

Capitolato Tecnico – Seconda Parte

**CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO
INDETTO DA CONSIP PER LA FORNITURA DI APPLIANCE LICENZE E
MANUTENZIONI VERITAS PER SOGEI – ID 1992**

1. PREMESSA.....	4
2. CONTESTO.....	4
3. OGGETTO DELLA FORNITURA	4
4. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	5
4.1 Dettaglio Caratteristiche Appliance	5
4.2 Dettaglio Caratteristiche Licenze Software	7
4.3 Dettaglio Caratteristiche Rinnovi e Manutenzioni d’uso	8
4.4 Dettaglio Servizi Professionali.....	10
5. DURATA DEL CONTRATTO	11
6. MODALITÀ E LUOGO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	11
7. SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA	11
7.1 Preinstallazione.....	11
7.2 Fornitura dei dati identificativi dei prodotti	11
7.3 Servizi di consegna, installazione, configurazione e attivazione	12
7.4 Servizi di Manutenzione.....	13
7.4.1 Sostituzione delle parti Hardware usurate	14
7.4.2 Modifiche Hardware e aggiornamento del Firmware	14
7.4.3 Connessione al sistema SIGMA per la manutenzione hardware.....	14
7.5 Livelli di Servizio	15
8. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	16
8.1 Responsabile della Fornitura	16
8.2 Struttura di coordinamento e pianificazione.....	16
8.3 Struttura di assistenza tecnica	17
8.4 Consegna documentazione.....	17
8.5 Piano operativo.....	17
9. VERIFICHE DI CONFORMITÀ.....	18

9.1 Componenti hardware e software.....	18
9.2 Servizi di manutenzione.....	18

1. PREMESSA

Il presente Capitolato esprime il fabbisogno per l'acquisizione di appliance, licenze software, servizi di manutenzione e supporto specialistico nell'ambito della piattaforma di Backup Veritas.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Salvo diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato in appresso indicato:

- **Consip:** la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Sogei:** la Società Generale di Informatica s.p.a.;
- **MEF:** Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Amministrazione:** indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'economia e delle finanze, e a Sogei S.p.a. (in avanti anche solo Sogei);
- **Produttore,** esclusivamente la società Veritas Ltd;
- **Impresa:** la società affidataria della presente gara;
- **Documento tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e l'Impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente Documento tecnico;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dall'Impresa come interlocutore della Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.
- **Responsabile del Contratto:** la persona individuata dalla Sogei come interlocutore dell'Impresa per l'esecuzione di tutte le attività contrattuali.
- **Responsabile Tecnico dell'erogazione dei servizi:** la persona individuata dall'Impresa affinché garantisca la gestione operativa per tutta la durata del contratto.

2. CONTESTO

Attualmente Sogei dispone di una base installata Veritas comprendente Appliance e Licenze software con cui vengono effettuati i backup di vari ambienti, tra cui le macchine virtuali VMware e la posta elettronica gestita tramite Exchange.

La base installata Veritas è basata sulle seguenti famiglie di prodotti:

- Veritas NetBackup
- Veritas Enterprise Vault
- Veritas Storage Foundation.

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura riguarda l'acquisto di hardware, licenze software, servizi di manutenzione e supporto specialistico inerenti le famiglie di prodotti Veritas.

La fornitura comprende:

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di Appliance Licenze e Manutenzioni Veritas per Sogei – ID 1992

Allegato 1 bis – Capitolato Tecnico

- a) Appliance Veritas, comprensiva di 12 trimestri di manutenzione;
- b) Upgrade per Appliance Veritas già in esercizio;
- c) licenze software Veritas comprensive del servizio di manutenzione Essential di 12 trimestri sulla licenza;
- d) servizio di manutenzione Essential per licenze software e apparati HW Veritas già in esercizio;
- e) servizio “Veritas Business Critical Services (BCS)” per gli apparati e le licenze di cui ai punti a), b) ,c) e d);
- f) servizi di supporto specialistico Veritas;
- g) licenze software Veritas ed appliance hardware Veritas, a titolo opzionale che l’amministrazione si riserva di acquistare durante l’erogazione del presente contratto.

La fornitura dovrà conformarsi ai requisiti di seguito indicati:

- le componenti oggetto della fornitura dovranno presentare caratteristiche tecniche non inferiori a quelle riportate al capitolo 4 del presente capitolato fornite all’ultima versione presente sul mercato e nel caso delle componenti HW dovranno essere nuove di fabbrica;
- dovranno essere forniti i quantitativi di seguito indicati;
- il fornitore deve garantire l’interoperabilità di tutte le componenti che costituiscono l’oggetto della fornitura.

4. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

4.1 Dettaglio Caratteristiche Appliance

Per integrare l’infrastruttura di data protection dovrà essere fornita una nuova appliance Veritas, e un upgrade per una appliance già presente (Storage Expansion), per la divisione “Finanze”. Inoltre, per la divisione “Economia” si richiede la fornitura, a titolo opzionale, di 5 appliance Veritas. Il tutto come meglio descritto nei successivi paragrafi.

Sia per le Appliance Veritas (anche quelle a titolo opzionale) che per la Storage Expansion dovrà essere fornita la relativa manutenzione “Veritas Essential” per un massimo di 12 trimestri, a decorrere dalla data di accettazione della fornitura e fino al termine dei 36 mesi di durata contrattuale. Qualora l’avvio dell’erogazione di tale servizio di manutenzione non coincida con la data di stipula del contratto, verranno corrisposti al fornitore gli effettivi trimestri (o ratei di trimestre) erogati.

4.1.1 Dettaglio Caratteristiche Appliance Divisione Finanze

Di seguito i dettagli della configurazione dell’Appliance Veritas per la divisione “Finanze”:

Veritas Appliance 5340 HA 240 TB	
Caratteristica	Valore
Capacità disco	240 TB utili (protetti in RAID 6)
Processore	2 x Dual, ten core 3.0 Ghz Intel Xeon E5-2690v2
RAM	2 x 384GB DDR3, 1333Hz
Connettività	4 Porte 1Gb/s Ethernet RJ 45 Copper
	4 Porte 10 Gb/s Ethernet LC Optical
	6 Porte 8 Gb/s FC LC Optical

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di Appliance Licenze e Manutenzioni Veritas per Sogei – ID 1992

Allegato 1 bis – Capitolato Tecnico

Descrizione Estesa	NETBACKUP APPLIANCE 5340HA 240TB WITH 4TB DRIVES 4 1GB ETHERNET - 4 10GB ETHERNET - 6 8GB FIBRE CHANNEL STANDARD APPLIANCE
Codice di riferimento	19653-M0034
Quantità	1

Tabella 1 – Caratteristiche Appliance Veritas

Nella tabella seguente vengono invece riportate le caratteristiche della Storage Expansion per la appliance 5330 già presente:

Veritas Storage expansion 229 TB	
Caratteristica	Valore
Capacità disco	229 TB utili (protetti in RAID 6)
Descrizione Estesa	NETBACKUP APPLIANCE 53XX 229TB EXPANSION STORAGE SHELF APPLIANCE
Codice di riferimento	11393-M0034
Quantità	1

Tabella 2 – Caratteristiche Storage Expansion

4.1.2 Dettaglio Caratteristiche Appliance Divisione Economia

Per la divisione “Economia” si prevede un fabbisogno di un totale di 5 Appliance Veritas che, a discrezione di Sogei, potranno essere acquisite a titolo opzionale, anche mediante singoli ordinativi.

In particolare, il fabbisogno prevede:

- N. 3 Appliance Veritas 5240 da 53 TB
- N. 2 Appliance Veritas 5240 da 152 TB

Di seguito le caratteristiche di dettaglio:

Veritas Appliance 5240 53 TB	
Caratteristica	Valore
Capacità disco	53 TB utili (protetti in RAID 6)
Processore	Dual, six core Intel E5-2620
RAM	128GB DDR3, 1333Hz
Connettività	4 Porte 1Gb/s Ethernet RJ 45 Copper
	2 Porte 10 Gb/s Ethernet LC Optical
	8 Porte 8 Gb/s FC LC Optical
Descrizione Estesa	NETBACKUP APPLIANCE 5240 53TB 4 1GB ETHERNET - 2 10GB CU ETHERNET - 10 8GB FIBRE CHANNEL STANDARD APPLIANCE + ESSENTIAL MAINTENANCE BUNDLE INITIAL 36MO GOV
Codice di riferimento	16351-M0034
Quantità	3

Tabella 3 – Caratteristiche Appliance da 53 TB per Economia

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di Appliance Licenze e Manutenzioni Veritas per Sogei – ID 1992

Allegato 1 bis – Capitolato Tecnico

Veritas Appliance 5240 152 TB	
Caratteristica	Valore
Capacità disco	152 TB utili (protetti in RAID 6)
Processore	Dual, six core Intel E5-2620
RAM	128GB DDR3, 1333Hz
Connettività	4 Porte 1Gb/s Ethernet RJ 45 Copper
	2 Porte 10 Gb/s Ethernet LC Optical
	10 Porte 8 Gb/s FC LC Optical
Descrizione Estesa	NETBACKUP APPLIANCE 5240 152TB 4 1GB ETHERNET - 2 10GBT CU ETHERNET - 10 8GB FIBRE CHANNEL STANDARD APPLIANCE + ESSENTIAL MAINTENANCE BUNDLE INITIAL 36MO GOV
Codice di riferimento	16301-M0034
Quantità	2

Tabella 4 - Caratteristiche Appliance da 152 TB per Economia

4.2 Dettaglio Caratteristiche Licenze Software

Sogei prevede l'acquisizione di nuove licenze di diversi software facenti parte della piattaforma Veritas. Nei paragrafi seguenti si riportano i fabbisogni suddivisi per le divisioni "Finanze" ed "Economia".

Per tutte le licenze software di seguito descritte, dovrà essere fornita la relativa manutenzione "Veritas Essential" per un massimo di 12 trimestri, a decorrere dalla data di accettazione della fornitura e fino al termine dei 36 mesi di durata contrattuale. Qualora l'avvio dell'erogazione di tale servizio di manutenzione non coincida con la data di stipula del contratto, verranno corrisposti al fornitore gli effettivi trimestri (o ratei di trimestre) erogati.

4.2.1 Dettaglio Caratteristiche Licenze Software Divisione Finanze

La divisione "Finanze" prevede l'acquisizione di licenze del software Netbackup per un fabbisogno di 554 TB che dovranno essere corredate dalla manutenzione d'uso "Veritas Essential" per un massimo di 12 trimestri.

Di seguito il dettaglio:

Descrizione Estesa	Codice di riferimento	Quantità
NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 501 to 1000 GOV	10915-M0499	554 TB
ESSENTIAL 36 MONTHS INITIAL FOR NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 501 to 1000 GOV	10915-M0499-22	554 TB

Tabella 5 – Dettaglio Software Netbackup per Finanze

4.2.2 Dettaglio Caratteristiche Licenze Software Divisione Economia

La divisione “Economia” prevede l’acquisizione di licenze di diversi software della famiglia Veritas, alcune delle quali a titolo opzionale (come indicato con la dicitura “SI” in tabella 6), che dovranno essere corredate dalla manutenzione d’uso “Veritas Essential” per un massimo di 12 trimestri. Di seguito il dettaglio:

Descrizione Estesa	Codice di riferimento	Quantità	Opzionale SI/NO
NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 501 to 1000 GOV	10915-M0499	114 TB	NO
ESSENTIAL 36 MONTHS INITIAL FOR NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 501 to 1000 GOV	10915-M0499-22	114 TB	NO
NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 501 to 1000 GOV	10915-M0499	200 TB	SI
ESSENTIAL 36 MONTHS INITIAL FOR NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 501 to 1000 GOV	10915-M0499-22	200 TB	SI
HYPERSCALE FOR OPENSTACK LNX 1 TB ONPREMISE STANDARD SUBSCRIPTION + ESSENTIAL MAINTENANCE LICENSE INITIAL 36MO GOV	17461-M0034	20 TB	SI
ENTERPRISE VAULT FILE MANAGEMENT WIN 1 TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 0 to 5 GOV	16055-M0774	5 TB	SI
ESSENTIAL 36 MONTHS INITIAL FOR ENTERPRISE VAULT FILE MANAGEMENT WIN 1 TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 0 to 5 GOV	16055-M0774-22	5 TB	SI

Tabella 6 - Dettaglio Software Veritas per Economia

4.3 Dettaglio Caratteristiche Rinnovi e Manutenzioni d’uso

Sogei ed il MEF dispongono di un parco installato Veritas, composto da Appliance e licenze software, per cui occorre rinnovare le manutenzioni d’uso.

Tale parco installato, essendo composto da componenti frutto di acquisizioni successive, prevede un disallineamento temporale dei vari periodi di copertura richiesti, come meglio dettagliato nelle prossime tabelle. Il dettaglio del periodo di copertura richiesto per ogni componente hardware o software è espresso in numero di trimestri, dato che la fatturazione per tale tipologia di servizio avverrà proprio su base trimestrale posticipata.

La manutenzione del parco installato Veritas dovrà essere erogata a partire dalla data di stipula del contratto; nel caso di componenti hardware e software per cui è richiesto un periodo di copertura inferiore ai 12 trimestri, Sogei avrà la facoltà di attivare il servizio di manutenzione nell’arco della durata contrattuale, terminando in ogni caso entro i 36 mesi dalla data di stipula.

4.3.1 Dettaglio Manutenzioni e Rinnovi Divisione Finanze

Di seguito si riporta il dettaglio dei fabbisogni della divisione Finanze in ambito rinnovi del supporto di manutenzione:

Descrizione Estesa	Codice di riferimento	Quantità	Trimestri di Supporto Richiesto
BUSINESS CRITICAL SERVICES PREMIER FOR NETBACKUP BUNDLE INITIAL 36MO GOV	10669-M0034	1	12
BUSINESS CRITICAL SERVICES PREMIER ADDL FOR ENTERPRISE VAULT BUNDLE INITIAL 36MO GOV	10676-M0034	1	12
BUSINESS CRITICAL SERVICES PREMIER ADDL FOR INFOSCALE BUNDLE INITIAL 36MO GOV	10678-M0034	1	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	11934-M3-23	11 core	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - INFOSCALE ENTERPRISE LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	11943-M3-23	47 core	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - INFOSCALE ENTERPRISE LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	11943-M3-23	1 core	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - ENTERPRISE VAULT EMAIL MGMT 1 USER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	14081-M3-23	35000 user	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - ENTERPRISE VAULT EMAIL MGMT 1 USER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	14081-M3-23	35000 user	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	10915-M0374-23	10 TB	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	10915-M0374-23	60 TB	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	10915-M0374-23	15 TB	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE (Gara Base)	10915-M0374-23	120 TB	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE (Sesto Quinto)	10915-M0374-23	47 TB	7
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE (Gara Blade)	10915-M0374-23	4 TB	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP APPLIANCE 5230 APPLIANCE 40TB WITH 4 1GB ETHERNET - 4 10GB ETHERNET - 8 8GB FIBRE CHANNEL	21268269-M3-23	1	12
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP APPLIANCE 52X0 APPLIANCE UPGRADE 36TB DUAL CONTROLLER STORAGE SHELF	21268338-M3-23	1	7
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP APPLIANCE 5330 APPLIANCE 114TB WITH 4 1GB ETHERNET - 2 10GB ETHERNET - 8 8GB FIBRE CHANNEL	21339868-M3-23	1	7
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP APPLIANCE 52X0 APPLIANCE UPGRADE 36TB DUAL CONTROLLER STORAGE SHELF	21268338-M3-23	1	7

Tabella 7 – Fabbisogno Rinnovi Divisione Finanze

4.3.2 Dettaglio Manutenzioni e Rinnovi Divisione Economia

Di seguito si riporta il dettaglio dei fabbisogni della divisione Economia in ambito rinnovi del supporto di manutenzione:

Descrizione Estesa	Codice di riferimento	Quantità	Trimestri di Supporto Richiesto
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	10915-M0374-23	15 TB	11
MANUTENZIONE ESSENTIAL - NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	10915-M0374-23	11 TB	12

Tabella 8 – Fabbisogno Rinnovi Divisione Economia

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di Appliance Licenze e Manutenzioni Veritas per Sogei – ID 1992

Allegato 1 bis – Capitolato Tecnico

4.4 Dettaglio Servizi Professionali

Sogei si riserva la possibilità di acquistare fino ad un massimo di 510 (cinquecentodieci) giornate/persona di servizi di supporto specialistico Veritas a consumo, per l'aggiornamento degli ambienti e per le altre esigenze sistemistiche quali installazioni e configurazioni, che potranno comprendere anche le attività specifiche, erogate attraverso servizi a catalogo, atte a realizzare nuove implementazioni.

Dette giornate di servizi saranno erogate attraverso la richiesta di servizi a catalogo inclusi nella tabella che segue:

Descrizione Estesa	Codice di riferimento	Quantità
Veritas Professional Services per la Divisione Finanze	10029-M3	360
Veritas Professional Services per la Divisione Economia	10029-M3	150

Tabella 9 – Dettaglio Servizi Professionali

Le figure professionali previste per l'erogazione del servizio dispongono di certificazioni tecniche, di esperienza pluriennale nella gestione e configurazione dei prodotti sopra indicati sulle differenti piattaforme di sistema operativo.

Le figure professionali hanno inoltre la possibilità di:

- avvalersi degli strumenti specifici interni a Veritas;
- disporre delle autorizzazioni interne ai centri di Supporto di Veritas per la consultazione della knowledge base mondiale su problemi ancora non fissati ed in analisi presso altri Clienti;
- disporre dell'accesso alla knowledge base Veritas sui problemi già fissati;
- avere accesso diretto al Team Veritas Specialist dei centri di sviluppo Veritas;
- avere accesso diretto all'organizzazione interna a Veritas per raggiungere direttamente e interagire con le Funzioni di competenza e i relativi specialisti tecnici;
- avere le competenze tecniche per erogare il training on the job, contestualizzando il training ai riferimenti di teoria trattati sulla documentazione ufficiale Veritas;
- avere accesso diretto alla documentazione tecnica interna e riservata su cui vige il diritto di proprietà intellettuale Veritas.

Tutte le attività di supporto specialistico verranno eseguite in giorni ed orari concordati preventivamente tra Sogei ed il fornitore.

Eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale impiegato in queste attività saranno a carico del Fornitore.

L'attività di supporto specialistico deve essere svolta da personale in grado di esprimersi in lingua italiana. L'eventuale utilizzo di personale non in grado di esprimersi in lingua italiana dovrà essere concordato di volta in volta con Sogei.

Gli ambiti coperti debbono comprendere Veritas Storage Foundation HA, Veritas NetBackup e NetBackup appliances, Veritas Enterprise Vault e Enterprise Vault File Management, Hyperscale. Le attività possono subire variazioni e adattamenti secondo le esigenze di Sogei.

In particolare 70 di queste giornate saranno utilizzate per il redesign della infrastruttura NetBackup al fine di consentire l'ottimizzazione dell'utilizzo delle piattaforme Veritas NetBackup e InfoScale, nonché per supportare ed aumentare la capacità di controllo e gestione dei processi di Backup, anche in ottica di servizi cloud.

5. DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è di 36 mesi dalla data di stipula.

6. MODALITÀ E LUOGO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Le attività legate alla consegna, installazione, configurazione, avvio operativo e verifica delle funzionalità della fornitura, dovranno svolgersi secondo le modalità e le tempistiche descritte nel presente capitolato. I luoghi di erogazione delle prestazioni oggetto del presente appalto saranno le sedi di Sogei/MEF site in Roma, tra le quali:

- La sede principale Sogei di via Mario Carucci 99
- La sede MEF di via XX settembre 97
- La sede MEF di via Soldati (La Rustica)

Tutte le attività di supporto specialistico verranno eseguite in giorni ed orari concordati preventivamente tra Sogei ed il fornitore.

7. SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

7.1 Preinstallazione

Il Fornitore dovrà espletare le attività di preinstallazione presso locali o magazzini propri. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- Pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte delle apparecchiature oggetto della fornitura;
- Pre-caricamento del software di sistema e/o del firmware;
- Predisposizione per il trasporto di tutti i componenti.

7.2 Fornitura dei dati identificativi dei prodotti

Almeno 10 giorni prima dell'inizio delle attività di consegna dei prodotti forniti, la Società dovrà comunicare i dati identificativi dei prodotti ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

- per gli apparati hardware: alla casella postale gestioneserviziAusiliari@sogei.it e potenziamento@sogei.it, e le informazioni dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Serial number

- per le licenze software e il relativo servizio di manutenzione: alla casella postale asset_sw@sogei.it, e le informazioni riportate dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di Appliance Licenze e Manutenzioni Veritas per Sogei – ID 1992

Allegato 1 bis – Capitolato Tecnico

Inoltre a tale indirizzo il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo l'impresa si impegna a comunicare il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

I dati identificativi sia degli apparati hardware che delle licenze software saranno riportati dalla Società e inviate a Sogei all'interno di file excel (con estensione .xls o .xlsx) che dovranno avere la prima riga pari alla testata come sopra indicato.

Tali informazioni saranno utilizzate successivamente, per la compilazione del "Verbale di installazione/attivazione così come descritto al successivo paragrafo 7.3.

Si fa presente che i prodotti forniti potranno essere fatturati solo dopo la verifica di conformità della fornitura e se presenti nel sistema di gestione degli ASSET della Sogei.

7.3 Servizi di consegna, installazione, configurazione e attivazione

I servizi di consegna, installazione, configurazione e attivazione degli Apparati devono essere effettuati presso i locali Sogei indicati al precedente capitolo 6, in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato e nel Piano Operativo.

Entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto il Fornitore consegnerà a Sogei, ai fini della sua approvazione, il Piano Operativo contenente una proposta relativa alle modalità per l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura, nel rispetto di quanto previsto nella documentazione di gara. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato da Sogei entro 15 (quindici) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso.

L'installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature deve essere effettuata in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo concordato con Sogei fermo restando che la consegna della intera Fornitura dovrà avvenire **entro 30 giorni solari dalla stipula del contratto.**

Le apparecchiature dovranno essere rese funzionanti e consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software) e su di esse sarà effettuata la verifica di funzionalità, intesa come verifica dell'accensione e del funzionamento dell'apparecchiatura (completa di tutti i componenti).

Dovranno essere identificate in quantità e tipologia tutte le componenti previste dalla configurazione richiesta dall'Amministrazione, indicando esplicitamente la precisa rispondenza delle caratteristiche tecniche delle apparecchiature e delle componenti fornite con le caratteristiche tecniche previste contrattualmente dalla fornitura.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione del Fornitore avvertire preventivamente il responsabile Sogei delle imminenti attività; in particolare, secondo le tempistiche riportate nel Piano Operativo, il Fornitore dovrà provvedere ad avviare le attività di:

- installazione degli apparati oggetto della fornitura e l'aggiornamento software laddove necessario;
- connessione degli apparati forniti, incluso il cablaggio degli apparati con i Patch-Panel presenti in base alle configurazioni stabilite;
- configurazione ed inizializzazione delle apparecchiature e del relativo software, secondo le specifiche fornite da Sogei, e verifica del loro corretto funzionamento;
- verifica del perfetto funzionamento delle apparecchiature, del collegamento delle stesse e della loro configurazione, effettuato mediante affiancamento al personale Sogei per non meno di 5 giorni, secondo gli accordi definiti con l'Amministrazione contestualmente all'approvazione del piano operativo.

Al termine di tutte le attività, i prodotti saranno attivati e messi in servizio sul database di ASSET, attraverso l'apposita

procedura WEB. Le informazioni necessarie per accedere alla applicazione Web di Asset (indirizzo URL, userid e password) verranno comunicate a valle della stipula del contratto.

Successivamente, dalla stessa procedura WEB sarà possibile produrre il documento chiamato "Verbale di installazione/attivazione". Tale documento andrà firmato sia dal Responsabile della Fornitura che dal Direttore dell'Esecuzione e farà parte della documentazione richiesta per la verifica di conformità finale della Fornitura descritta al paragrafo 9.

Entro 5 (cinque) giorni dal termine di tutte le attività, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente un "Rapporto di Fine Attivazione" ed un "Piano per le verifiche di conformità" che faranno parte della documentazione richiesta per la "Verifica di conformità" della Fornitura.

7.4 Servizi di Manutenzione

Per il servizio di manutenzione software, che dovrà essere erogato nell'arco della durata contrattuale, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Servizio di Supporto su chiamata che comprenda:

1. un "Numero Verde", adeguatamente dimensionato per evitare accodamenti di chiamata;
2. uno strumento telematico via web per la comunicazione dei malfunzionamenti,

a cui l'Amministrazione farà riferimento tramite le proprie strutture centrali per aprire gli interventi di manutenzione.

Il Servizio di Supporto su chiamata per malfunzionamenti hardware prevede che le richieste di intervento siano inoltrate dal personale dell'Amministrazione o dal tecnico del fornitore che ha rilevato il "guasto", tramite sistema SIGMA. Le segnalazioni dovranno successivamente confermate via fax/e-mail.

A seguito di ciascuna richiesta il Fornitore dovrà fornire al personale dell'Amministrazione, che ha effettuato la chiamata, il relativo "Numero di chiamata", che individuerà univocamente ciascun intervento. Nel caso di apertura di chiamata automatica il "Numero di chiamata" verrà recapitato istantaneamente via e-mail agli indirizzi forniti dall'Amministrazione.

Il servizio di manutenzione, sia per le Appliance che per le licenze software Veritas, dovrà prevedere la copertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con:

- 4 (quattro) ore lavorative di tempo di Presa in Carico del problema dalla richiesta di intervento, in caso di livello di Severità 1
- 8 (otto) ore lavorative di tempo di Presa in Carico del problema dalla richiesta di intervento, in caso di livello di Severità 2

I tempi di ripristino della disponibilità dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento saranno i seguenti:

- Livello di severità 1: risoluzione entro 8 ore lavorative dalla presa in carico del problema di cui al precedente comma;
- Livello di severità 2: risoluzione entro 3 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema di cui al precedente comma.

Il servizio, da svolgersi mediante tecnici specializzati, andrà prestato presso i locali in cui le apparecchiature sono installate ed utilizzate.

Il servizio di manutenzione hardware dovrà prevedere di:

- mantenere le apparecchiature in condizioni di perfetta efficienza ed operatività;
- ripristinare le macchine stesse in condizioni di efficiente funzionamento nel caso di guasti o malfunzionamenti.

Il servizio di manutenzione software dovrà prevedere di:

- minimizzare i tempi di risoluzione di eventuali malfunzionamenti consentendo una corretta e ordinata gestione del parco licenze Veritas;
- risolvere eventuali software bugs;

Il servizio dovrà comprendere:

- manutenzione hardware e software correttiva non pianificata;
- applicazione di Patch e Update per le licenze Veritas;
- sostituzione delle parti hardware usurate;
- modifiche hardware e aggiornamento dei firmware.

Al termine di ogni intervento, il Fornitore dovrà redigere un apposito verbale, denominato “Relazione d’intervento di manutenzione straordinaria / ordinaria” sul quale dovrà specificare almeno le seguenti informazioni:

- Numero identificativo del malfunzionamento;
- Giorno e ora dell’esecuzione dell’attività;
- Ubicazione dell’apparecchiatura, in caso di anomalia hardware;
- Tipo di attività effettuata;
- Causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell’apparecchiatura e/o del bug software;
- Elenco degli elementi sostituiti, in caso di hardware;
- Firma del responsabile dell’Amministrazione.

7.4.1 Sostituzione delle parti Hardware usurate

È a carico del Fornitore la sostituzione delle parti difettose o che abbiano segnalato problematiche, con pezzi di ricambio originali, nonché la fornitura dei device driver o di quanto necessario al ripristino della funzionalità che ha generato il problema. In caso di rimozione o sostituzione di parti, le stesse parti rimosse o sostituite verranno ritirate dal Fornitore insieme a quelle di imballaggio, e non sarà dovuto alcun compenso aggiuntivo da parte dell’Amministrazione.

7.4.2 Modifiche Hardware e aggiornamento del Firmware

Dovranno essere effettuate quelle modifiche o miglioramenti tecnici, resi disponibili dal produttore degli apparati al fine di elevare il grado di affidabilità delle macchine, di semplificare la manutenzione, ovvero, di consentire o facilitare l’impiego su di esse degli aggiornamenti dei microcode o firmware o patch.

7.4.3 Connessione al sistema SIGMA per la manutenzione hardware

Le segnalazioni di malfunzionamento hardware, diversamente da quelle software, saranno inoltrate al Fornitore dal personale della Sogei secondo le modalità previste dalla procedura SIGMA di seguito descritta. Sulla base di tali segnalazioni, il personale dell’assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l’intervento di assistenza in loco ed entro i tempi massimi contrattualmente concordati. Tutte le spese connesse e derivanti dall’intervento di assistenza in loco sono a totale carico del Fornitore.

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), è garantita attraverso il sistema informativo di gestione dei malfunzionamenti (SIGMA).

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente al personale Sogei di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti ai fornitori di assistenza, ognuna per le proprie competenze.

La segnalazione del guasto viene effettuata, da parte dell'utente, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riescono ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso tale strumento vengono gestite e storicizzate in opportuni database tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA e il Fornitore avverrà mediante Web Service messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo HTTPS con certificato client che verrà fornito da Sogei insieme alla relativa documentazione.

Sarà a totale carico del Fornitore sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai Web Service di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi.

Lo scambio delle informazioni fra le due parti (Sogei e Fornitore) avverrà rispettando il formato dati descritto nel WSDL del Web Service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati saranno forniti al Fornitore successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica, il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dal Fornitore all'atto della consegna del piano operativo.

Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento, Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica del Fornitore tramite telefono o fax.

Entro 30 giorni solari successivi alla stipula del contratto, il Fornitore è tenuto a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema SIGMA.

7.5 Livelli di Servizio

Trattandosi di ambienti critici per il business dell'Amministrazione, il rispetto dei livelli di servizio per il ripristino di eventuali malfunzionamenti, verrà riscontrato in base alle seguenti tempistiche:

- ripristino della completa funzionalità dell'intera piattaforma Veritas (Appliance e Software), garantendo l'integrità e la disponibilità dei dati ivi presenti entro e non oltre il termine di 8 (otto) ore dalla segnalazione del malfunzionamento (in caso di livello di Severità 1), 24 ore su 24, 365 giorni l'anno comprese le festività nazionali, tutto come meglio dettagliato al precedente par. 7.3

Inoltre sono richiesti per il periodo in garanzia livelli di servizio che consentano:

- interventi in tempo reale per correggere eventuali malfunzionamenti software o hardware e/o workaround per problematiche più complesse;
- informazione on line: accesso al motore di ricerca Veritas per trovare note tecniche, articoli e documenti;
- servizio di notifica della disponibilità di aggiornamenti e versioni successive via email.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, un workaround, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

8. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

8.1 Responsabile della Fornitura

Il Responsabile della Fornitura dovrà svolgere le attività di seguito riportate:

- interfaccia con i referenti Sogei per tutte le attività di consegna, installazione, collaudo e gestione dei servizi di manutenzione;
- partecipazione alla stesura di successivi Piani Operativi in collaborazione con i referenti Sogei, nei quali verranno stabiliti i tempi e le modalità di gestione della fornitura (sopralluoghi, consegna materiali, installazione etc.);
- coordinamento delle strutture dell'assistenza tecnica dell'Impresa, compresi i magazzini di parti di ricambio, al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti ed il ripristino della buona funzionalità dei sistemi;
- diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi;
- il test e la verifica delle soluzioni individuate per la risoluzione degli inconvenienti.

L'Impresa dovrà inoltre fornire nominativi e riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo E-Mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura tecnica.

Il responsabile della fornitura dovrà essere reperibile 365 giorni l'anno per 24 ore al giorno.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione e documentare opportunamente a Sogei, all'atto della consegna del piano operativo, le seguenti strutture e funzionalità, che dovranno essere disponibili per tutto il periodo di durata contrattuale:

- struttura di coordinamento e pianificazione (par. 8.2);
- strutture di assistenza tecnica e magazzino di parti di ricambio relative alle apparecchiature fornite (par. 8.3) nonché provvedere alla consegna della documentazione (par. 8.4).

8.2 Struttura di coordinamento e pianificazione

Il Fornitore dovrà predisporre ed attivare una sua struttura che possa svolgere le funzioni di coordinamento, pianificazione e supporto alle attività connesse con la Fornitura. Tale struttura dovrà essere realizzata presso i locali del Fornitore e dovrà essere composta da personale dedicato allo svolgimento delle seguenti attività:

- pianificazione delle attività da svolgere per portare a buon fine la fornitura; in particolare, la società dovrà consegnare al Direttore dell'esecuzione di Sogei un "Piano operativo" in cui verranno tracciate tutte le attività propedeutiche alla attivazione delle apparecchiature;
- previsione di riunioni trimestrali con il Direttore dell'esecuzione dell'Amministrazione per il rendiconto sui livelli di servizio erogati nell'ambito dei Servizi di manutenzione;
- diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi;
- coordinamento delle strutture dell'assistenza tecnica del Fornitore, compresi i magazzini di parti di ricambio, al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti ed il ripristino della buona funzionalità dei sistemi;
- funzione di interfaccia con i referenti dell'Amministrazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di Appliance Licenze e Manutenzioni Veritas per Sogei – ID 1992

Allegato 1 bis – Capitolato Tecnico

La struttura di coordinamento e pianificazione dovrà assicurare di norma la copertura 365 giorni l'anno per 24 ore al giorno. Il Fornitore, all'atto della consegna del piano operativo, dovrà fornire nominativi e riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo E-Mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura.

8.3 Struttura di assistenza tecnica

Il Fornitore dovrà predisporre ed attivare:

- una sede di assistenza tecnica presidiata da personale avente le capacità e l'esperienza per intervenire su apparecchiature e software analoghi a quelle oggetto della Fornitura;
- un magazzino di parti di ricambio per le apparecchiature oggetto della Fornitura.

8.4 Consegna documentazione

Come output delle attività previste nei differenti servizi oggetto di fornitura, dovrà essere sempre predisposta dal Fornitore tutta la documentazione a corredo delle attività effettuate quali ad esempio i manuali di gestione della soluzione, la documentazione tecnica dei prodotti installati, ecc.

La tipologia di documentazione da predisporre sarà concordata di volta in volta da Sogei con il Fornitore. In ogni caso, tutta la documentazione prodotta dal Fornitore dovrà essere preferibilmente in lingua italiana.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta quanto concordato con il Committente ed è completo di tutti gli allegati.

8.5 Piano operativo

Il Responsabile della fornitura consegnerà alla Committente, entro 5 (cinque) giorni dalla stipula, ai fini della sua approvazione, il Piano operativo contenente una proposta relativa ai termini per l'installazione, l'attivazione, la configurazione della fornitura, per le modalità di svolgimento della verifica di conformità, nonché le predisposizioni e le attivazioni della struttura di coordinamento e pianificazione e delle strutture di assistenza tecnica e magazzino di parti di ricambio relative alle apparecchiature fornite, secondo quanto previsto nei paragrafi precedenti. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dalla Committente entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso.

Il Responsabile della fornitura dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al Piano operativo approvato, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse e in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

La ri-pianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale. Il Piano Operativo e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da Sogei, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna (scadenze).

9. VERIFICHE DI CONFORMITÀ

9.1 Componenti hardware e software

Entro il termine di 20 (venti) giorni solari dalla consegna del “Rapporto di Fine Attivazione” di cui al precedente par. 7.2, l’Amministrazione effettuerà delle prove di funzionalità su quanto realizzato sulla base del “Piano di Verifica di conformità” predisposto dal Fornitore e, a seguito di tali prove, verranno dichiarate attivate le apparecchiature attraverso la redazione del “verbale di conformità di consegna/installazione/attivazione”.

Tale documento andrà firmato sia dal responsabile della fornitura della Società che dal Direttore dell’esecuzione di Sogei. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

La data riportata sul “Verbale di conformità di consegna/installazione/attivazione” coincide con la “Data di accettazione della fornitura”.

Nel “verbale”, sottoscritto da un incaricato di Sogei e da un incaricato del Fornitore, dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati.

Relativamente ai servizi si fa riferimento a quanto previsto nell’articolo 11S dello Schema di contratto.

9.2 Servizi di manutenzione

Nel corso delle attività contrattuali Sogei effettuerà le attività di verifica di conformità dei servizi di manutenzione volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione verranno avviate, relativamente all’accertamento del rispetto dei livelli di servizio come riportati nel precedente paragrafo 7.4 entro 20 (venti) giorni solari dal termine di ciascun trimestre a decorrere dalla “Data di accettazione della fornitura”.

Ai fini dello svolgimento della Verifica di conformità, il Fornitore dovrà presentare ciascun verbale denominato “Relazione d’intervento di manutenzione straordinaria/ordinaria” redatto per il trimestre di riferimento insieme a eventuale ulteriore reportistica, in cui saranno tracciati i malfunzionamenti riscontrati ed i relativi tempi di ripristino.