

Servizio di Supporto Tecnico del Software Stonesoft

INDICE

1.	OGGETTO	3
2.	Software	4
2.1	Servizio di Supporto Tecnico delle Licenze Stonesoft.....	4
2.2	Descrizione del servizio.....	5
2.3	Durata del servizio.....	6

1. OGGETTO

1.1 L'oggetto del presente appalto consiste nel servizio di supporto tecnico delle licenze StoneGate SMC, Firewall/VPN e IPS della Stonesoft attualmente in possesso del Gestore del Mercato Elettrico S.p.A. (GME) e dalla stessa utilizzate nell'infrastruttura delle server farm del mercato elettrico, site nelle sedi del GME di Via Palmiano e Viale Pilsudski (*Disaster Recovery*).

Per servizio di supporto tecnico si intende l'attività di assistenza per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti da svolgersi secondo le modalità indicate nel successivo paragrafo, nonché il rilascio di nuove versioni software dei prodotti che dovessero essere elaborate nel corso del periodo di validità del contratto stesso.

2. Software

2.1 Servizio di Supporto Tecnico delle Licenze Stonesoft

Di seguito sono specificati i licenzID delle licenze software attualmente utilizzate nelle server farm GME di Via Palmiano e Viale Pilsudski, relativamente alle quali si richiede la prestazione del servizio di supporto tecnico oggetto del presente appalto.

codice	license ID	scadenza
m3-sg-smc-5	0412048467	11-mag-08
m3-sg-smc-5	0412048468	1-giu-08
m3-sg-mod-u-vpn	0412048469	11-mag-08
m3-sg-mod-u-vpn	0412048470	11-mag-08
m3-sg-mod-u-vpn	0412048471	1-giu-08
m3-sg-mod-u-vpn	0412048472	1-giu-08
m-sg-ips-100	0412048473	10-ago-08
m-sg-ips-100	0412048474	10-ago-08
m-sg-ips-anz	0412048477	10-ago-08
m-sg-ips-100	0412048475	10-ago-08
m-sg-ips-100	0412048476	10-ago-08
m-sg-ips-anz	0412048478	10-ago-08

2.2 Descrizione del servizio

Il servizio di supporto richiesto è il Premium che include:

Caratteristica	Supporto Premium
Orario	Supporto 24 ore X 7 giorni X 365 giorni/anno
Updates dei Prodotti	Si
Upgrades dei Prodotti	Si
Patches	Si
Supporto Prodotti	Tutti i Prodotti acquistati
Canale di Accesso	Web
Supporto Remoto	Si
Accesso ai Stonesoft Forum e Knowledge Base	Si
Numero massimo di Amministratori per contratto	5
Numero di richieste di supporto	Illimitate
Escalation delle chiamate	I problemi tecnici che non possono essere risolti dal Regional Support Center vengono scalati a senior technical specialist, technical product management o alla ricerca e sviluppo Stonesoft. Le notifiche di escalation vengono inviate al Support Management che forniscono risorse aggiuntive per la risoluzione dei problemi Classe 1 e Classe 2. Il CTO di Stonesoft viene interessato sui problemi di Classe 1 al fine di avere maggiori risorse impegnate nella risoluzione del problema.
Tempi di risposta	2 Ore
Soluzione problema	Trouble-shooting continuo fino a quando il problema è risolto
severity 1	Critical Technical Issues - perdita totale di funzionalità essenziali o non disponibilità di sistemi essenziali al business del cliente. Stonesoft, Partner di canale e cliente dedicano risorse full-time per la soluzione del problema nelle ore di servizio previste dal contratto (24/7)
severity 2	Major Technical Issues - importanti problemi di

	performance o perdita di dati che hanno una rilevante importanza sulle operazioni di business del cliente. Stonesoft, Partner di canale e cliente dedicano risorse durante l'orario standard di business per la risoluzione del problema
severity 3	Other Issues - problemi tecnici di minor rilevanza o nessun impatto sulle operazioni di business del cliente o richieste di bug fix e e miglioramenti. Le richieste di assistenza tecnica durante l'utilizzo del prodotto ricadono sempre dentro questa categoria. Stonesoft, Partner di canale e cliente dedicano risorse durante l'usuale orario di business per fornire assistenza e informazioni a risoluzione del problema.

2.3 Requisiti del fornitore

Il rivenditore deve essere in possesso delle seguenti certificazioni:

- StoneGate Firewall/VPN
- StoneGate IPS

2.4 Durata del servizio

Il servizio di cui al precedente punto 2.1 ha durata decorrente dalla data di perfezionamento dell'ordine fino al 31/12/2011.