

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE PRODOTTI E SERVIZI SYMANTEC PER SOGEI ID 1476

PREMESSA	2
1 OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
1.1 SEDE DELLA FORNITURA	3
1.2 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	3
1.3 RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	4
1.4 RESPONSABILE TECNICO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	4
1.5 DURATA DELLA FORNITURA.....	4
1.6 NETBACKUP APPLIANCE	5
1.6.1 <i>Contesto</i>	5
1.6.2 <i>Esigenza</i>	5
1.7 LICENZE SOFTWARE NETBACKUP.....	6
1.7.1 <i>Contesto</i>	6
1.7.2 <i>Esigenza</i>	6
1.8 SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	6
1.8.1 <i>Essential Support</i>	6
1.8.1.1 Servizio di Notifica.....	7
1.8.2 <i>Business Critical Services</i>	7
1.8.2.1 Business Critical Account Manager	8
1.8.2.2 Business Critical Engineer.....	9
1.8.3 <i>Base installata</i>	9
1.8.4 <i>Parco licenze software per cui attivare il servizio di manutenzione</i>	9
1.8.4.1 Veritas Storage Foundation	9
1.8.4.1.1 Conversione base installata Storage Foundation.....	11
1.8.4.2 NetBackup	12
1.8.4.3 Enterprise Vault	12
1.8.4.4 Altiris e Symantec Protection Engine	13
1.8.5 <i>Indicatori di qualità per i servizi di manutenzione</i>	13
1.8.5.1 Tempestività di presa in carico di anomalie	14
1.8.5.2 Tempestività di ripristino dell'operatività	15
1.9 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO E SISTEMISTICO.....	17
1.9.1 <i>Progetto "Backup As Service"</i>	17
1.9.2 <i>Assistenza sistemistica</i>	19
2 MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	20
2.1 CONSEGNA, INSTALLAZIONE, PARAMETRIZZAZIONE E COLLAUDO DEI PRODOTTI.....	20
2.2 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	22
2.3 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	22
2.3.1 <i>Attivazione del servizio "Backup As Service"</i>	23
2.3.2 <i>Attivazione del servizio di assistenza specialistica</i>	23
3 ATTIVITÀ PREVISTE.....	23
3.1 RELATIVAMENTE ALLA CONSEGNA, INSTALLAZIONE, PARAMETRIZZAZIONE E COLLAUDO DEI PRODOTTI HW E SW	23
3.2 RELATIVAMENTE ALLA EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE	23
3.3 RELATIVAMENTE ALLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	24
4 VERIFICA DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI.....	24



PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti per la fornitura di appliance, licenze software e servizi di manutenzione e supporto specialistico.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati ed allegati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

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.;
- **Amministrazione:** il complesso delle strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze deputate al settore delle politiche fiscali e sistema tributario, demanio e patrimonio statale, catasto e dogane, a mente del D.Lgs. 300/1999 e successivi regolamenti di attuazione
- **Produttore,** esclusivamente la società Symantec 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.



1 OGGETTO DELLA FORNITURA

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

La fornitura comprende:

- a) appliance Symantec, comprensivi di 36 mesi di manutenzione;
- b) licenza software Symantec comprensivo del servizio di manutenzione di 36 mesi sulla licenza;
- c) servizio di manutenzione di licenze software Symantec già in esercizio;
- d) Innalzamento dei livelli di servizio al "Symantec Business Critical Services (BCS)" per i servizi di cui al punto c);
- e) servizi di supporto specialistico per:
 - o Backup As Service per 70 giorni/persona;
 - o Supporto sistemistico per 200 giorni/persona.

1.1 Sede della fornitura

Salvo diversa indicazione della Sogei, i beni e i servizi di cui ai punti del precedente paragrafo verranno consegnati/erogati presso la sede della Sogei di Via M. Carucci n. 99 - 00143 Roma.

Salvo diversa indicazione della Sogei, l'orario per lo svolgimento dei servizi prevede 8 (otto) ore lavorative dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 (ad esclusione delle festività nazionali), con flessibilità di entrata (8,30-9,30) e quindi uscita (17,30-18,30) da concordare congiuntamente.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno delle risorse della Società che svolgono il servizio sono comunque a carico della Società stessa.

1.2 Adempimenti per la sicurezza

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione del servizio in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e dell'Agenzia del Territorio ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato tecnico rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).



1.3 Responsabile della fornitura

Prima della stipula del contratto, la Società dovrà comunicare alla SOGEI il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura**. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico della SOGEI.

Sarà cura del **Responsabile della fornitura** verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

1.4 Responsabile tecnico dell'erogazione dei servizi

La Società dovrà prendere in carico il servizio nominando un **Responsabile tecnico** che ne garantisca la gestione operativa per tutta la durata del contratto in collaborazione con il responsabile Sogei.

Tale responsabile svolgerà il ruolo di interfaccia tecnica verso il Responsabile nominato da Sogei, sarà coinvolto nelle attività richieste da servizi ed avrà il compito di garantire:

1. il soddisfacimento delle attività svolte dalla Società;
2. il coordinamento delle attività svolte dalla Società;
3. il rispetto degli standard forniti dalla Sogei;
4. la produzione dei report di consuntivazione degli interventi effettuati.

1.5 Durata della fornitura

La durata contrattuale è di 36 (trentasei) mesi, a decorrere dall'ultima delle "data di accettazione della fornitura" (o "data di inizio fornitura"), per i servizi oggetto del presente Capitolato.

La "data di inizio attività" è definita in modo congiunto tra la Sogei e l'Impresa aggiudicatrice e comunicata formalmente come previsto contrattualmente.

La Società dovrà attivare i servizi dopo aver ricevuto comunicazione formale da parte della Sogei nel rispetto di quanto previsto dal contratto.

Nel periodo contrattuale è prevista l'effettuazione di tutti i servizi specificati nel paragrafo 1.

Nei paragrafi che seguono sono descritte in dettaglio le specifiche esigenze della Sogei in termini di nuovo hardware, nuove licenze software, servizi di manutenzione e servizi di supporto specialistico.



1.6 NetBackup Appliance

1.6.1 Contesto

Nell'ambito del potenziamento e dell'aggiornamento della infrastruttura di back up, sono già state introdotte due appliance Symantec Netbackup 5220.

1.6.2 Esigenza

Per garantire la continuità del servizio di backup, si richiede di **integrare nel sito di DR (Disaster Recovery) una nuova appliance**, riproducendo un'infrastruttura di back up analoga a quella del primario.

L'allineamento delle due infrastrutture verrà garantito dalla funzione AIR (Automatic Image Replication) che gestisce automaticamente la replica di un'immagine deduplicata di back up da un master server domain all'altro.

Si richiede pertanto l'introduzione di una appliance Symantec Netbackup 5230, che costituisce ad oggi il modello più recente di questa famiglia di prodotti, con le caratteristiche riportate di seguito.

N5230	
Caratteristica	Valore
Capacità disco	40 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
	4 Porte 10 Gb/s Ethernet LC Optical
	8 Porte 8 Gb/s FC LC Optical

Descrizione	Codice di riferimento	Quantità
SYMC NETBACKUP BNDL 5230 APPLIANCE 40TB WITH 4 1 GB ETHERNET - 4 10GB ETHERNET - 8 8GB FIBRE CHANNEL WITH SUPPORT 4HR INITIAL 36 MONTH	21268513	1



Qualora, alla data di consegna della domanda di partecipazione alla gara, fosse disponibile un modello più recente del 5230 che abbia caratteristiche uguali o superiori a quelle sopra specificate, è richiesto che sia quotato il modello più recente.

1.7 Licenze software NetBackup

1.7.1 Contesto

I prodotti della famiglia NetBackup beneficiano della modalità di licenziamento capacitivo che abilita tutte le funzionalità del prodotto sulla base della quantità di dati sorgente da proteggere, indipendentemente da considerazioni infrastrutturali.

1.7.2 Esigenza

Si richiede di incrementare la capacità licenziata di 120 TB.

Di seguito si specifica la descrizione dei prodotti da acquisire:

Descrizione	Codice di riferimento	Quantità di riferimento
SYMC NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE EDITION 7.6 XPLAT WITH DPOA 1 FRONT END TB PROMO MULTI PROD BNDL	ZNAMXZF4-ZZZGS	120 TeraByte
SYMC NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE EDITION 7.6 XPLAT WITH DPOA 1 FRONT END TB PROMO MULTI PROD BNDL, MANUTENZIONE ESSENTIAL 36 MESI	F7IHXZZ0-EI1GS	3 anni di manutenzione sui 120 TeraByte

1.8 Servizio di manutenzione

Per la gestione delle tecnologie Symantec presso Sogei è prevista l'erogazione dei seguenti servizi:

- il Servizio standard per la manutenzione software dei prodotti Symantec, livello Essential (4 x 7 x 24) (dove 4 ore per la presa in carico, per 7 giorni alla settimana, per 24 ore al giorno);
- i Business Critical Services, estensione del servizio di supporto Essential associato a specifiche famiglie di prodotti.

Di seguito sono specificate le caratteristiche del servizio di manutenzione di cui Sogei intende avvalersi e il software per cui è necessario attivarlo.

1.8.1 Essential Support

Il servizio Symantec Essential Support è richiesto per la gestione degli ambienti Mission Critical e per poter avere accesso ad un set di servizi aggiuntivi rispetto al servizio base, finalizzati a minimizzare i tempi di risoluzione di eventuali malfunzionamenti e a consentire una corretta e ordinata gestione del parco licenze Symantec.



Di seguito le caratteristiche principali del servizio richiesto:

- assistenza telefonica in lingua italiana;
- accesso a servizio di supporto telefonico 24x7;
- accesso al supporto telefonico Symantec 24 ore per giorno, 7 giorni per settimana
- risoluzione dei problemi dopo le ore d'ufficio (sistema "Follow-the-Sun") per gli incidenti di Severità 1;
- manutenzione: Software Bug Fixes, Patch e Update per le licenze Symantec;
- informazione on line: accesso al motore di ricerca Symantec per trovare note tecniche, articoli e documenti;
- servizio di notifica della disponibilità di aggiornamenti e versioni successive via email;
- News Group per il supporto tecnico;
- accesso al servizio per un numero prestabilito (fino a 6) di referenti della Sogei.

1.8.1.1 Servizio di Notifica

Nell'ambito del servizio Essential Support gli utenti dovranno avere la possibilità di collegarsi al sito <http://www.symantec.com/business/support/> e registrarsi a un servizio automatico di notifica, che indica a una utenza di posta specificata dall'utente, la disponibilità di aggiornamenti e nuove versioni del software, di documentazione tecnica, di avvisi e allarmi emessi dai laboratori Symantec.

1.8.2 Business Critical Services

Sogei intende avvalersi dei Business Critical Services, per avere un livello di supporto superiore allo standard e un'attenzione elevata nella gestione del servizio.

I Business Critical Services (BCS) rappresentano infatti il più alto livello di supporto erogato da Symantec, il cui prerequisito è un contratto attivo di manutenzione Essential Support.

Il pacchetto BCS che Sogei intende acquisire è di seguito specificato.

Descrizione	Codice di riferimento	Unità di misura	Quantità
Symantec Business Critical Services	21236912	Pacchetto/anno	3

I BCS dovranno essere erogati a supporto delle seguenti specifiche famiglie di prodotto:



- i prodotti della famiglia NetBackup;
- i prodotti della famiglia Storage Foundation;
- i prodotti della famiglia Enterprise Vault.

Sogei richiede i BCS per garantire la più veloce risoluzione di tutti i problemi. I BCS dovranno quindi garantire:

- priorità nella risposta, con assegnazione di un codice riservato per l'accesso prioritario alle strutture di supporto e riduzione dei tempi di attesa telefonica;
- supporto alla pianificazione;
- la disponibilità di un Business Critical Account Manager, come punto di riferimento del cliente per tutte le problematiche che riguardano il supporto ed in particolare per la gestione di tutte le problematiche di Severity 1, per controllare che ogni chiamata venga presa in carico e gestita secondo le effettive criticità;
- accesso diretto al supporto di 2° livello e ai tecnici di supporto più esperti del Symantec "Advanced Support Team";
- La disponibilità di un Business Critical Engineer, per assistere il cliente nelle problematiche tecniche che richiedono una attenzione particolare e una conoscenza approfondita dell'ambiente del cliente;
- numero illimitato di contatti registrati, abilitati ad aprire un case al supporto.

1.8.2.1 Business Critical Account Manager

Il Business Critical Account Manager (BCAM) dovrà essere il punto di riferimento principale per tutte le problematiche che riguardano il supporto sui prodotti Symantec.

Il BCAM dovrà costantemente verificare lo stato di avanzamento dei case aperti, coordinare tutte le attività che contribuiscono ad una rapida risoluzione dei problemi e coinvolgere gli opportuni livelli di escalation con le strutture tecniche e di management di Symantec.

Nel pacchetto Business Critical Services dovranno essere inclusi:

- disponibilità 24 x 7 di un BCAM;
- notifica di ogni chiamata di Severity 1;
- incontri on site almeno semestrali per analizzare la reportistica del servizio.



1.8.2.2 Business Critical Engineer

Il BCE è una figura tecnica specialistica che dovrà essere assegnata a Sogei con lo scopo di assistere nella gestione di problematiche tecniche che richiedono un'attenzione particolare e una conoscenza approfondita dell'ambiente.

Il BCE potrà operare sia remotamente che on-site e sarà coinvolto dal BCAM ogni volta che è necessario avere un livello di supporto superiore per velocizzare la risoluzione di un problema. Una volta definiti gli obiettivi ed i tempi di intervento, il BCE interverrà presso la sede di Sogei e rimarrà on-site fino alla risoluzione del problema o finché il problema identificato non sarà stato opportunamente indirizzato.

Devono essere inclusi nella presente proposta almeno 2 interventi tecnici in emergenza per ogni anno.

1.8.3 Base installata

La base installata Symantec oggi presente è basata sulle seguenti famiglie di prodotti:

- Veritas Storage Foundation
- Symantec Netbackup
- Symantec Enterprise Vault
- Altiris Deployment Solution
- Symantec Protection Engine for NAS

Di seguito si specificano in dettaglio i prodotti Symantec per i quali è necessario procedere con l'attivazione del servizio di manutenzione.

1.8.4 Parco licenze software per cui attivare il servizio di manutenzione

Di seguito vengono indicate le licenze software raggruppate per famiglia di prodotto per le quali si richiede la manutenzione software.

1.8.4.1 Veritas Storage Foundation

La base installata Symantec Storage Foundation presso Sogei comprende numerosi prodotti, acquisiti su un arco di tempo piuttosto lungo, con metriche, metodologie di quotazione e package differenti, che rendono difficoltoso il riuso e il trasferimento delle licenze tra apparati e poco agevole la pianificazione degli adeguamenti tecnologici. Infatti per le licenze acquistate diversi anni fa, il modello di licensing prevede delle licenze specifiche per Tier di server (identificato da Marca, Modello e tipologia di CPU) e sistema operativo; per questo motivo, in caso di necessità di sostituzione di un particolare modello di server con un nuovo modello, di marca differente, la licenza di Storage Foundation relativa non può essere riutilizzata.



In considerazione della razionalizzazione già effettuata sul parco licenze NetBackup, convertito a licenza capacitativa, si ritiene utile e vantaggioso introdurre una semplificazione di licensing anche per le licenze della suite Storage Foundation, in particolare per i prodotti che sono attualmente installati prevalentemente sulla server farm Unix e, in misura più limitata, su server Windows.

La razionalizzazione che si intende introdurre per questa famiglia di prodotti si articola in tre fasi, di cui le prime due sono già state completate e la terza dovrà essere svolta dal fornitore selezionato:

1. inventario delle licenze attualmente possedute e cancellazione delle licenze non più utilizzate a seguito della dismissione dei server ospitanti;
2. introduzione di una metrica standard, indipendente dalla configurazione e dalla tipologia del server ospitante, basata sul concetto di SPVU, valida per i SO Unix, Linux e Windows:
 - il parametro chiamato Symantec Performance Value Units (SPVU), che viene calcolato dal tool Symantec (disponibile online sul sito https://sort.symantec.com/spvu_calc), tiene conto di:
 - Sistema operativo
 - Marca e modello del processore
 - Il numero di core totali
 - Tramite tale tool si determina il numero di SPVU associato al server target, determinando la quantità di licenze da rilasciare, considerando che ciascuna licenza abilita 10 SPVU. Sogei potrà effettuare autonomamente i propri dimensionamenti, utilizzando il tool on-line.
 - Con questo licensing, le licenze sono legate alla sola potenza elaborativa (tipo e numero di core) e non più alla tipologia (marca e modello) del server, per cui possono essere migrate e riutilizzate su server diversi, a parità di sistema operativo. Anche la pianificazione viene facilitata, poiché in fase di incremento o rotazione del parco HW si determina facilmente la quantità di licenze disponibili, mentre quelle da acquisire si determinano sulla base della classe di processore di cui si sta pianificando l'acquisto.
 - Effettuata la conversione, le licenze sono gestite come “*site license*” e non sono più vincolate ai server ospitanti e possono essere trasferite, in costanza di sistema operativo, da un server in dismissione a un nuovo server, ovvero incrementate, se il server viene espanso in termini di CPU/core o se, nella rotazione della base installata, la variazione di potenza installati della server farm lo richiedesse.
 - In caso di utilizzo di sistemi virtuali, per il calcolo dell'SPVU si deve considerare il numero minimo tra CORE (fisici) dell'intero host e CORE (virtuali) dedicati alla singola VM da proteggere.



3. conversione dell'attuale parco in licenze equivalenti delle suite:

- Storage Foundation Enterprise Cluster File System HA (Unix)
- Storage Foundation Enterprise Cluster File System for Oracle RAC
- Storage Foundation Enterprise HA (Windows).

Nella Tabella riportata di seguito sono specificate le licenze di Storage Foundation per le quali deve esser prima attivato il servizio di manutenzione, e, ove specificato, quali dovranno essere migrate alla nuova metrica e quali invece sono già state generate secondo la nuova metrica.

Note	Codice di riferimento	Descrizione	Mesi	Quantità
MIGRARE IN SPVU	4GCFUCZ0-ER1GS	VRTS STORAGE FOUNDATION ENTERPRISE FOR ORACLE RAC 6.0 UNX PER SERVER TIER C RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND S	36	2
	IBFKUNZ0-ER1GS	VRTS STORAGE FOUNDATION ENTERPRISE CLUSTER FILE SYSTEM HA 6.0 UNX PER SERVER TIER N RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND S	36	1
	8BC2WZZ4-ER1GS	VRTS STORAGE FOUNDATION ENTERPRISE 6.0 WIN FOR OS TIER ENTERPRISE EDITION PER SERVER RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND S	36	4
	IBFKUFZ0-ER1GS	VRTS STORAGE FOUNDATION ENTERPRISE CLUSTER FILE SYSTEM HA 6.0 UNX PER SERVER TIER F RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND S	36	2
	8BC2UNZ0-ER1GS	VRTS STORAGE FOUNDATION ENTERPRISE 6.0 UNX PER SERVER TIER N RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND S	12	2
GIA' MIGRATA IN SPVU	UFSQFZZ0-ER1GS	VRTS STORAGE FOUNDATION ENTERPRISE CLUSTER FILE SYSTEM HA 6.0 S64LNX 10 SPVU RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND S	36	68
	UFSQUZZ0-ER1GS	VRTS STORAGE FOUNDATION ENTERPRISE CLUSTER FILE SYSTEM HA 6.0 UNX 10 SPVU RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND S	36	128

1.8.4.1.1 Conversione base installata Storage Foundation

Per implementare l'alta affidabilità nella Server Farm virtuale, devono essere convertite alcune delle licenze possedute in licenze di Storage Foundation Enterprise Cluster File System HA per sistema operativo Linux, per un totale di 1880 SPVU, in ragione della configurazione dei sistemi target (n. 4 sistemi IBM HS23, ciascuno configurato con n. 2 socket E5-2600 esa-core, ciascuno dei quali necessita di 470 SPVU come calcolato utilizzando il tool di calcolo SORT https://sort.symantec.com/spvu_calc; $470 \times 4 = 1880$ SPVU).

Quindi poiché i pacchetti di licenze in SPVU sono da 10 SPVU, saranno necessari 188 SPVU.

Di seguito, il dettaglio delle licenze da convertire in licenze Linux/VMware secondo la nuova metrica:



LICENZE STORAGE FOUNDATION DA RINNOVARE e convertire in Licenze Linux		
Codice di riferimento	Descrizione	Quantità
IBFKUFZ0-ER1GS	VRTS STORAGE FOUNDATION ENTERPRISE CLUSTER FILE SYSTEM HA 6.0 UNX PER SERVER TIER F RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND S	2

Le licenze, dopo la conversione diventeranno come indicato nella tabella di seguito:

Codice di riferimento	Descrizione	Quantità	Mesi
UFSQFZF0-ZZZGS	VRTS STORAGE FOUNDATION ENTERPRISE CLUSTER FILE SYSTEM HA 6.0 S64LNX 10 SPVU STD LIC GOV	188	36

L'utilizzo della suite Storage Foundation Enterprise Cluster File System HA in ambiente virtuale, consente di riprodurre le medesime funzionalità disponibili in ambiente fisico.

Inoltre la soluzione Symantec è certificata e supportata da VMware in ambiente virtuale (vedere <http://kb.vmware.com/kb/1034165>, <http://kb.vmware.com/kb/2046035>).

1.8.4.2 NetBackup

Sulla base dell'attuale stato dei contratti di manutenzione dei prodotti NetBackup, si richiede di attivare i servizi di manutenzione per i prodotti riportati nella seguente tabella, per il numero di mesi indicato.

Codice di riferimento	Descrizione	Mesi	Quantità TB
F7IHXZZ0-ER1GS	SYMC NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE EDITION 7.5 XPLAT 1 FRONT END TB RENEWAL ESSENTIAL	36	60
			10
			15
3A0KXZZ0-ER1GS	SYMC NETBACKUP PLATFORM DATA PROTECTION OPTIMIZATION ADDON 7.5 XPLAT 1 FRONT END TB RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND S	36	15

1.8.4.3 Enterprise Vault

Sulla base dell'attuale stato dei contratti di manutenzione dei prodotti Enterprise Vault, si richiede di attivare i servizi di manutenzione per i prodotti riportati nella seguente tabella, per il numero di mesi indicato.

Codice di riferimento	Descrizione	Mesi	Quantità User
-----------------------	-------------	------	---------------



OIA9WZZ0-ER1GS	SYMC ENTERPRISE VAULT STORAGE MANAGEMENT STANDARD EDITION FOR MICROSOFT EXCHANGE 10.0 WIN PER USER RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND S	36	35.000
			35.000

1.8.4.4 Altiris e Symantec Protection Engine

Si richiede inoltre l'attivazione del servizio di manutenzione per i prodotti di seguito specificati, per il numero di mesi indicato.

Codice di riferimento	Descrizione	Mesi	Quantità
20680140	ALTIRIS DEPLOYMENT SOLUTION FOR SERVERS 7.1 XPLAT PER NODE RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND S	36	230 Node
43IUOZZ0-ER1GA	SYMC PROTECTION ENGINE FOR NAS 7.0 PER USER RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS GOV BAND A	36	200 User

1.8.5 Indicatori di qualità per i servizi di manutenzione

Il presente paragrafo definisce i requisiti di qualità della fornitura e le relative modalità di verifica e controllo. Si precisa che:

- con la dizione ore e/o giorni si intendono le ore e/o i giorni lavorativi, in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato;
- con la dizione mese e/o trimestre e/o semestre viene indicato il mese e/o il trimestre e/o il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- con la dizione periodo di riferimento viene indicato l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati.
- Ai fini della misurazione dei requisiti di qualità, ove non diversamente indicato nell'ambito dei singoli indicatori, si precisa che i valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una cifra decimale:
- per difetto se la seconda cifra significativa è minore di 5;
- per eccesso se la seconda cifra significativa è maggiore od uguale a 5.

Si seguito si specificano i livelli di servizi richiesti da Sogei per la fornitura.



1.8.5.1 Tempestività di presa in carico di anomalie

Di seguito si riporta il livello di servizio atteso riguardo le tempistiche di presa in carico delle richieste (case) per anomalie, in linea con quanto previsto per i Business Critical Services.

Servizio	Livello di servizio richiesto
Obiettivo di risposta per problemi di gravità 1 <i>"Gravità 1" o "Livello di gravità 1" significa che per il problema non è disponibile una soluzione alternativa immediata in una delle seguenti situazioni: (i) il server di produzione o altri sistemi essenziali sono inattivi o presentano una sostanziale interruzione del servizio; oppure (ii) una porzione consistente dei dati critici rischia di andare perduta o corrotta.</i>	Entro 15 minuti dall'apertura della chiamata
Obiettivo di risposta per problemi di gravità 2 <i>Una delle funzionalità principali è gravemente compromessa dal problema segnalato. Le operazioni possono proseguire in modo limitato, anche se la produttività a lungo termine potrebbe risultare compromessa.</i>	Entro 2 ore dall'apertura della chiamata
Obiettivo di risposta per problemi di gravità 3 <i>Il problema ha un effetto negativo limitato sulle attività lavorative dell'utente.</i>	Entro 6 ore dall'apertura della chiamata
Obiettivo di risposta per problemi di gravità 4 <i>Una delle seguenti opzioni</i> <ul style="list-style-type: none">• Il problema non ha alcun effetto negativo sull'attività lavorativa• Un suggerimento relativo a nuove funzioni o a un miglioramento del software concesso il licenza	Entro lo stesso orario del giorno lavorativo successivo dall'apertura della chiamata
Accesso telefonico ai tecnici del supporto	24 ore al giorno, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno
Contatti designati	Illimitati per famiglia di prodotti
Accesso diretto a tecnici di livello avanzato	SI
Priorità nella coda di attesa telefonica	SI
Business Critical Account Manager dedicato	SI
Accesso ad un pool di Business Critical Engineer	SI
Supporto on-site	SI
Punti Premier	SI



Piano di supporto account personalizzato	SI
Verifiche account	SI
Report sui casi relativi all'account	SI
Avvisi su impatto	SI
Valutazione delle capacità acquisite con Symantec Education	SI
Sconti sui servizi Symantec Education	SI
Supporto upgrade	Opzionale
Supporto ai test del recupero di emergenza	Opzionale
Servizi di miglioramento proattivi	SI

1.8.5.2 Tempestività di ripristino dell'operatività

Il secondo livello di servizio richiesto riguarda la tempestività di ripristino dell'operatività dei software Symantec in esercizio.

Il livello di servizio si applica agli interventi di manutenzione correttiva sui software Symantec in esercizio.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di risoluzione massimo ed effettivo. Il tempo di risoluzione massimo varia in funzione della priorità attribuita al problema (i.e. le gravità specificate nella precedente tabella).

Si precisa che la priorità attribuita dai referenti tecnici Symantec potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti di Sogei. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra gli eventi che potrebbero comportare una richiesta in tal senso si possono citare:

- la concomitanza di molteplici segnalazioni di disservizio riconducibili ad un unico software;
- la sussistenza di situazioni di particolare criticità (per esempio, la prossimità di scadenze di importanza significativa).

La seguente tabella indica i tempi massimi di risoluzione, in funzione della priorità attribuita al problema.



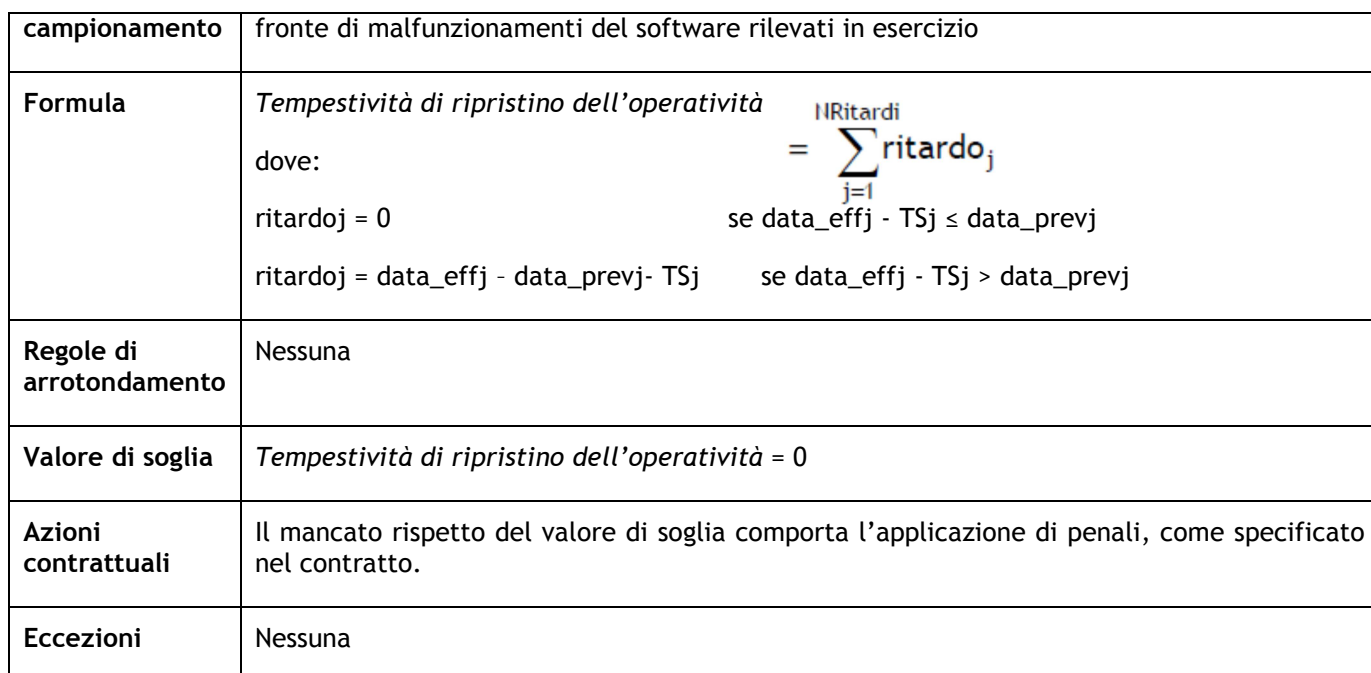
Gravità del problema	Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative) - <i>Ripristino del servizio</i>	Tempo massimo di risoluzione (giorni lavorativi) - <i>Attivazione della soluzione</i>
Gravità 1	≤ 8 ore dall'apertura della chiamata	≤ 6 giorni dall'apertura della chiamata
Gravità 2	Non applicabile	≤ 10 giorni dall'apertura della chiamata
Gravità 3	Non applicabile	≤ 15 giorni dall'apertura della chiamata
Gravità 4	Non applicabile	≤ 40 giorni dall'apertura della chiamata

Nell'ipotesi di non risoluzione del malfunzionamento software entro i termini sopradescritti dalla segnalazione, la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti e comunque conformi ai requisiti tecnici garantiti (i.e. ripristino del servizio), e mantenere costantemente informata Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è quindi ammessa anche una fix temporanea, una circumvenction o un bypass, purché assicuri l'operatività degli utenti e sia seguita dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

Ai fini della rilevazione del livello di servizio, si devono confrontare i tempi di risoluzione massimi con quelli effettivi. Questi ultimi dovranno essere calcolati come l'intervallo di tempo tra l'apertura e la chiusura effettiva del ticket sullo strumento di gestione dei case disponibile sul portale web di Symantec (<https://my.symantec.com>).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software Symantec		
Unità di misura	Numero di ore lavorative di ritardo	Fonte dati	Portale web Symantec
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> · Termine previsto di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti (Data prev j) · Termine effettivo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti (Data eff j) · Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento per ragioni non imputabili al Fornitore (TSj) · Numero totale di segnalazioni eccedenti i tempi di ripristino previsti (NRitardi) nell'intervallo di rilevazione 		
Regole di	Vanno considerate tutte le segnalazioni aperte nel periodo di riferimento effettuate a		



Attività	Obiettivo	Contenuto	Deliverable
Analisi Infrastruttura	Raccogliere informazioni in merito all'infrastruttura di	Verrà effettuato un incontro di kick off durante il quale sarà presentato il progetto, la metodologia e saranno condivisi gli obiettivi attesi e il relativo piano	Verbale dell'incontro di kick off



	backup di VMware utilizzata dal Cliente	di progetto	
		Analisi dell'infrastruttura di backup dell'ambiente VMware Vcloud e delle caratteristiche di configurazione e delle politiche di backup attualmente utilizzate mediante interviste con i referenti del Cliente	Documento riepilogativo con descrizione infrastruttura e relativi report
		Identificazione degli eventuali vincoli a livello infrastrutturale che possono avere impatto sulle politiche e strategie di backup	
Raccolta informazioni	Raccogliere informazioni in merito alle tipologie di dati alle politiche di backup	Identificazione delle diverse tipologie di dati sottoposti a backup	Documento di riepilogo delle tipologie di dati e politiche di backup
		Verifica delle politiche di backup per le diverse tipologie di dati	
Definizione test delle politiche di backup	Condividere le nuove politiche di backup e valutarne l'effettiva applicabilità	Definizione della struttura delle politiche di backup	Documento di riepilogo con le nuove politiche di backup proposte e linee guida di implementazione
		Linee guida su come implementare le nuove politiche	
		Condivisione delle nuove politiche di backup	
		Identificazione di un ambiente di test composto al massimo da 20 macchine virtuali nel quale testare le nuove politiche di backup	
		Implementazione delle nuove politiche di test e loro verifica	
		Affinamento delle politiche di backup sulla base dei risultati ottenuti dai test	

Le attività sopra descritte saranno attivate secondo un piano concordato tra Sogei e il fornitore e gestite nell'arco temporale della durata del contratto. Qualora, per lo svolgimento delle attività descritte, si erogasse un numero di giornate uomo inferiore a quello acquistato nel pacchetto, le restanti giornate uomo potranno



essere utilizzate a consumo durante tutta la durata del contratto, secondo tempistiche da concordare tra le parti.

1.9.2 Assistenza sistemistica

La Sogei nell'ambito della conduzione dei sistemi open utilizza prodotti software del produttore Symantec, in particolare nelle seguenti aree:

- Backup;
- Architetture di sistema in Alta Affidabilità;
- Archiviazione documenti e caselle di posta elettronica.

Per tali aree è richiesto un servizio di assistenza specialistica:

- Per la gestione e l'ottimizzazione delle funzioni di prodotto;
- Per disegnare l'architettura ed integrare la messa in esercizio delle nuove versioni.

I prodotti Symantec per i quali è richiesta l'assistenza specialistica riguardano le famiglie:

- Enterprise Vault;
- Storage Foundation HA;
- NetBackup.

Il servizio coprirà un arco temporale di 36 (trentasei) mesi a partire dalla stipula del contratto.

Per il servizio richiesto, l'impegno è stimato in un massimo di 200 giorni/persona per le figure professionali e certificazioni possedute così suddivisi in relazioni ai prodotti da presidiare.

Prodotto	Figura professionale	Giorni/persona	Certificazione
Enterprise Vault	Master architect per Enterprise Vault	50	STS Symantec Enterprise Vault 10.0 for Exchange
Storage Foundation HA	Master architect per Storage Foundation	30	STS Veritas Cluster Server 6.0 for Unix
		20	STS Veritas Storage Foundation 6.0 for UNIX
NetBackup	Master architect per NetBackup	75	STS Symantec NetBackup 7.5 for UNIX
		25	STS Symantec NetBackup 7.5 for Windows

La società dovrà mettere a disposizione per un team di lavoro che, per tutta la durata del contratto, sarà composto da figure professionali in possesso dei requisiti minimi di seguito indicati.

Le diverse risorse dovranno essere in possesso delle seguenti certificazioni Symantec:

- STS Symantec Enterprise Vault 10.0 for Exchange;



- STS Veritas Cluster Server 6.0 for Unix;
- STS Veritas Storage Foundation 6.0 for UNIX;
- STS Symantec NetBackup 7.5 for UNIX;
- STS Symantec NetBackup 7.5 for Windows.

Le figure professionali dovranno essere in grado, in relazione ai prodotti presidiati, di:

- Installare e configurare correttamente il relativo prodotto attivandone se necessario tutte le funzionalità;
- Eseguire il disegno architetturale della soluzione;
- Eseguire sessioni approfondite di troubleshooting;
- Eseguire manutenzione correttiva ed evolutiva del prodotto.

Le figure professionali devono aver maturato almeno 5 (cinque) anni di esperienza in ambienti di fascia Enterprise.

La società dovrà comunicare l'elenco dei nominativi componenti il team di lavoro e fornire i curriculum vitae, anche sotto forma di schede tecniche.

La società dovrà fornire la documentazione attestante la tipologia di rapporto di lavoro dei componenti del team di lavoro.

2 MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

L'Impresa aggiudicataria comunicherà alla Sogei, alla data di stipula del contratto, il nominativo del **Responsabile della Fornitura**, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché Sogei, nella persona del proprio **Responsabile del Contratto**, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

2.1 Consegna, installazione, parametrizzazione e collaudo dei prodotti

L'Impresa, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del Contratto, dovrà sottoporre al Responsabile del Contratto un "**Piano operativo**" contenente le modalità di consegna, installazione e parametrizzazione dei nuovi prodotti hardware e software previsti, così come le modalità di attivazione dei servizi di manutenzione e supporto specialistico, individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione.

Al termine delle attività di consegna e installazione dei nuovi prodotti hardware e software previsti, il Fornitore dovrà redigere un apposito "**Rapporto di fine installazione**".



Tale documento, per le componenti hardware, dovrà riportare le seguenti informazioni:

- la data ed il luogo di svolgimento delle attività;
- la descrizione delle operazioni di installazione e parametrizzazione svolte e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;
- la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui alla documentazione tecnica e d'uso;
- l'articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità.

Per le licenze software, il rapporto di fine installazione dovrà invece riportare le seguenti informazioni:

- la titolarità delle licenze software rilasciate;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;
- la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui alla documentazione tecnica e d'uso;
- l'articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità.

Tutte le attività di consegna, installazione e parametrizzazione dei prodotti dovranno essere eseguite con le modalità e nel rispetto dei termini previsti nel "Piano operativo", pena l'applicazione delle penali previste nel contratto.

Per ciò che concerne il collaudo delle nuove licenze software, si rimanda quanto previsto nel contratto.

Poiché la soluzione di backup prevede la rendicontazione della capacità di dati in TB, una volta aggiunte le licenze di capacità aggiuntiva dovrà essere verificato, nella sezione License Keys della console di amministrazione del prodotto, il nuovo valore che dovrà rispettare la seguente formula:

Capacità TB totale disponibile = capacità pre-upgrade + capacità upgrade.

Per ciò che concerne invece il collaudo del nuovo hardware, il corretto funzionamento dell'appliance dovrà essere verificato dopo aver acceso la macchina e dopo la sua attestazione all'infrastruttura di backup, mediante l'utilizzo di specifici comandi di diagnostica come da procedure standard Symantec.



2.2 Attivazione del servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione da attivare ed erogare in modalità continuativa è composto dai seguenti elementi:

- Symantec Essential Support;
- Symantec Business Critical Services.

L'attivazione di tale servizio è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla conclusione delle attività contrattuali.

L'allestimento del servizio di manutenzione da parte del Fornitore deve avvenire secondo quanto disposto dal presente Capitolato, in termini di logistica, organizzazione, sicurezza, documentazione e quanto altro necessario.

La regolamentazione contrattuale dei servizi di manutenzione è a canone omnicomprendivo invariante per tutta la durata del contratto.

Il **Responsabile tecnico dell'erogazione dei servizi** è tenuto a produrre, alla fine di ogni mese, il documento chiamato "**Elenco degli interventi**", contenente tutti gli interventi eseguiti nel corso di tale periodo secondo le modalità e con il contenuto indicati nel presente Documento, evidenziando quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti.

Il servizio di manutenzione dovrà inoltre comprendere la fornitura, entro 15 giorni dalla data della loro immissione sul mercato, delle nuove release e degli aggiornamenti relativi a tutti prodotti software Symantec utilizzati da Sogei.

2.3 Attivazione dei servizi di supporto specialistico

I servizi verranno svolti presso la sede e negli orari indicati al precedente paragrafo 1.1.

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Responsabile del Contratto Sogei ed il Responsabile della fornitura.

In relazione al piano concordato l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

L'impresa si impegna a garantire, a fronte di una richiesta da parte di Sogei, la disponibilità delle proprie risorse specializzate entro 10 (dieci) giorni solari.

Al termine di ciascun mese e comunque non oltre i cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, il Responsabile della fornitura predisporrà e firmerà un "Consuntivo Attività", dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto di Sogei, ed allegato alla fatturazione.



La Società si impegna a presentare a Sogei, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di attivazione del servizio, un elenco contenente i curricula delle risorse da utilizzare per lo svolgimento delle attività previste.

Le risorse che si occuperanno delle attività di supporto specialistico, dovranno svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con personale Sogei, seguendo le indicazioni ricevute. Tali risorse svolgeranno le proprie prestazioni nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovranno operare.

Eventuali residui di giorni uomo disponibili dopo il completamento delle attività pianificate potranno essere erogate a consumo, su esplicita richiesta di Sogei e per tutta la vigenza del contratto.

Il servizio potrà essere erogato tutti i giorni feriali, negli orari lavorativi specificati nel paragrafo 1.1.

2.3.1 Attivazione del servizio “Backup As Service”

L'obiettivo è di svolgere le attività pianificate entro la durata di contratto, salvo variazioni da concordare congiuntamente.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del servizio dovranno operare “on site”, presso la sede di cui al Paragrafo 1.1, in accordo con il piano concordato; eccezionalmente e solo in accordo con Sogei, alcune delle attività previste potranno essere svolte “in house”, presso la sede dell'Impresa.

2.3.2 Attivazione del servizio di assistenza specialistica

L'obiettivo è di svolgere le attività pianificate entro la durata del contratto.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del servizio opereranno presso la sede di cui al Paragrafo 1.1, in accordo con il piano concordato.

3 Attività previste

Sogei provvederà a mettere a disposizione dell'Impresa il supporto logistico necessario per lo svolgimento delle attività previste presso le sue sedi, oltre a rendere disponibile il personale d'interfaccia necessario per l'interazione con il personale dedicato alle attività di manutenzione.

3.1 Relativamente alla consegna, installazione, parametrizzazione e collaudo dei prodotti HW e SW

Sogei provvederà a mettere a disposizione l'hardware e i software di base necessari all'installazione dei prodotti Symantec.

3.2 Relativamente alla erogazione dei servizi di manutenzione

Coerentemente con tutte le richieste di manutenzione, Sogei provvederà a descrivere adeguatamente il problema e fornirà supporto nella ricerca delle cause, seguendo le indicazioni e gli standard accessibili sul portale web di Symantec.



3.3 Relativamente alla erogazione del servizio di supporto specialistico

Sogei metterà a disposizione dell'Impresa gli ambienti tecnici necessari all'espletamento del servizio, oltre a idonee postazioni di lavoro. Inoltre, provvederà all'approvazione della documentazione prodotta, così come concordato nel Piano operativo.

4 Verifica dei prodotti e dei servizi

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata:

- con riferimento alla fornitura di cui ai paragrafi 1.6 NetBackup Appliance e 1.7 Licenze software Netbackup, entro 30 (trenta) giorni, dalla data del "Rapporto di fine installazione";
- con riferimento alla fornitura di cui al paragrafo 1.8 Servizio di manutenzione, alla fine del trimestre di riferimento;

L'Impresa prende atto ed accetta che la verifica di conformità può comprendere anche prove diverse da quelle suggerite dall'Impresa, nell'ambito del rapporto di installazione.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Documento.

L'Impresa è tenuta a prestare, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale "**Data di accettazione della fornitura**", limitatamente alle prestazioni in esso comprese, ed in tal caso, l'Impresa potrà procedere alla relativa fatturazione, secondo le modalità indicate nel contratto.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Sogei. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta, con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Sogei ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno dell'Impresa.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.