

COMANDO OPERAZIONI IN RETE
UFFICIO AMMINISTRAZIONE
Sezione Gestione Finanziaria e Contratti
C. F. 96451060584
Via Stresa 31/B – 00135 ROMA

Posta elettronica: cor@cor.difesa.it
Posta elettronica certificata: cor@postacert.difesa.it

Roma, 17/09/2024

Società DYNATRACE S.r.l.
Viale Enrico Forlanini, 23 - 20134 Milano
PEC: dynatrace@pec.it

Lettera di Ordinazione n. 115
(da citare in fattura)

Oggetto: GARA 104 - Q-396906 - Programma DII - Acquisizione licenze SW Dynatrace per il monitoraggio servizi applicativi del COR Difesa - CIG B30AC8C666 - CUP D87H24002650001 - Capitolo 7115/2 - E.F. 2024 - T.D. 4570213.

1. Codesta Ditta, si obbliga ad eseguire la sottonotata fornitura/prestazione, comprensiva dei relativi costi per la sicurezza, pari a euro 0,00 come da citata T.D.:

Descrizione	Quantità	Prezzo Unitario	Imponibile
Programma DII - Acquisizione licenze SW Dynatrace per il monitoraggio servizi applicativi del COR Difesa, come da Requisito Tecnico Operativo e dettaglio prezzi in allegato.			€. 34.371,00
Esonero deposito cauzionale -1%			€. 343,71
Totale Imponibile			€. 34.027,29
IVA esente ai sensi art. 72 comma 3 punto 2 del DPR 633/72			€. 0,00
Totale			€. 34.027,29

2. La presenta commessa, per tutto quanto non previsto nella presente, si svolgerà sotto l'osservanza del Codice dei contratti di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, nr. 36.
3. La Ditta si impegna ad eseguire la fornitura/prestazione a sua cura, rischio e spese **a decorrere dalla data di consegna/accettazione della presente e dovrà essere conclusa entro il giorno il 31/10/2024**, osservando tutte le norme e disposizioni indicate nella presente lettera di ordinazione.
4. Qualora nel corso di esecuzione del contratto, trascorsi 12 mesi dall'avvio dell'esecuzione, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo della fornitura superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (Foi). In caso di eccessiva onerosità sopravvenuta per il verificarsi di avvenimenti straordinari ed imprevedibili la ditta potrà domandare la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1467 del codice civile. La risoluzione non può essere domandata se la sopravvenuta onerosità rientra nell'alea normale del contratto così come definita dalle norme civilistiche in materia. La ditta appaltatrice qualora richieda la risoluzione del contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta dovrà dimostrare tale situazione alla stazione appaltante con dati inconfutabili. La stazione appaltante si riserva la facoltà di accettare la domanda di risoluzione del contratto o di offrire modifiche eque alle condizioni del contratto.
5. In caso di inadempimento ai patti e agli obblighi contrattuali l'A.D., fatto salvo quanto previsto dal codice dei Contratti in ordine all'esecuzione in danno e alla risoluzione del rapporto contrattuale, applicherà una penalità del 1% (uno per mille) dell'importo contrattuale netto per ogni giorno di ritardo, fino al raggiungimento della percentuale massima del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale netto.
6. **La fattura elettronica dovrà essere obbligatoriamente emessa in data successiva all'ultimazione della fornitura/servizio ovvero successivamente agli esiti positivi delle procedure previste ai fini dell'accertamento della conformità della fornitura/servizio (verbale di verifica conformità) e comunque, previa richiesta di autorizzazione al seguente indirizzo email: uam.sa.sca.cs@cor.difesa.it, ogni fattura dovrà essere compilata in maniera analitica nelle modalità richieste, come sopra specificato, e dovrà indicare il numero di protocollo del presente ordinativo e il numero di CIG e CUP, la causale come da oggetto presente lettera. La stessa dovrà essere intestata ed inviata a: COMANDO PER LE OPERAZIONI IN RETE – SERVIZIO AMMINISTRATIVO - Via Stresa, n. 31/b – 00135 ROMA Codice Fiscale 96451060584. Codice**

7. La Ditta si obbliga al rispetto dei "Patti di integrità" sottoscritti in sede di presentazione dell'offerta ai sensi dell'art. 1 comma 17 Legge 190/2012. Tali provvedimenti, allegati al presente atto, ne costituiscono parte integrante, sostanziale, e pattizia ed il mancato rispetto degli stessi determinerà la risoluzione del presente atto negoziale.
8. Il pagamento, detratte le eventuali penalità di cui la Ditta si sia resa passibile, verrà effettuato, su presentazione di regolare fattura, dalla Tesoreria Provinciale dello Stato, a mezzo di bonifico on-line sul conto corrente bancario/postale che codesta Ditta avrà cura di comunicare nell'ambito della dichiarazione di cui alla legge 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, previa verifica di buona esecuzione/collaudato ed accettazione di quanto richiesto; Si precisa che il pagamento effettuato al netto dell'IVA ove applicabile entro il termine massimo di gg. 60 (sessanta) dalla data di presentazione della fattura. Esso è tuttavia subordinato all'esito positivo dell'accertamento effettuato sulla veridicità di quanto dichiarato in merito alla regolarità contributiva (DURC).
9. L'IVA, qualora dovuta, è a carico dell'Amministrazione Difesa e, ai sensi dell'art. 1 comma 629, lettera b), della Legge 190/2014, sarà trattenuta da questa Stazione Appaltante per il successivo versamento all'erario.
10. Il presente affidamento trova copertura finanziaria con risorse attestate sul capitolo di bilancio 7115/2 dell'E.F. 2024 mediante apertura di credito a favore del Funzionario Delegato dell'Ufficio Generale Centro di Responsabilità Amministrativa (UGCRA).
11. La fornitura di eventuali materiali dovrà essere effettuata a cura di codesta Ditta presso il magazzino di questo Comando sito in Viale Castro Pretorio, 57 – 00185 Roma, indicando la codifica NATO dei materiali, previo contatto telefonico con il Mar.Ca. Alfredo MILITANO al seguente numero di telefono 06-46914523 - e-mail: consegnatario2@cor.difesa.it.
12. Direttore dell'Esecuzione Contrattuale (D.E.C.): Ten.Col. Mauro Arno' - tel. 06.4691.4802 - e-mail: c4.usac.scms.cs@cor.difesa.it
13. Nell'ambito della fornitura oggetto del presente accordo/contratto, la Ditta si impegna ad operare nel rispetto delle politiche e procedure di sicurezza delle informazioni in essere presso l'Amministrazione e la sede stanziale di questa. L'Amministrazione sarà tenuta a mostrare all'operatore economico le predette politiche e procedure in caso di richiesta da parte dello stesso.
14. La Ditta si impegna a mantenere riservata, anche al termine del presente atto, qualsiasi informazione, sia essa in forma verbale, elettronica o cartacea, di cui venga a conoscenza durante o per l'erogazione del servizio/fornitura oggetto del presente contratto/ordine di acquisto.
La presente obbligazione di riservatezza non si applica alle informazioni che: (1) siano di dominio pubblico al momento della loro comunicazione; (2) siano state sviluppate autonomamente dalla Ditta; (3) siano divenute di dominio pubblico senza alcuna responsabilità da parte della Ditta, successivamente alla loro comunicazione da parte dell'Amministrazione alla Ditta; (4) siano già nella disponibilità della Ditta al momento della loro comunicazione da parte dell'Amministrazione e non siano gravate da alcun obbligo di riservatezza; (5) siano state comunicate a terzi da parte dell'Amministrazione senza alcun obbligo di riservatezza per i terzi; (6) siano state divulgate, per le quali l'Amministrazione ha espresso il suo consenso alla diffusione. In aggiunta a quanto sopra previsto, la Ditta può liberamente comunicare le suddette informazioni in caso di richieste derivanti da un'Autorità Giudiziaria. L'Amministrazione è a conoscenza del fatto che qualora la Ditta dovesse svolgere la propria attività commerciale nella ricerca e nell'analisi dei servizi I.T., la presente obbligazione di riservatezza non si applicherà ad ogni informazione ottenuta dalla Ditta attraverso ricerche, analisi, consulenze provenienti da fonti diverse dall'Amministrazione, ivi compresi i dipendenti che ricevono informazioni ai sensi del presente contratto.
15. Nella fase di accertamento delle autocertificazioni, rese secondo quanto richiesto dall'articolo 94 del D.Lgs. 36 del 31 marzo 2023, nel caso di discordanza ovvero di dichiarazioni mendaci, il presente atto negoziale si riterrà unilateralmente annullato; inoltre questa stazione appaltante procederà alla prevista segnalazione all'Autorità Competente.

IL CAPO SERVIZIO AMMINISTRATIVO
Col. com. Maurizio LAMBIASE
(Documento firmato digitalmente)

FIRMA PER ACCETTAZIONE
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA
(Documento firmato digitalmente)

OGGETTO: Tracciabilità dei flussi finanziari - L. 136 del 13 agosto 2010, art. 3 (GURI n. 196 del 23 agosto 2010).

DICHIARAZIONE

(ex D.P.R. N.445 del 28 dicembre 2000)

In relazione a quanto in oggetto, il sottoscritto Daniel Yates, nato a Massachusetts (USA) il 22/06/1980, residente a Fuxborough - MA - USA in via an Doorne Evenue n. 11, in qualità di Legale Rappresentante della Dynatrace S.r.l., sede legale in Milano, via le E. Forlanini, 23, Partita IVA/C.F. 10832520158

DICHIARA

- di assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3, commi 7 e 8, della legge 13 agosto 2010, n. 136;
- di assumere gli obblighi connessi con l'identificazione dei lavoratori previsti dall'art. 18, comma 1, lettera n), del D.Lgs. 81/2008, così come integrato dall'art. 5 della legge n. 136/2010.

Istituto bancario: Bank of America Merrill Lynch;

IBAN: IT48 G033 8001 6000 0001 4679 018;

ABI: 03380;

CAB: 01600;

C/c: 000014679018;

CIN: G;

GENERALITA' DELEGATO/I AD OPERARE SUL CONTO:

- Nome Daniel cognome Yates cod. fisc. YTSDLS80H22Z404K

- Nome _____ cognome _____ cod. fisc. _____

- Nome _____ cognome _____ cod. fisc. _____

La società si impegna a comunicare all'Ente ogni eventuale variazione relativa al/i predetto/i conto/i corrente/i e ai soggetti autorizzati ad operare su di esso/i.

La società accetta che l'Ente provveda alla liquidazione del corrispettivo contrattuale, a mezzo bonifico bancario sull'Istituto di credito o su Poste Italiane S.p.A. e sul numero di conto corrente dedicato indicato nella presente clausola, secondo quanto disposto dal contratto in questione, sulla base della consuntivazione dei servizi/forniture effettivamente prestati.

Località, _____

Timbro e firma

MINISTERO DELLA DIFESA
COMANDO PER LE OPERAZIONI IN RETE
PATTO DI INTEGRITA'

OGGETTO: GARA 104 - Programma DII - Acquisizione licenze SW DYNATRACE per il monitoraggio servizi applicativi del COR Difesa - CUP D87H24002650001 - Capitolo 7115/2 - E.F. 2024.

tra

il Comando per le Operazioni in Rete - Ufficio Amministrazione

e

la Ditta Dynatrace S.r.l. (di seguito denominata
Ditta), sede legale in Milano via le E. Forlanini 23
codice fiscale/P.IVA 10832520158 rappresentata da
.....
Daniel Yates Legale Rappresentante
..... in qualità di

Il presente documento deve essere obbligatoriamente sottoscritto e presentato insieme all'offerta da ciascun partecipante alla gara in oggetto. La mancata consegna del presente documento, debitamente sottoscritto, comporterà l'esclusione automatica dalla gara.

VISTO

- la legge 6 novembre 2012 n. 190, art. 1, comma 17 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 avente per oggetto il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- il decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 con il quale è stato emanato il "Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici";
- il Protocollo d'intesa siglato tra il Ministero dell'Interno e l'Autorità Nazionale Anticorruzione il 15 luglio 2014;
- il decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90 recante "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari" convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 114;
- il Protocollo d'intesa siglato tra il Ministero dell'Interno e l'Autorità Nazionale Anticorruzione il 15 luglio 2014;

- il “Regolamento in materia di esercizio del potere sanzionatorio dell’Autorità Nazionale Anticorruzione per l’omessa adozione dei Piani triennali di prevenzione della corruzione, dei Programmi triennali di trasparenza, dei Codici di comportamento” emanato dall’Autorità Nazionale Anticorruzione con delibera del 9 settembre 2014;
- il “Codice di comportamento dei dipendenti del Ministero della Difesa” approvato dal Ministro della Difesa il 22 marzo 2018;
- il Piano Nazionale Anticorruzione (P.N.A.) emanato dall’Autorità Nazionale Anticorruzione approvato con Delibera n. 1064 del 13 novembre 2019, e relativi allegati;
- il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) 2022-2024 del Ministero della Difesa;

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

Art. 1 - Il presente Patto d’integrità stabilisce la formale obbligazione della Ditta che, ai fini della partecipazione alla gara in oggetto, si impegna:

- a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, a non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell’assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione;
- a segnalare alla stazione appaltante qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della gara e/o durante l’esecuzione dei contratti, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto;
- ad assicurare che non si è accordata e non si accorderà con altri partecipanti alla gara per limitare o eludere la concorrenza e, comunque, di non trovarsi in altre situazioni ritenute incompatibili con la partecipazione alle gare dal Codice degli Appalti, dal Codice Civile o dalle altre disposizioni normative vigenti;
- ad informare puntualmente tutto il personale, di cui si avvale, del presente Patto di integrità e degli obblighi in esso contenuti;
- a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti i collaboratori e dipendenti nell’esercizio dei compiti loro assegnati;
- a denunciare alla Pubblica Autorità competente ogni irregolarità o distorsione di cui sia venuta a conoscenza per quanto attiene l’attività di cui all’oggetto della gara in causa.

Il legale rappresentante della Ditta, inoltre, dichiara: - di non aver conferito incarichi ai soggetti di cui all’art. 53, comma 16- ter, del D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001, così come integrato dall’art. 21 del D.Lgs. 8 aprile 2013 n. 39 e di non aver stipulato contratti di lavoro subordinato o autonomo con i medesimi soggetti; - di essere consapevole che, qualora emerga la violazione del suddetto divieto verrà disposta l’immediata esclusione dalla partecipazione alla procedura di affidamento.

Art. 2 - La Ditta prende nota e accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti con il presente Patto di integrità, comunque accertato dall’Amministrazione, potranno essere applicate le seguenti sanzioni:

- esclusione del concorrente dalla gara;
- escussione della cauzione di validità dell’offerta;
- risoluzione del contratto;
- escussione della cauzione di buona esecuzione del contratto;
- esclusione del concorrente dalle gare indette dalla stazione appaltante per 5 anni.

Art. 3 – Fermo restando quanto previsto dai precedenti articoli 1 e 2, in aderenza alle prescrizioni in materia di anticorruzione contenute nel d.l. 90/2014 convertito dalla l. 114/2014 e ss.mm.ii.:

- la Ditta si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Stazione appaltante di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa. Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini della esecuzione del contratto. Ne consegue, pertanto, che il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora la mancata comunicazione del tentativo di concussione subito risulti da una misura cautelare o dal disposto rinvio a giudizio, nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, per il delitto previsto dall'art. 317 c.p.;
- la Stazione appaltante si impegna ad avvalersi della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322-bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p..

Nei casi di cui al presente articolo, l'esercizio della potestà risolutoria da parte della Stazione appaltante è subordinato alla previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione. La Stazione appaltante, pertanto, comunicherà la propria volontà di avvalersi della clausola risolutiva espressa al Responsabile per la prevenzione della corruzione che ne darà comunicazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione. Quest'ultima potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutoria, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto contrattuale tra Stazione appaltante ed impresa aggiudicataria, alle condizioni di cui al d.l. 90/2014.

Art. 4 - Il contenuto del Patto di integrità e le relative sanzioni applicabili resteranno in vigore sino alla completa esecuzione del contratto. Il presente Patto dovrà essere richiamato dal contratto quale allegato allo stesso onde formarne parte integrante, sostanziale e pattizia.

Art. 5 - Il presente Patto deve essere obbligatoriamente sottoscritto in calce ed in ogni sua pagina, dal legale rappresentante della Ditta partecipante ovvero, in caso di consorzi o raggruppamenti temporanei di imprese, dal rappresentante degli stessi e deve essere presentato unitamente all'offerta. La mancata consegna di tale Patto debitamente sottoscritto comporterà l'esclusione dalla gara.

Art. 6 - Ogni controversia relativa all'interpretazione ed esecuzione del Patto d'integrità fra la Stazione appaltante ed i concorrenti e tra gli stessi concorrenti sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria competente.

Luogo e data

Per la Ditta:

Il legale rappresentante
(sottoscrizione digitale)



REQUISITO TECNICO OPERATIVO

RELATIVO A

***Acquisizione licenze software applicativo di monitoraggio
Dynatrace***

Edizione 2024

PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO

Redatto da	Data
SMD COR	02/07/2024
Reparto C4	
Ufficio Sistemi e Applicativi Centralizzati	

LISTA REVISORI

Ufficio/Sezione/Nominativo
USAC / SCMS / TC Mauro ARNÒ

REGISTRO DELLE REVISIONI

Revisione	Data	Capitoli/paragrafi modificati	Osservazioni

QUESTO DOCUMENTO È COSTITUITO DA 5 PAGINE TOTALI

INDICE

1. OBIETTIVI.....	4
2. SITUAZIONE “AS IS”	4
3. SITUAZIONE “TO BE”	4
4. PROSPETTO ECONOMICO	ERRORE. IL SEGNA LIBRO NON È DEFINITO.

1. OBIETTIVI

Acquisizione di Licenze Software del prodotto Dynatrace per il monitoraggio applicativo dei Servizi erogati dal COR.

2. SITUAZIONE "AS IS"

Il Sistema di monitoraggio dei Servizi di un Ente che eroga servizi ICT (Information and Communication Technology) è una componente essenziale per garantire l'efficienza, l'affidabilità e la continuità operativa dei servizi offerti. Un Sistema di monitoraggio dei Servizi ben progettato e implementato è fondamentale per mantenere un'elevata qualità dei servizi ICT, minimizzare i tempi di inattività e garantire la soddisfazione degli utenti.

In particolare, il COR ha il compito di monitorare le performance dei Servizi erogati attraverso un complesso Sistema di monitoraggio che al momento si sviluppa attraverso:

- **Monitoraggio dei Server:**
 - **Utilizzo delle Risorse:** CPU, memoria, utilizzo del disco e carico del sistema.
 - **Stato dei Servizi:** Verifica della disponibilità e delle prestazioni dei servizi come web server, database, e-mail, ecc.
- **Monitoraggio dell'Infrastruttura Fisica:**
 - **Condizioni Ambientali:** Temperatura, umidità, e presenza di fumo o acqua.
 - **Energia Elettrica:** Monitoraggio dei UPS, generatori e consumi energetici.
- **Strumenti di Visualizzazione:**
 - **Dashboard Interattive:** Piattaforme come Grafana per visualizzare dati in tempo reale.
 - **Mappe di Rete e Topologie:** Visualizzazioni grafiche dello stato della rete e delle connessioni.
- **Supporto Tecnico:**
 - **Help Desk:** Assistenza disponibile per risolvere problemi tecnici.
 - **Aggiornamenti:** Aggiornamento continuo di software e sistemi per mantenere la sicurezza e l'efficienza.

3. SITUAZIONE "TO BE"

Il COR intende dotarsi di un Sistema di monitoraggio dei Servizi che preveda, su infrastruttura *on premis* installata nel Datacenter del COR, in aggiunta a quelli in uso:

1. **Monitoraggio delle Prestazioni delle Applicazioni (APM)**

Strumenti avanzati di Application Performance Monitoring (APM) che permettono alle organizzazioni di monitorare e ottimizzare le prestazioni delle loro applicazioni. Le principali funzionalità includono:

- **tracciamento End-to-End:** Monitoraggio del percorso delle transazioni attraverso l'intero stack applicativo, dall'interfaccia utente fino al database.
- **analisi delle Prestazioni:** Identificazione e diagnosi dei colli di bottiglia nelle prestazioni delle applicazioni.
- **metriche e Log:** Raccolta e analisi delle metriche di performance e dei log per una visione completa e dettagliata.

2. Monitoraggio dell'Infrastruttura

- monitoraggio delle infrastrutture IT, inclusi *server*, *container* e ambienti *cloud*. Le funzionalità chiave includono:
- visibilità su *Container*: monitoraggio dei *container* (Kubernetes, Docker).
- metriche di sistema: raccolta di dati su CPU, memoria, disco e utilizzo della rete.
- monitoraggio proattivo: rilevamento di problemi potenziali prima che impattino i servizi.

3. Osservabilità Full-Stack

Osservabilità completa di tutte le componenti dell'ecosistema IT, permettendo una visione unificata e dettagliata delle prestazioni e della disponibilità. Questo include:

- monitoraggio della rete: analisi del traffico di rete per identificare problemi di latenza e di *throughput*.
- Monitoraggio dell'infrastruttura di virtualizzazione: analisi dello stato degli host fisici, dischi, rete, delle VM che ospitano e dei loro principali kpi.
- Monitoraggio delle istanze del sistema operativo delle VM.
- Monitoraggio di processi e servizi: analisi di stato e performance dei singoli processi e dei principali kpi della loro tecnologia così come degli eventuali servizi transazionali che erogano.
- *User Experience Monitoring*: monitoraggio dell'esperienza utente reale e sintetica per assicurare un'esperienza fluida e performante.

4. Gestione delle Esperienze Digitali (DEM)

- monitoraggio delle sessioni utente: analisi dettagliata delle sessioni utente per comprendere il comportamento e identificare i problemi.
- *Synthetic Monitoring*: esecuzione di test sintetici per simulare le interazioni utente e identificare i problemi prima che impattino gli utenti reali.

5. Analisi, rilevamento delle anomalie e Reportistica

- *dashboard* personalizzabili: creazione di *dashboard* interattive per visualizzare i dati in tempo reale.
- *Rilevamento automatico delle anomalie*: individuazione delle principali situazioni anomale ed identificazione della loro causa
- reportistica automatizzata: generazione di *report* dettagliati sulle prestazioni e sulla salute del sistema.

Per ottenere quanto descritto è necessaria l'acquisizione delle seguenti licenze Dynatrace:

DESCRIZIONE PRODOTTO	Quantità
Full-Stack monitoring (pacchetti da 100,000 memory-gibibyte-hours)	18
Infrastructure Monitoring (pacchetti da 100,000 host-hours)	0,44
Real User Monitoring without Insights (pacchetti da 100,000 sessions)	31,5
Custom Metrics Classic (pacchetti da 100,000,000 metric data points)	20
Log Monitoring Classic (pacchetti da 100,000,000 log records)	20