

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***ACQUISIZIONE SUBSCRIPTION DYNATRACE APPLICATION PERFORMANCE MONITORING (APM) E SUPPORTO SPECIALISTICO***

## INDICE

1	Definizioni .....	3
2	Oggetto e durata .....	3
3	Modalità di svolgimento dei servizi .....	4
3.1	Manutenzione e assistenza remota .....	4
3.2	Servizi Professionali certificati a consumo per il supporto specialistico in sede o da remoto .....	5
3.3	Valutazione delle dimensioni dei task/progetti .....	5
4	Modalità di esecuzione del contratto .....	6
4.1	Generalità .....	6
4.2	Responsabile della fornitura .....	6
4.3	Modalità di comunicazione .....	6
4.4	Attivazione e consegna .....	6
5	Adempimenti per la sicurezza .....	7
6	Obblighi di riservatezza .....	7
7	Modalità di fatturazione e pagamento .....	7
8	Livelli di servizio .....	7
9	Penali .....	7

## 1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;

## 2 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è l'acquisizione di licenze subscription per la soluzione Dynatrace Application Performance Monitoring (APM) comprensiva per 36 mesi dei servizi di manutenzione, supporto da remoto e di servizi professionali certificati a consumo per il supporto specialistico in sede o da remoto.

Nel dettaglio, l'oggetto della fornitura è costituito da:

- a) **Acquisizione delle licenze subscription per la soluzione Dynatrace Application Performance Monitoring (APM) comprensive dei servizi di manutenzione e supporto da remoto di seguito elencate:**

Descrizione	Dettaglio	Tipo Monitoring	Unità di misura	Q.ta
Soluzione Dynatrace APM per 36 mesi	Dynatrace Host Units	Full Stack	Host Unit	29
	Dynatrace DEM Units	non applicabile	Million Annual Units	2,5
	Dynatrace Davis Data Units	Full Stack	Million Annual Units	5

- b) **Servizi professionali certificati a consumo per il supporto specialistico in sede o da remoto:**

Descrizione	Unità di misura	Quantità
Servizi professionali a consumo	GG/persona	27**

\*\* si stima un consumo di Servizi professionali di circa 9 GG/persona all'anno.

- in riferimento alla precedente lettera a) la fornitura dovrà conformarsi ai requisiti di seguito indicati:
  1. le licenze dovranno prevedere il livello di servizio Dynatrace Managed così come definito dal produttore e riportato al paragrafo 8.
  2. tutte le componenti dovranno presentare caratteristiche tecniche superiori o uguali a quelle minime riportate nel presente documento;
  3. dovranno essere forniti i quantitativi di componenti e servizi indicati nel presente documento;
  4. per ciascun componente dovrà essere fornita la manualistica tecnica completa, edita dal produttore; la documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese;
  5. eventuali elementi accessori, necessari per il corretto funzionamento dei componenti forniti, dovranno essere forniti senza costi aggiuntivi.
- in riferimento alla precedente lettera b) *“servizi professionali certificati a consumo per il supporto specialistico in sede o da remoto”*, l’impegno complessivo è stimato in un massimo di 27 giornate/persona (suddivise in circa 9 giornate/persona all’anno) 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.

Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione e avrà una durata di 36 (trentasei) mesi a partire dalla data di rinnovo manutenzione fissata al 30/04/2021.

### 3 Modalità di svolgimento dei servizi

#### 3.1 Manutenzione e assistenza remota

Il servizio di manutenzione e assistenza remota, di cui al paragrafo 2 lett. a), dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- Orario di servizio: Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00 ora italiana, esclusi il sabato, la domenica ed i giorni festivi.
- Accesso alla documentazione, alla knowledge base, ai forum ed alla formazione online.

### 3.2 Servizi Professionali certificati a consumo per il supporto specialistico in sede o da remoto

In riferimento ai servizi professionali certificati a consumo per il supporto specialistico, di cui alla lettera b) paragrafo 2, l'impegno complessivo massimo è stimato in 27 giornate/persona (suddivise in circa 9 giornate/persona all'anno).

Le stime in giorni persona riportate rappresentano dei valori di riferimento per il Fornitore. In nessun caso questi valori stimati potranno essere considerati un vincolo per la Committente.

La Società dovrà fornire il servizio presso la sede Consip, ed erogarlo solo a seguito di esplicita richiesta del Committente durante il periodo di vigenza contrattuale. Il servizio dovrà essere attivato secondo la pianificazione concordata tra Consip e la Società.

Di comune accordo tra le parti le attività potranno essere svolte da remoto.

Le figure professionali che svolgeranno il servizio dovranno possedere certificazione di tipo “Associates” o superiore tra quelli previsti da Dynatrace, 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.

Il servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- la configurazione ed integrazione dei prodotti software;
- il test di funzionamento sistemistico ed applicativo del Sistema;
- supporto alle scelte architetture inerenti i prodotti;
- il supporto all'evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
- il tuning del software.

Le attività, se non svolte da remoto, 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.

### 3.3 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 Modalità di esecuzione del contratto

### 4.1 Generalità

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

### 4.2 Responsabile della fornitura

La Società dovrà comunicare alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico del Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

### 4.3 Modalità di comunicazione

La Società comunicherà a Consip, entro **5 (cinque)** giorni solari dalla data di stipula del contratto, un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare la Società dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica relativa a quanto previsto dal contratto.

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

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Consip eventuali modifiche.

### 4.4 Attivazione e consegna

La Società, entro **5 (cinque)** giorni solari dalla stipula, dovrà:

- attivare le licenze subscription previste nel presente Capitolato;
- consegnare il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto;

## 5 Adempimenti per la sicurezza

La Società aggiudicataria 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 Obblighi di riservatezza

La Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo del Committente.

## 7 Modalità di fatturazione e pagamento

In relazione alle tipologie di fornitura di cui al paragrafo 2, le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto riportato di seguito:

- per le licenze subscription di cui al paragrafo 2 lett. a), si applica quanto previsto all'art. 15 comma 1 dello Schema di Contratto.
- per i servizi professionali di cui al paragrafo 2 lett. b), si applica quanto previsto all'art.15 comma 3 dello Schema di Contratto.

Per il pagamento delle fatture emesse dovrà essere allegata a ciascuna la verifica di conformità di cui all'art. 12 dello Schema di Contratto.

## 8 Livelli di servizio

I livelli di servizio richiesti per il ripristino delle normali funzionalità di tutte le componenti oggetto del presente Capitolato dovranno essere determinati sulla base di quanto previsto per il supporto di tipo "Dynatrace Managed" così come garantito dal produttore Dynatrace al seguente link: <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/sla/managed>.

## 9 Penali

Oltre a quanto previsto dallo Schema di Contratto, la Committente applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione indicato al paragrafo 4.3 "*Modalità di comunicazione*", la Committente si riserva di applicare una penale pari al 1 ‰ (un per mille) dell'importo contrattuale.
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di consegna indicato al paragrafo 4.4 "*Attivazione e consegna*", la Committente si riserva di applicare una penale pari al 1 ‰ (un per mille) dell'importo contrattuale.