

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO**

**AS SDAPA PER L'ACQUISIZIONE LICENZE DYNATRACE**

**CONSIP**

**ID 2743**



## INDICE

<b>1.</b>	<b>GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA</b>	<b>4</b>
4.1.	Oggetto	4
4.2.	Durata	5
4.3.	Consegna ed installazione delle sottoscrizioni software	5
4.4.	Servizi inclusi nella Fornitura	7
4.5.	Verifica di conformità	7
4.6.	Responsabile della fornitura	8
4.7.	Riservatezza	8



## 1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

### GLOSSARIO

<b>Amministrazione o Committente</b>	Consip S.p.A.
<b>Consip</b>	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
<b>Impresa o Fornitore o Società</b>	La società affidataria della presente procedura negoziata
<b>Contratto</b>	Il contratto che verrà stipulato tra la Amministrazione e Documento dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.
<b>Fornitura</b>	Il complesso dei prodotti software e servizi offerti e le attività descritte nel presente documento tecnico.
<b>Malfunzionamento</b>	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.
<b>Responsabile della Fornitura</b>	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.
<b>Giorni e Ore</b>	Nella documentazione per giorno e ora si intendono rispettivamente giorno lavorativo e ora lavorativa

### TERMINOLOGIA

<b>Accettazione</b>	Validazione dei prodotti finali di fornitura attraverso la verifica di conformità.
<b>Consegna</b>	Rilascio dei prodotti di fornitura.
<b>Segnalazione</b>	Problema / disservizio presente sull'applicazione.



## **2. INTRODUZIONE**

Il presente Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico (per brevità anche Capitolato tecnico) è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione di sottoscrizioni di prodotti software Dynatrace e della relativa assistenza e manutenzione per Consip S.p.A. (per brevità Consip).

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'acquisizione.

## **3. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO**

Consip, nell'ambito del potenziamento degli strumenti per il monitoraggio del sistema di E-Procurement e dopo un periodo di sperimentazione, manifesta l'esigenza di acquisire le licenze (software subscription) della piattaforma di monitoraggio prodotta da Dynatrace LLC (di seguito Dynatrace).

Tale strumento, attraverso le funzionalità messe a disposizione, dovrà permettere a Consip di:

- estendere le attuali capacità del monitoraggio infrastrutturale ad una Osservabilità dell'intero Stack applicativo;
- Rafforzare le capacità di prevenzione degli incidenti e di monitoraggio proattivo dell'esperienza utente;
- misurare i KPI basandosi su navigazioni complete, simulando la reale esperienza utente in maniera robotica;
- disporre di un cruscotto direzionale che fornisca il quadro aggiornato dello stato di salute della piattaforma.

## **4. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA**

### **4.1. Oggetto**

Il presente appalto specifico riguarda l'acquisizione delle sottoscrizioni Dynatrace riportate nella tabella che segue, inclusive dei servizi di assistenza Help-desk e Call Center, manutenzione correttiva e adeguativa (patch, aggiornamenti, ecc.), a partire dalla "Data di accettazione della fornitura" per la durata di 24 mesi.

Nel dettaglio:

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 32 D.lgs. 36/2023, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni procedura indetta, per l'acquisizione di prodotti e servizi Dynatrace – ID 2743

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico



Licenza	Unità di Misura	Qtà	Anni	Nr Canoni annuali per unità di misura
SaaS Host Unit	Host Unit	350	2	700
SaaS Digital Experience Monitoring (DEM)	Million Annual Units	10	2	20
SaaS Davis Data Units (DDU)	Million Annual Units	3	2	6

#### 4.2. Durata

La durata contrattuale prevista è pari a 24 (ventiquattro) mesi, a decorrere dalla “**Data di Accettazione della Fornitura**”. L’erogazione dei servizi, compresi quelli di assistenza e manutenzione, avrà pertanto una durata complessiva di 24 mesi a decorrere dalla “Data di Accettazione della Fornitura” relativa alle licenze della piattaforma Dynatrace.

#### 4.3. Consegna ed installazione delle sottoscrizioni software

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite contenente le indicazioni del produttore, il nome commerciale, le relative quantità, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna, il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore si obbliga, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula, a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l’utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta che sarà indicata da Consip in fase di stipula.

Il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Consip di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

All’interno della email, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla email inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi direttamente a Consip) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

**Non sarà accettata**, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail, sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con il referente contrattuale Consip.

**Non sarà accettata**, come oggetto di consegna, una email che contenga esclusivamente l’elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell’art. 32 D.lgs. 36/2023, per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni procedura indetta, per l’acquisizione di prodotti e servizi Dynatrace – ID 2743

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell’Appalto Specifico



collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- l'identificativo del Contratto;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number / Codice

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Consip applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della email da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 32 D.lgs. 36/2023, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni procedura indetta, per l'acquisizione di prodotti e servizi Dynatrace – ID 2743

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico



Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

#### 4.4. Servizi inclusi nella Fornitura

I servizi inclusi nella fornitura delle sottoscrizioni di cui al precedente paragrafo 4 sono di seguito indicati:

- **Manutenzione** correttiva e adeguativa che comprende la disponibilità immediata di Updates e Bug Fixes;
- **Help Desk telefonico**: nell'ambito del normale orario lavorativo (8:30-17:30 dal lunedì al venerdì), accesso diretto all'assistenza tecnica del Fornitore nella persona di un consulente che, congiuntamente con Consip si adopererà allo scopo di identificare e, ove possibile, risolvere immediatamente il problema
- **Supporto Web - accesso H24 alla piattaforma del Centro supporto di Dynatrace per 2 utenti Consip**: disponibilità funzioni di inserimento segnalazione (problema/errore), di verifica dello stato di una segnalazione, aggiornamento ed integrazione delle informazioni relative ad una segnalazione aperta, di ricerca all'interno della on-line Knowledge Base.
- **Supporto via email**: disponibilità canale e.mail di supporto in caso di indisponibilità temporanea ed eccezionale degli altri canali telefonici e web.

Il servizio di manutenzione, così come gli altri servizi suindicati, sarà erogato a partire dalla "Data di accettazione della fornitura" con la disponibilità di patch, update e release software, documentazione del software e possibilità di ottenere workaround in caso di malfunzionamenti.

La Committente comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti, mediante portale di supporto messo a disposizione dal fornitore, la cui presa in carico verrà confermata dai canali preposti. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma della presa in carico.

Il fornitore si obbliga, altresì, a fornire a Consip un riferimento diretto da poter contattare ove necessario per malfunzionamenti o altre comunicazioni.

La presa in carico del malfunzionamento da parte del Fornitore dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **1 (uno) giorno lavorativo** dalla segnalazione di malfunzionamento stesso, secondo le modalità sopradescritte.

Il ripristino della completa funzionalità del software dovrà avvenire entro e non oltre il **termine di 3 (tre) giorni lavorativi** dalla presa in carico del malfunzionamento, secondo le modalità sopra descritte.

#### 4.5. Verifica di conformità

Le prestazioni oggetto del Contratto saranno sottoposte a Verifica di conformità da parte della Committente al fine di riscontrare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative rispettino le previsioni del Contratto e dei suoi Allegati. Per la disciplina di tali verifiche si rinvia allo schema di Contratto.

---

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi dell'art. 32 D.lgs. 36/2023, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni procedura indetta, per l'acquisizione di prodotti e servizi Dynatrace – ID 2743

Allegato 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico



Nel corso della verifica di conformità da parte della Committente il Fornitore deve garantire, senza alcun onere aggiuntivo e su richiesta di Consip, eventuale supporto nella fase di set-up iniziale.

#### **4.6. Responsabile della fornitura**

L'Impresa comunicherà all'Amministrazione il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile Unico delle Attività Contrattuali (RUAC o anche Responsabile della fornitura). In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di Consip.

Sarà cura del RUAC verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

La presenza e l'attività di tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il RUAC dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- monitorare le segnalazioni aperte e intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto dei tempi di risposta/risoluzione;
- farsi carico della soluzione dei problemi tecnici e/o di eventuale non disponibilità della Sottoscrizione che dovessero verificarsi nel corso della durata contrattuale.

#### **4.7. Riservatezza**

La Società, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato, non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e qualunque informazione della Committente di cui dovesse venire al corrente o entrare in possesso.