bloccante effettuato nel trimestre di riferimento oltre il Tempo massimo di intervento previsto (giorno lavorativo successivo).	verrà applicata una penale per ciascun giorno lavorativo di ritardo pari allo 0,4‰ (zerovirgolaquattro per mille) della base d'asta relativa al servizio di manutenzione
<i>PEN 4</i>	In caso di ritardi nella consegna dei Rapporti Periodici Trimestrali di descritti al paragrafo 4.1	verrà applicata una penale per ciascun giorno lavorativo di ritardo pari a 0,4‰ (zerovirgolaquattro per mille) del corrispettivo contrattuale
<i>PEN 5</i>	in caso di ritardo nel dare notifica alla Stazione Appaltante della disponibilità di aggiornamenti software, firmware, e patch da parte delle Imprese Produttrici di riferimento (30 giorni solari consecutivi dal rilascio pubblico da parte dell'Impresa Produttrice di riferimento)	• una penale una tantum di Euro allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) del corrispettivo contrattuale; • una ulteriore penale pari allo 0,4‰ (zerovirgolaquattro per mille) del corrispettivo contrattuale per ogni giorno lavorativo (con arrotondamento per eccesso) eccedente la soglia prevista.
<i>PEN 6</i>	in caso di ritardo nella sostituzione delle Parti di Ricambio temporanee con le idonee Parti di Ricambio, dalla Data di Ripristino Temporaneo del servizio (5 giorni lavorativi consecutivi dalla data di ripristino temporaneo del servizio)	verrà applicata una penale pari allo 0,4‰ (zerovirgolaquattro per mille) del corrispettivo contrattuale per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia prevista.

Per “corrispettivo contrattuale” è da intendersi la sola parte riferita al servizio di assistenza e manutenzione.

7 Criteri di Valutazione delle offerte

La fornitura si articola **in unico lotto**. L'aggiudicazione viene proposta secondo il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95 comma 4, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, trattandosi di beni specificamente individuati sul mercato, tali da soddisfare pienamente l'esigenza dell'Amministrazione, e corrispondenti a precisi part number compatibili con l'infrastruttura esistente.

Data la criticità degli ambienti in cui sono destinati i materiali oggetto di gara, la/e società/RTI aggiudicataria/e dovranno essere in possesso delle certificazione **Platinum** al momento di presentazione dell'offerta.

7.1 Importo stimato

Il valore massimo della procedura, calcolato sui prezzi di listino del servizio di assistenza per gli apparati oggetto della gara, è stata stimato in € 570.000,00 IVA esclusa (€ 695.400 IVA inclusa).

Di seguito viene riportato il dettaglio del valore di base d'asta:

LOTTO 1

DESCRIZIONE	BASE D'ASTA HARDWARE (IVA esclusa)
Fornitura di n. 4 apparati Citrix Citrix ADC SDX 15040 comprensivi di supporto e manutenzione per 36 mesi	€ 510.000,00
Servizi professionali erogati dall'Impresa Offerente	€ 60.000,00

Resta inteso che tutte le apparecchiature e tutti i servizi indicati nel presente Capitolato Tecnico e che costituiranno la fornitura oggetto di gara, devono intendersi, ai sensi dell'art. 68, comma 6 del Dlgs. 50/2016, accompagnati dall'espressione "o equivalente".