

Capitolato Tecnico - PARTE II

CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A., PER L'ACQUISIZIONE DI AGGIORNAMENTI E SOTTOSISTEMI HARDWARE E SOFTWARE CON TECNOLOGIE EMC² E DI SERVIZI CONNESSI, DESTINATI AL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ, IN FAVORE DI SOGEI ID 1596



SOMMARIO

PREMESSA	3
1. OGGETTO DELLA FORNITURA: COMPONENTI BASE	6
1.1 Upgrade DataDomain DD580 EMC ² - Laboratorio	6
1.2 Upgrade DataDomain DD860 EMC ² - Sito Produzione e Sito recovery.....	7
1.3 Upgrade VPLEX EMC ² - Laboratorio	7
1.4 Upgrade VPLEX EMC ² - Produzione	7
1.5 Upgrade VMax-SE EMC ² - Laboratorio	7
1.6 Upgrade PPVE PowerPath.....	8
1.7 Acquisizione Avamar EMC ²	8
1.8 Acquisizione manutenzione ATMOS.....	8
2 OGGETTO DELLA FORNITURA: COMPONENTI OPZIONALI	9
3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI CONNESSI	9
3.1 Costituzione strutture e relative funzionalità	10
3.2 Requisiti professionali del personale tecnico	11
3.3 Connessione al sistema SIGMA per la gestione dei malfunzionamenti Hardware .	11
3.4 Attività connesse alla fornitura.....	12
3.4.1 Servizi di Preinstallazione	12
3.4.2 Servizi di consegna, installazione ed attivazione	13
3.4.3 Compilazione del verbale di installazione/consegna	14
3.5 Servizi di manutenzione	14
3.5.1 Manutenzione correttiva ordinaria	15
3.5.2 Manutenzione correttiva straordinaria	16
3.6 Livelli di servizio per i malfunzionamenti hardware.....	17
3.7 Materiali di consumo	18
4 PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI (DVRI) E DETERMINAZIONE DEI COSTI DELLA SICUREZZA	19
5 RESPONSABILE DEL SERVIZIO	20
6 CORRISPETTIVI E PAGAMENTI	20
7 REVISIONE DEI PREZZI e contestazioni e penali	21



PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere le regole per la fornitura relativa ad “Aggiornamenti e sottosistemi hardware e software con tecnologie EMC² e di servizi connessi, destinati al sistema informativo della fiscalità, in favore di Sogei”.

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico integrano i requisiti tecnici minimi ed opzionali della fornitura, di cui all'allegato Capitolato Tecnico PARTE I.

L'esigenza di acquisizione descritta in questo documento si inserisce in un contesto fortemente dinamico che richiede che l'attuale Sistema Informativo della Fiscalità si adegui, sia in termini quantitativi che qualitativi, alle nuove esigenze dell'Amministrazione servita, attraverso un potenziamento ed evoluzione tecnologica dell'attuale infrastruttura ICT.

Le soluzioni individuate in questo documento sono in linea con il Piano Acquisti 2014 di Sogei, in particolare in merito alle esigenze della U.O DZI-PGS - Pianificazione operativa e governo di spesa.

Nell'ambito dell'evoluzione tecnologica del Sistema Informativo della Fiscalità, Sogei ha individuato la necessità di acquisire/aggiornare apparati di replica dati con relative licenze d'uso, spazio disco, licenze d'uso di specifici software a supporto e di fruire di servizi a supporto di tali aggiornamenti / acquisizioni.

L'acquisizione prevede un upgrade della Storage Area Network nelle sue componenti Hardware e Software, necessarie a soddisfare le necessità sia per le sedi del Sistema informativo (Produzione), sia per il Campus Sogei (Laboratorio), oltre ad altre componenti hardware e software correlate e servizi connessi.

Dall'analisi dei requisiti e dopo un'attenta verifica dei prodotti di mercato, Sogei ha individuato quale soluzione più idonea a soddisfare tali fabbisogni quella proposta sul mercato da EMC². Tale tecnologia è inoltre già utilizzata e quindi integrabile nell'architettura del Sistema Informativo della Fiscalità

La fornitura impatta infatti vari ambiti relativi alla tecnologia EMC² e la maggior parte di questi sono già inclusi tra le soluzioni che Sogei detiene nel proprio Data Centre. In particolare, l'infrastruttura esistente che utilizza tecnologie EMC² è stata realizzata attraverso precedenti iniziative ed oggi necessita di nuove acquisizioni di hardware, licenze software e servizi connessi per il suo potenziamento.

Nell'ambito della evoluzione del sistema informativo della fiscalità, la fornitura comprende l'acquisizione di apparati di replica e relative licenze d'uso, upgrade disco, licenze d'uso e

CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A., PER L'ACQUISIZIONE DI AGGIORNAMENTI E SOTTOSISTEMI HARDWARE E SOFTWARE CON TECNOLOGIE EMC² E DI SERVIZI CONNESSI, DESTINATI AL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ, IN FAVORE DI SOGEI

ID 1596 - Capitolato Tecnico PARTE II



servizi per Sogei. In particolare la fornitura riguarda:

A. Aggiornamenti e sottosistemi hardware e software con tecnologie EMC²

- a) **Upgrade DataDomain DD580 EMC² - Laboratorio**: Refresh tecnologico del sottosistema disco DataDomain DD580 EMC² per le funzionalità di laboratorio con l'aggiunta di risorse e spazio disco.
- b) **Upgrade DataDomain DD860 EMC² - Produzione e sito Recovery**: Refresh tecnologico dei sottosistemi disco DataDomain DD860 EMC² presso il sito primario e quello di recovery con l'aggiunta di spazio disco e della funzionalità di Extended Retention.
- c) **Upgrade Vplex EMC² - Laboratorio**: Potenziamento di licenze sui sottosistemi di virtualizzazione Vplex EMC² per le funzionalità di laboratorio.
- d) **Upgrade VPLEX EMC² - Produzione**: Upgrade di risorse e Potenziamento di licenze sui sottosistemi di virtualizzazione Vplex EMC² presso il sito primario.
- e) **Upgrade VMax-SE EMC² - Laboratorio**: Upgrade dei sottosistemi a disco VMax-SE EMC² per le funzionalità di laboratorio per l'aggiunta di spazio disco e licenze software.
- f) **Upgrade PPVE PowerPath**: Potenziamento di licenze software EMC² PowerPath.
- g) **Acquisizione Avamar EMC²**: Acquisizione del prodotto Avamar EMC² per il salvataggio dati delle postazioni di lavoro.
- h) **Acquisizione manutenzione ATMOS** relativamente al II° e III° anno di servizio di manutenzione ATMOS CE EMC2 GEN3-FLEX-180, oggetto dell'acquisizione «Appliance ATMOS ANPR».

Per le nuove acquisizioni si richiede un periodo di manutenzione triennale (36 mesi).

Per alcune componenti base, nonché per le componenti opzionali, è prevista l'estensione co-termine dei periodi di manutenzione.

B. Servizi connessi

L'acquisto di Servizi connessi agli acquisti di cui al precedente punto A), esercitata attraverso:

- a) strutture coordinamento e pianificazione degli interventi di aggiornamento e installazione, strutture assistenza tecnica e magazzini parti di ricambio;
- b) servizi di preinstallazione, consegna, installazione, configurazione e attivazione degli apparati forniti;
- c) erogazione dei servizi di manutenzione per tutta la durata contrattuale.

Su specifica richiesta della Sogei e per gravi problemi e malfunzionamenti, sia il servizio di coordinamento che il servizio di assistenza tecnica, dovranno essere disponibili in qualunque orario, ivi compresi i giorni festivi.



L'offerta dovrà riportare, per le componenti software, le seguenti informazioni:

- Produttore;
- Nome licenza;
- Unità di misura prezzo;
- Quantità;
- Prezzo unitario;
- Versione;
- Sistema Operativo.

Sempre per quanto concerne il software, la consegna di prodotti dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- e-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it in cui si indica il link da cui scaricare la licenza d'uso;
- e-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it in cui si indica la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza dal portale del fornitore;
- e-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it con allegata la licenza software;

La consegna deve essere accompagnata da apposita documentazione secondo quanto previsto sia dalla normativa vigente, in materia civile e fiscale, sia dalle disposizioni che regolamentano la fornitura di beni per appalti pubblici.

C. Componenti opzionali

La fornitura di cui il presente Capitolato prevede, eventualmente, anche l'acquisizione di componenti opzionali, come elencato successivamente.

D. Durata

La durata contrattuale è fissata a n. 36 (trentasei) mesi per la fornitura delle componenti base comprensiva dei servizi connessi. In particolare, tutti i servizi di manutenzione previsti per ciascuna componente saranno corrisposti mediante canoni trimestrali posticipati. Si evidenzia, inoltre, che per tutte le componenti per cui si prevede la manutenzione "co termine", Sogei corrisponderà i canoni a partire dalla data di attivazione/acquisizione degli stessi.



1. OGGETTO DELLA FORNITURA: COMPONENTI BASE

L'elenco dei prodotti comprende apparati in produzione all'atto della scrittura del presente Capitolato.

Resta inteso che qualora al momento della consegna dei prodotti, gli stessi fossero fuori produzione o, comunque, sostituiti da altri di nuova generazione, dovranno essere forniti questi ultimi purché abbiano caratteristiche minimali almeno pari o superiori a quelle relative ai prodotti richiesti.

Nei casi applicabili (apparati attivi completi e parti software), i prodotti richiesti dovranno essere forniti con installata l'ultima versione firmware disponibile, anche se rilasciata dopo la lettera di aggiudicazione e deve inoltre essere fornito eventuale software aggiuntivo per permettere l'integrazione con strumenti di monitoraggio che operano attraverso l'utilizzo delle API previste nelle SMI Specifications (SMI-S) della SNIA ed in particolare quanto necessario per il colloquio con gli apparati da parte dei prodotti di monitoraggio SRM Emc2 ver. v6.4u2 e/o DPA Emc2 ver. 6.1.2 o successive. Il software deve essere fornito nel caso in cui l'integrazione non avvenga nativamente (ossia senza la necessità di installare ulteriore software oltre quello fornito con l'apparato). Volendo precisare meglio non si richiedono licenze aggiuntive né del prodotto SRM né del prodotto DPA.

1.1 Upgrade DataDomain DD580 EMC² - Laboratorio

Il Data Domain in uso presso il Laboratorio ha caratteristiche che lo rendono non sufficientemente adeguato alle attuali esigenze (End-Of-Service-Life da 12/2013).

Per avere a disposizione un sistema in linea con le ultime funzionalità del prodotto Data Domain, Sogei ha valutato un refresh tecnologico con sistemi di ultima generazione, prevedendo un upgrade dell'apparato al solo costo della manutenzione per 3 anni, applicando la formula del «tradein».

Quale naturale sostituto dell'attuale DD580 Sogei ha individuato il sistema Data Domain DD2500 (in configurazione minima) che, oltre a permettere il backup dei sistemi di laboratorio, la sperimentazione ed il collaudo di processi e procedure di backup e restore, consentirà anche di valutare alcune nuove funzionalità:

- DDboost over Fiber Channel utilizzando il software Symantec NetBackup
- Symantec Auto Image Replication (AIR) con il Data Domain
- NetBackup Accelerator
- Oracle RMAN direttamente su Data Domain

Il dettaglio quantitativo e di precisa identificazione delle componenti hardware, delle licenze software e dei servizi connessi da acquisire è consultabile nell'allegato Capitolato Tecnico PARTE I.



1.2 Upgrade DataDomain DD860 EMC² - Sito Produzione e Sito recovery

I dati di produzione protetti sui DataDomain DD860 attuali è parziale a causa di un insufficiente spazio disponibile e del periodo di conservazione di alcuni dati molto lungo. È necessario estendere lo spazio disponibile e introdurre la funzionalità DD Extended Retention di conservazione dati per il lungo periodo.

Sogei prevede l'acquisizione di nuovi controller DD7200, il ritiro dei cassette a dischi ES20 non più utilizzabili, l'introduzione della Extended Retention e un incremento di capacità disco, effettuando l'upgrade al solo costo della manutenzione per 3 anni, con la formula del «tradein».

È previsto l'upgrade delle licenze per Virtual Tape Library (VTL), DD Replication, DDBoost, DD Extended Retention.

Il dettaglio quantitativo e di precisa identificazione delle componenti hardware, delle licenze software e dei servizi connessi da acquisire è consultabile nell'allegato Capitolato Tecnico PARTE I.

1.3 Upgrade VPLEX EMC² - Laboratorio

L'aggiornamento prevede il potenziamento delle licenze dei due sottosistemi di virtualizzazione Vplex EMC² per l'ambiente di Laboratorio.

Il dettaglio quantitativo e di precisa identificazione delle componenti hardware, delle licenze software e dei servizi connessi da acquisire è consultabile nell'allegato Capitolato Tecnico PARTE I.

1.4 Upgrade VPLEX EMC² - Produzione

L'aggiornamento prevede risorse aggiuntive e il potenziamento delle licenze dei due sottosistemi di virtualizzazione Vplex EMC² per l'ambiente di Produzione (solo sito Primario).

Per ciascuno dei due sottosistemi si richiede l'upgrade da VS2 Dual a VS2 Quad con l'aggiunta delle componenti specificate nel Capitolato Tecnico PARTE I.

Il dettaglio quantitativo e di precisa identificazione delle componenti hardware, delle licenze software e dei servizi connessi da acquisire è consultabile nell'allegato Capitolato Tecnico PARTE I.

1.5 Upgrade VMax-SE EMC² - Laboratorio

L'aggiornamento prevede il potenziamento dei due sottosistemi a disco VMax-SE EMC² (54,2TB raw totali) per l'ambiente di Laboratorio con l'aggiunta di spazio disco e licenze



software.

Il dettaglio quantitativo e di precisa identificazione delle componenti hardware, delle licenze software e dei servizi connessi da acquisire è consultabile nell'allegato Capitolato Tecnico PARTE I.

1.6 Upgrade PPVE PowerPath

È previsto il potenziamento licenze PPVE software EMC² PowerPath.

Il dettaglio quantitativo e di precisa identificazione delle componenti hardware, delle licenze software e dei servizi connessi da acquisire è consultabile nell'allegato Capitolato Tecnico PARTE I.

1.7 Acquisizione Avamar EMC²

Sogei ha ravvisato la necessità di salvaguardare i dati presenti nelle Postazioni di Lavoro (PdL) dei propri dipendenti. La protezione dei dati delle PdL è oggi demandata all'utente finale, che utilizza propri mezzi o servizi interni non strutturati per garantirsi un eventuale recupero. Ritenendo tale modalità poco sicura e affidabile oltretutto dispersiva, sono state valutate soluzioni di backup centralizzato in grado eliminare, tra le altre, le seguenti criticità: (i) Attività di protezione dei dati demandate agli utenti; (ii) Supporti di backup non sicuri in caso di furto/smarrimento; (iii) Nessun controllo centralizzato e nessuna verifica dei Livelli di Servizio ottenuti.

In considerazione dei requisiti, a seguito di un'attenta analisi di mercato, è stata individuata la soluzione EMC Avamar come maggiormente rispondente alle necessità individuate.

Avamar è già presente come soluzione di backup centralizzato per uno dei clienti istituzionali di Sogei, aspetto che ha consentito, in passato, di acquisire know-how sul prodotto e che darebbe continuità alla scelta.

Il dettaglio quantitativo e di precisa identificazione delle componenti hardware, delle licenze software e dei servizi connessi da acquisire è consultabile nell'allegato Capitolato Tecnico PARTE I.

1.8 Acquisizione manutenzione ATMOS

Il Fornitore deve garantire il servizio di manutenzione e assistenza, di tipo PREMIUM e relativo al 2° e 3° anno, per i 3 apparati ATMOS CE EMC2 GEN3-FLEX-180, oggetto dell'acquisizione «Appliance ATMOS ANPR». Tale servizio dovrà essere erogato in continuità rispetto alla scadenza del 1° anno di manutenzione in garanzia previsto nella summenzionata acquisizione.

Il dettaglio relativo al servizio di manutenzione in oggetto è consultabile nell'allegato Capitolato Tecnico PARTE I.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA: COMPONENTI OPZIONALI

Nell'ambito dell'acquisizione oggetto del presente capitolato, la Società dovrà garantire anche la fornitura di una serie di componenti opzionali comprensive dei relativi servizi di manutenzione, qualora vengano richieste.

Le componenti opzionali potranno così essere acquisite, qualora necessarie, durante l'intera durata contrattuale, a totale discrezione delle esigenze di Sogei, nelle quantità coerenti con il fabbisogno che potrà emergere entro la scadenza della presente acquisizione (36 mesi) e comunque entro i termini e le condizioni disciplinate nel relativo contratto.

Si evidenzia che per le componenti opzionali si prevede il servizio di manutenzione co terminale e, pertanto, la loro data di scadenza corrisponderà alla scadenza contrattuale prevista per le componenti base.

Si precisa che le componenti opzionali, di seguito elencate, non costituiscono in alcun modo un acquisto vincolante per Sogei.

Di seguito si riporta l'elenco delle componenti opzionali, il cui dettaglio quantitativo e la precisa identificazione delle licenze software e dei servizi connessi da acquisire è consultabile nell'allegato Capitolato Tecnico PARTE I.

1. RPA per VPLEX (opzione Metropoint)
2. RecoverPoint CRR per VPLEX - per 1TB
3. RecoverPoint CRR per VPLEX - per blocchi da 100TB
4. RecoverPoint CDP per VPLEX - per 1TB
5. RecoverPoint CDP per VPLEX - per blocchi da 100TB
6. DPA per AVAMAR - per 1TB
7. DataDomain WORM (SW per singolo sistema DD7200)
8. Acquisizione Licenza CTERA FSS

3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del Capitolato Tecnico PARTE I e II. Andranno, quindi, prestati dalla Società unitamente alla medesima.

La Società dovrà mettere a disposizione, entro i 30 giorni solari successivi alla comunicazione di aggiudicazione della gara, le seguenti strutture e funzionalità:

- struttura di coordinamento e pianificazione;
- strutture di assistenza tecnica e magazzini di parti di ricambio relative alle

CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A., PER L'ACQUISIZIONE DI AGGIORNAMENTI E SOTTOSISTEMI HARDWARE E SOFTWARE CON TECNOLOGIE EMC² E DI SERVIZI CONNESSI, DESTINATI AL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ, IN FAVORE DI SOGEI

ID 1596 - Capitolato Tecnico PARTE II



apparecchiature fornite;

- connessione al sistema SIGMA Sogei (Sistema Informativo per la Gestione dei Malfunzionamenti).

Le suddette strutture e funzionalità rimarranno attive ed a disposizione per tutta la durata del contratto.

Inoltre la Società provvederà ad erogare, nei tempi e modi che verranno successivamente illustrati, i servizi di:

- preinstallazione;
- consegna, installazione, configurazione ed attivazione degli apparati forniti;
- cablaggio degli apparati con i Patch-Panel presenti e conseguente riorganizzazione dei Rack in base alle configurazioni stabilite;
- manutenzione degli apparati forniti durante tutta la durata del contratto.

Tutti i componenti hardware e software necessari a svolgere tali servizi saranno a cura e a carico della Società, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti. Inoltre, su specifica richiesta della Sogei e per gravi problemi e malfunzionamenti, sia il servizio di coordinamento che il servizio di assistenza tecnica, dovranno essere disponibili in qualunque orario, ivi compresi i giorni festivi.

3.1 Costituzione strutture e relative funzionalità

A. Struttura di Coordinamento e pianificazione

La Società dovrà predisporre ed attivare una sua struttura che possa svolgere le funzioni di coordinamento, pianificazione e supporto alle attività connesse alla Fornitura.

Tale struttura dovrà essere realizzata presso locali della Società ubicati nella provincia di Roma e dovrà essere composta da personale dedicato alla funzione di interfaccia con i referenti Sogei per lo svolgimento delle seguenti attività:

- pianificazione delle attività da svolgere per portare a buon fine la fornitura;
- riunioni periodiche con i responsabili Sogei per il rendiconto sui livelli di servizio;
- diagnosi e risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili bypass dei problemi;
- coordinamento delle strutture dell'assistenza tecnica della Società, 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.

La struttura di coordinamento e pianificazione dovrà assicurare di norma la copertura del seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle



festività nazionali.

La Società dovrà far pervenire a Sogei eventuali problematiche riscontrate nel periodo di manutenzione delle apparecchiature, nelle modalità che verranno successivamente comunicate. A tal proposito dovrà fornire i nominativi dei riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo e-mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura.

B. Strutture di Assistenza tecnica

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo la Società dovrà predisporre ed attivare, presso propri locali ubicati nella provincia di Roma, le seguenti strutture:

- Almeno una sede di assistenza con personale tecnico avente le capacità e l'esperienza in attività di installazione, configurazione e manutenzione su apparecchiature analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- almeno un magazzino di parti di ricambio per le apparecchiature oggetto della fornitura.

Le suddette strutture saranno coordinate dal personale dedicato alla struttura di coordinamento e pianificazione e dovranno essere attive negli orari previsti dai livelli di servizio descritti al successivo paragrafo 3.6.

3.2 Requisiti professionali del personale tecnico

Il personale tecnico specialistico operante nelle strutture di assistenza tecnica, dovrà essere alle dirette dipendenze della Società e dovrà possedere le seguenti qualificazioni professionali:

- esperienza di almeno 3 (tre) anni in attività nelle quali siano state interessate apparecchiature e configurazioni analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- frequenza di corsi di addestramento specifici di almeno 15 giornate, inerenti apparecchiature elettroniche analoghe a quelle oggetto della fornitura.

3.3 Connessione al sistema SIGMA per la gestione dei malfunzionamenti Hardware

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 a tutti gli utenti Sogei e della Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità “Real-Time” i malfunzionamenti alle Società fornitrici 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 riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

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

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed i Fornitori, avverrà mediante Web Services messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo https con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei.

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

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Società) avverranno 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 alla Società 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 dalla Società all’atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica della Società tramite telefono o fax.

Entro 30 giorni solari successivi alla stipula del contratto la Società è tenuta a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema SIGMA.

3.4 Attività connesse alla fornitura

3.4.1 Servizi di Preinstallazione

La Società dovrà espletare le attività di preinstallazione presso locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali del Sistema Informativo. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte dell’apparato;
- pre-caricamento del software di sistema e/o del firmware;
- predisposizione per il trasporto di tutti i componenti così da effettuare, se



possibile, una singola consegna c/o i locali Sogei che verranno comunicati nell'ambito delle riunioni con i responsabili Sogei.

Almeno 10 giorni prima dell'inizio delle attività di consegna delle apparecchiature, la Società dovrà mettere a disposizione di Sogei un elenco contenente i dati identificativi degli apparati e dei componenti aggiuntivi da installare, nelle modalità di seguito riportate. Di seguito si riporta il tracciato record, a cui la Società dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Matricola

Copia della suddetta lista andrà inviata alla casella postale asset@sogei.it.

La Società dovrà portare a termine i servizi di preinstallazione in tempo utile al fine di rispettare le date di consegna/installazione previste dal Calendario Operativo, di cui al successivo paragrafo 3.4.2.

3.4.2 Servizi di consegna, installazione ed attivazione

Le attività di consegna, installazione e attivazione degli apparati devono essere effettuate in conformità a quanto previsto nel Calendario Operativo, che dovrà essere presentato dalla Società all'atto della stipula del contratto e contestualmente concordato con Sogei. In caso di mancato accordo, Sogei potrà riassegnare un nuovo termine di presentazione del Calendario Operativo, il cui mancato rispetto può dare luogo all'applicazione di una penale.

Si evidenzia che, su eventuale richiesta di Sogei, la Società dovrà fornire contestualmente al Calendario Operativo anche i prezzi di dettaglio di ciascuna sotto-componente tecnica oggetto di fornitura nell'ambito di ogni upgrade richiesto. Il dettaglio economico delle singole sotto-componenti potrà essere necessario a Sogei ai fini dell'eventuale estensione del quinto ex lege.

I servizi di consegna, installazione e attivazione degli Apparati di rete, devono essere effettuati presso i locali Sogei concordati, in conformità a quanto previsto dal Calendario Operativo. In ogni caso, le attività di consegna degli apparati dovranno essere concluse entro i 30 giorni solari successivi alla data di stipula del contratto.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione della Società avvertire preventivamente il responsabile Sogei delle imminenti attività.

La Società dovrà provvedere alla:

- installazione degli apparati di Storage Area Network e dei componenti aggiuntivi



oggetto della fornitura e l'aggiornamento software laddove necessario;

- connessione degli apparati forniti;
- configurazione ed inizializzazione delle apparecchiature e del relativo software, secondo le specifiche fornite dalla Sogei, e verifica del loro corretto funzionamento;
- verifica del perfetto funzionamento delle apparecchiature, del collegamento delle stesse e della loro configurazione.

La consegna degli apparati andrà effettuata presso il magazzino centrale Sogei rispettando l'orario di ricezione merci dalle 08,30 alle 16,00 dal lunedì al venerdì e comunque previo accordo con i responsabili della Sogei.

Al termine di tutte le attività, i responsabili Sogei, attraverso il sistema di gestione, effettueranno delle prove di funzionalità su quanto realizzato e, a seguito di tali prove, verranno dichiarate attivate le apparecchiature attraverso la compilazione del verbale di installazione/consegna di seguito descritto.

3.4.3 Compilazione del verbale di installazione/consegna

Di seguito alle attività di installazione delle apparecchiature, i tecnici della Società ed i responsabili Sogei sono tenuti a dichiarare le apparecchiature oggetto della Fornitura, attivate e messe in servizio sul database dell'ASSET societario, attraverso l'utilizzo della apposita procedura WEB.

Successivamente, dalla procedura sarà possibile produrre il documento chiamato "Verbale di installazione/Consegna". Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal responsabile Sogei e fa parte della documentazione richiesta per il collaudo finale della Fornitura. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

Le informazioni necessarie per accedere alla applicazione Web di Asset (indirizzo URL, userid e password) verranno comunicate dopo la stipula del contratto.

3.5 Servizi di manutenzione

Attraverso l'erogazione dei servizi di manutenzione la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le apparecchiature oggetto della Fornitura, ivi compreso il software fornito.

La Società dovrà assicurare, per tutto il periodo di durata del contratto, la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive dei componenti software emesse dal produttore



degli apparati forniti.

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica della Società per tutta la durata del contratto, definita nel successivo paragrafo 3.6, nei tempi e nei modi di seguito descritti.

Gestione dei malfunzionamenti Hardware

Le segnalazioni di malfunzionamento potranno essere inoltrate alla Società dal personale dalla Sogei, secondo le modalità previste dalla procedura SIGMA di cui al paragrafo 3.3. 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.

3.5.1 Manutenzione correttiva ordinaria

Il servizio consiste nel ripristino di eventuali malfunzionamenti che si potranno verificare sugli apparati forniti, riconducibili al normale utilizzo degli stessi.

Al tal fine, l'assistenza tecnica dovrà preventivamente comunicare al richiedente il giorno e l'ora del previsto intervento e, successivamente dovrà:

- effettuare in loco la diagnosi definitiva del guasto;
- sostituire i componenti e/o le parti difettose degli apparati;
- effettuare il test per la verifica dell'avvenuto ripristino e del buon funzionamento.

Si precisa che la diagnosi del malfunzionamento dovrà essere completa ed estesa a tutte le componenti dell'apparecchiatura. Nel caso in cui la causa di malfunzionamento venga individuata su componenti non comprese nel servizio di manutenzione, la Società dovrà comunque inserire quanto rilevato nel sistema SIGMA. Per tali tipologie di intervento non verrà riconosciuto alcun onere a carico della Sogei.

La sostituzione di interi apparati è ammessa, pur restando comunque subordinata all'autorizzazione scritta della Sogei, solo quando lo impongano circostanze quali:

- la natura stessa "non riparabile" dell'apparato. Solo in questo caso la sostituzione è da intendersi a titolo definitivo;
- l'impossibilità di assicurare in altro modo il tempestivo ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura. In questo caso la sostituzione ha carattere esclusivamente temporaneo.

La sostituzione definitiva deve essere effettuata con apparati del medesimo tipo, nuovi di fabbrica o ricondizionati purché garantiti come nuovi e con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quello guasto a condizione che esse utilizzino gli stessi materiali di consumo. La struttura di coordinamento e pianificazione della Società dovrà comunicare ai responsabili Sogei la marca, il modello e la matricola del nuovo apparato e contestualmente, dovrà farsi firmare un documento che attesti la fuoriuscita dalla sede



dell'apparecchiatura guasta. Il responsabile Sogei è tenuto ad eseguire la funzione di "Sostituzione Apparecchiatura" nello strumento WEB per la gestione degli Asset che è lo stesso usato dalla Società per la compilazione e la produzione delle "Note di installazione" delle apparecchiature.

Qualora la sostituzione sia di tipo temporaneo, il ripristino e la reinstallazione dell'apparato originario deve avvenire entro la scadenza del periodo contrattuale .

Nel caso in cui si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparato, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura e a spese della Società.

Se l'intervento di manutenzione comporta la distruzione dell'ambiente software (tipicamente per rimpiazzo di supporti quali hard disk o schede di memoria), la Società dovrà anche provvedere al ripristino di detto ambiente in modo da ripristinare la piena funzionalità dell'apparato.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società deve richiedere al responsabile Sogei di effettuare l'apposita transazione telematica nel sistema SIGMA di chiusura del malfunzionamento per introdurre i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparato.

Per circostanze oggettive che impediscono alla Società il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, quali:

- manifestata indisponibilità di Sogei a consentire l'intervento immediato del tecnico per la manutenzione;
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dalla Società, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparato.

La Società stessa dovrà documentare tali circostanze con appositi rapporti "Report" firmati e timbrati dal responsabile Sogei. Detti Report dovranno essere spediti alla struttura di coordinamento e pianificazione della Società.

3.5.2 Manutenzione correttiva straordinaria

La manutenzione correttiva straordinaria consiste in interventi a pagamento per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

- atti vandalici;
- uso improprio dell'apparecchiatura;
- sbalzi di tensione elettrica;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Ogni altro evento, non specificatamente descritto nei punti precedenti, è da ritenersi come intervento di manutenzione correttiva ordinaria.



I malfunzionamenti di tipo ripetitivo verificatisi in più casi e su più apparecchiature, sono invece da ritenersi derivanti da usura dell'apparecchiatura e quindi a carico della Società. Per ogni intervento, la Società dovrà produrre comunque un preventivo e una nota tecnica contenente la descrizione del malfunzionamento e le motivazioni per cui si ritiene che l'intervento sia di tipo straordinario. L'intervento stesso potrà essere effettuato solo previa autorizzazione della Sogei.

Analogamente agli interventi di manutenzione correttiva ordinaria, il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura a fronte di un malfunzionamento dovrà avvenire entro i termini di cui al paragrafo 3.6 a decorrere dal momento (data e ora) di accettazione del preventivo da parte di Sogei. Qualora i tempi di ripristino delle apparecchiature superino i termini richiesti, verranno calcolate e applicate le relative penali definite nel contratto.

Al termine di ogni intervento effettuato, la Società dovrà redigere un apposito verbale, denominato "Relazione d'intervento di manutenzione correttiva straordinaria" sul quale dovrà riportare le seguenti informazioni:

- Numero identificativo del malfunzionamento (SIGMA);
- Giorno e ora dell'esecuzione dell'attività;
- Causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- Elenco delle componenti sostituite;
- Eventuali altre informazioni che saranno successivamente comunicate dalla Sogei.

Sarà cura della struttura di assistenza consegnare i suddetti verbali a Sogei.

Saranno riconosciuti i soli interventi che evidenziano in maniera esplicita la causa del guasto e che riportino il timbro e la firma del responsabile Sogei.

3.6 Livelli di servizio per i malfunzionamenti hardware

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, le sole date che faranno fede, saranno quelle presenti sui Database asserviti al SIGMA. E' fondamentale, quindi che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al responsabile Sogei così come è stato descritto in precedenza. Il controllo dei livelli di servizio erogati dalla Società avverrà applicando i tempi e gli orari di seguito richiesti.

Orari di servizio e tempi di ripristino

I servizi di manutenzione dovranno essere prestati dalla Società, per tutto il periodo, nei seguenti orari:

- dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato;
- escluse le sole festività nazionali.

Il ripristino della completa funzionalità degli apparati dovrà avvenire entro e non oltre il



termine di 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento.

In casi particolarmente critici, su specifica richiesta di Sogei, la Società dovrà effettuare l'intervento anche al di fuori degli orari sopra specificati, senza poter chiedere nessun onere aggiuntivo.

Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software

Le segnalazioni dei malfunzionamenti software verranno inoltrate dalla Sogei alla struttura di Coordinamento e pianificazione.

Per ogni malfunzionamento segnalato la Società dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

Per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi ai prodotti software si richiedono il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

- Ripristino della operatività entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento;
- Completa risoluzione del malfunzionamento entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento per il ripristino di tutte le funzionalità dell'apparecchiatura con conseguente rilascio di eventuali "Patch" da rilasciare a Sogei.

Le ore lavorative sono da intendersi le stesse applicate ai livelli di servizio per i malfunzionamenti hardware di cui al presente paragrafo.

Nel caso in cui il malfunzionamento richieda modifiche al Software di Sistema, tali modifiche vanno prima "testate" sui sistemi di riferimento e, successivamente all'esito positivo dei test, va concordato un piano d'intervento per l'allineamento del suddetto Software su tutti gli apparati analoghi forniti dalla Società.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai tre giorni lavorativi (normale periodo di ripristino), la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

3.7 Materiali di consumo

Ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo a carico utente, quelli espressamente dichiarati tali nei "manuali d'uso e manutenzione" forniti a corredo degli apparati o nei manuali tecnici del costruttore. Non sono considerati materiali di consumo le batterie tampone.



4 PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI (DVRI) E DETERMINAZIONE DEI COSTI DELLA SICUREZZA

L'Amministrazione ha redatto, ed allega alla presente procedura, ai sensi dell'art. 26, comma 3 *ter*, del d. lgs. 9 aprile 2008 n. 81, il documento ricognitivo dei rischi, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto, individuando le misure atte ad eliminare, o quantomeno ridurre, tali rischi ed indicando i relativi costi (anche nel caso in cui essi siano pari a zero); l'integrazione, sottoscritta per accettazione dall'esecutore, integra gli atti contrattuali.

Oltre ai rischi immessi dalle lavorazioni stesse del Fornitore, potrebbero verificarsi quindi rischi derivanti da:

- esecuzione della fornitura oggetto di appalto durante l'orario di lavoro del personale dell'Amministrazione;
- compresenza di lavoratori di altre ditte che eseguono lavorazioni per conto della stessa Amministrazione o per altri committenti;
- movimento/transito di mezzi;
- probabili interruzioni di fornitura di energia elettrica;
- probabili interventi su impianti elettrici, reti telefoniche ed informatiche;
- utilizzo di attrezzature/macchinari di proprietà dell'Amministrazione;
- rischio di scivolamenti (pavimenti, scale, piani inclinati, rampe, ecc);
- possibile utilizzo dei servizi igienici dell'Amministrazione;
- movimentazione di materiali in zone anguste e nei locali dell'Amministrazione.

La Società s'impegna a porre in essere, prima dell'inizio delle attività di consegna e installazione, quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008, fornendo, in particolare, il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività di cui al presente capitolato, ai fini anche della predisposizione/aggiornamento del documento di cui al comma 3 dell'art. 26 del suddetto decreto.



5 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale, all'atto della stipula del contratto di fornitura il fornitore dovrà indicare un responsabile del servizio, eventualmente coincidente con il soggetto firmatario del contratto, che funga da interfaccia con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi, e più in generale che possa rappresentare il fornitore ad ogni effetto. Le comunicazioni e gli eventuali disservizi ed inadempienze comunicate al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al fornitore.

6 CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

Di seguito vengono indicati gli importi a base d'asta definiti per la gara a procedura aperta, di cui il presente Capitolato.

La Società dovrà sottoporre la propria offerta economica per tutti gli importi a base d'asta previsti per la fornitura e per tutti gli importi contrattuali previsti per i servizi di manutenzione.

	FORNITURA	SERVIZIO MANUTENZIONE
Descrizione componenti BASE	Base d'asta	Importo contrattuale
UPGRADE DATADOMAIN DD580 EMC2 - LABORATORIO	€ 29.040,00	€ 3.960,00
UPGRADE DATADOMAIN DD860 EMC2 - PRODUZIONE	€ 526.350,00	€ 71.775,00
UPGRADE Vplex EMC2 - LABORATORIO	€ 69.300,00	€ 9.450,00
UPGRADE Vplex EMC2 - PRODUZIONE	€ 458.700,00	€ 62.550,00
UPGRADE VMax-SE EMC2 - LABORATORIO	€ 48.180,00	€ 6.570,00
UPGRADE PPVE POWERPATH	€ 143.880,00	€ 19.620,00
ACQUISIZIONE AVAMAR EMC2	€ 143.880,00	€ 19.620,00
ACQUISIZIONE MANUTENZIONE ATMOS CE EMC2 GEN3-FLEX-180 (II e III anno)	€ 0,00	€ 73.920,00
Importo totale BASE	€ 1.686.795,00	
	FORNITURA	SERVIZIO MANUTENZIONE
Descrizione componenti OPZIONALI	Base d'asta	Importo contrattuale
N. 2 RPA per VPLEX (opzione Metropoint)	€ 9.273,00	€ 1.264,50
Licenza RecoverPoint CRR per VPLEX (per opzione Metropoint) - per 1TB	€ 1.815,00	€ 247,50



Licenza RecoverPoint CRR per VPLEX (per opzione Metropoint) - per blocchi di 100TB	€ 90.420,00	€ 12.330,00
Licenza RecoverPoint CDP per VPLEX - per 1TB	€ 1.435,50	€ 195,75
Licenza RecoverPoint CDP per VPLEX - per blocchi di 100TB	€ 71.445,00	€ 9.742,50
Licenza DPA per AVAMAR - per 1TB	€ 759,00	€ 103,50
Licenza DataDomain WORM (SW per singolo sistema DD7200)	€ 12.936,00	€ 1.764,00
ACQUISIZIONE Licenza CTERA File Sync & Share Licenses (x 2500 utenti) + servizio assistenza CTERA-FSS 3 year Cloud Care x 2500 licenze FSS	€ 114.840,00	€ 15.660,00
Importo totale OPZIONI	€ 344.231,25	
IMPORTO COMPLESSIVO A BASE D'ASTA	€ 2.031.026,25	

Le modalità di pagamento si articolano come segue:

- a) per la fornitura delle componenti base e, eventualmente, per la fornitura delle componenti opzionali, il corrispettivo contrattuale consiste in una *fornitura in acquisto*. La Società emetterà fattura a decorrere dalla relativa “Data di accettazione della fornitura”, come meglio specificato nell’allegato “Schema Speciale”;
- b) per l’erogazione dei servizi di manutenzione, sia per le componenti base che, eventualmente, opzionali, il corrispettivo contrattuale sarà corrisposto a canone per un periodo massimo di n. 36 mesi o “co termine”. La Società dovrà emettere fatture in rate trimestrali posticipate a decorrere dalla “Data di accettazione del servizio”, come meglio specificato nell’allegato “Schema Speciale”;
- c) per l’erogazione del servizio di manutenzione ATMOS CE EMC2 GEN3-FLEX-180, il corrispettivo contrattuale sarà corrisposto a canone per un periodo massimo di n. 24 mesi, in continuità rispetto alla data di scadenza del primo anno di manutenzione dell’acquisizione «Appliance ATMOS ANPR», come già specificato al par. 1.8 del presente Capitolato. La Società dovrà emettere fatture in rate trimestrali posticipate a decorrere dalla “Data di accettazione del servizio”, come meglio specificato nell’allegato “Schema Speciale”.

7 REVISIONE DEI PREZZI E CONTESTAZIONI E PENALI

In merito a contestazioni e penali e alla revisione dei prezzi, si rimanda all’allegato “Schema Speciale”, rispettivamente agli articoli 10S e 11S.