

**GARA EUROPEA A LOTTI PER I SERVIZI DI MANUTENZIONE E
SUPPORTO TECNICO E PER LA FORNITURA DI LICENZE SOFTWARE
DELLA SERVER FARM**

NEL PERIODO 2017-2019

(N. 10/16)

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

LOTTO 4

SOFTWARE CA INTROSCOPE

(REQUISITI TECNICI)

Dicembre 2016



SOMMARIO

1	CONTESTO	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
3	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE.....	4
4	DURATA	5

1 CONTESTO

Nel quadro delle continue e complesse azioni di sviluppo ed evoluzione della Server Farm, il CSI Piemonte ha adottato l'uso di piattaforme software a supporto delle attività di governo e gestione dei servizi infrastrutturali.

Nello specifico, tali soluzioni sono dedicate al governo dei servizi nei seguenti ambiti:

- Soluzioni di analisi delle problematiche applicative di tipo prestazionale o di interazione con il layer infrastrutturale;

1.1. Soluzioni di analisi delle problematiche applicative di tipo prestazionale o di interazione con il layer infrastrutturale

Il CSI Piemonte utilizza da circa 10 anni il prodotto CA Introscope per l'analisi runtime del codice J2EE in esecuzione sui sistemi della Server Farm.

Si tratta di un prodotto di elevata efficacia nell'analisi delle problematiche applicative di tipo prestazionale o di interazione con il layer infrastrutturale che consente di monitorare in tempo reale il comportamento interno del codice applicativo riuscendo in maniera molto efficace ad individuare problemi (quali il "memory leak" -spreco o non rilascio di memoria allocata- la dinamica di esecuzione delle threads applicative, la misurazione dei parametri dinamici di funzionamento della pila J2EE e quasi ogni altro comportamento applicativo che si voglia profilare con le interfacce di "strumentazione" fornite dal prodotto).

Il Consorzio utilizza questo prodotto ai fini di individuare e risolvere, in tempi anche molto ridotti, gravi problemi applicativi che con la sola analisi dei log sarebbe stato impossibile circoscrivere in maniera esatta.

Introscope è quindi uno strumento fondamentale per CSI-Piemonte per garantire un efficace supporto sistemistico al troubleshooting applicativo ed in tal senso è stato fino ad ora utilizzato dal Consorzio nell'ambito della tradizionale Server Farm.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il Lotto 4 della procedura ha ad oggetto la fornitura del servizio di manutenzione software delle licenze del prodotto CA Introscope, installate presso i CED del CSI - Piemonte di Torino e Vercelli.

Prodotto	Licensing	Quantità (GB o Unità)	Annualità di manutenzione garantite
CA Introscope	Agente	235	2,5

3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE

Il servizio di manutenzione software ha ad oggetto il “mantenimento” della licenza d’uso del software, con diritto per il CSI-Piemonte di disporre, di ricevere ed utilizzare tutte le versioni/patch successive o qualsivoglia genere di aggiornamento del software per tutta la durata del contratto.

L’erogazione del servizio prevede quindi la messa a disposizione di tutti gli aggiornamenti del software relativi a:

- a) minor updates
- b) bug fixing
- c) major release

Il servizio di manutenzione comprende le seguenti prestazioni:

– **Knowledgebase**

Servizio di accesso al sito internet del Produttore - con account - per l’utilizzo dei servizi messi a disposizione dal sito, ai fini di effettuare il download delle licenze e l’aggiornamento del software.

– **Supporto tecnico**

In caso di evento critico sui servizi rilevanti per gli Enti, il CSI-Piemonte potrà attivare il servizio supporto tecnico.

Il servizio supporto tecnico è finalizzato a ricevere le richieste di assistenza del CSI-Piemonte, individuare le ragioni prime del disservizio ed indicare al richiedente le operazioni necessarie alla risoluzione del problema.

Il servizio di supporto tecnico comprende le seguenti prestazioni:

- servizi di supporto remoto;



- il supporto telefonico e web con la possibilità di sottomettere un numero illimitato di richieste di supporto.

4 DURATA

Il contratto derivante dalla presente procedura avrà durata dal 01/07/2017 fino al 31/12/2019.

Il servizio oggetto della presente procedura dovrà essere erogato per tutto il periodo di vigenza del contratto.