



consip

## **ALLEGATO 2 - CAPITOLATO TECNICO**

# **DELLA PROCEDURA NEGOZIATA FINALIZZATA ALLA STIPULA DI UN CONTRATTO PER L'ACQUISIZIONE DEL PRODOTTO DI DATA VIRTUALIZATION DENODO IN MODALITÀ ILLIMITATA PER SOGEI – ID 2423**

Consip S.p.A. a socio unico

Sede Legale: Via Isonzo 19/E - 00198 Roma

T +39 06 85449.1 - F +39 06 85449 281 - [www.consip.it](http://www.consip.it)

Capitale Sociale € 5.200.000,00 i.v. C.F. e P.IVA 05359681003

Iscr.Reg.Imp.c/o C.I.I.A. Roma 05359681003 Iscr.R.E.A. N.878407



## Indice

1.	PREMESSA	3
2.	SOTTOSCRIZIONE PIATTAFORMA DENODO	3
2.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	4
2.2	SERVIZIO D-PASS	4
3.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E LIVELLI DI SERVIZIO	4
3.1	Consegna dei prodotti e verifica di conformità.	4
3.2	Servizio di manutenzione.	5
3.3	SERVIZIO D-PASS	6



## 1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della fornitura.

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Nel corpo del presente Capitolato e nel contratto valgono le seguenti definizioni:

- **Aggiornamento:** le nuove release, patches, correzioni e/o versioni dei Programmi, rese disponibili dall'Impresa in relazione ai prodotti installati.
- **Connettore:** ciascun connettore che connette la piattaforma con una sorgente dati esterna. Esiste un connettore per ciascuna tipologia di base dati la piattaforma Denodo deve interfacciare.
- **Documentazione, Documentazione di programma:** documentazione tecnica standard, guide, manuali dei Prodotti e manuali d'uso della piattaforma Denodo, distribuite da Denodo e fornite a Sogei.
- **Livello di Severità 1 – Emergency:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione dell'attività.
- **Livello di Severità 2 – High:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità importanti con potenziale perdita di dati e/o interruzione del servizio.
- **Livello di Severità 3 – Medium:** il livello di severità di richieste relative a funzionalità non critiche la cui mancanza consente comunque l'attività della piattaforma.
- **Livello di Severità 4 – Low:** il livello di severità di richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione.
- **Malfunzionamento:** qualsiasi errore, virus o comunque difformità di funzionamento di Prodotti rispetto alla documentazione ed alle specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico.
- **Service Request:** ogni richiesta effettuata da Sogei a Denodo relativamente a un Malfunzionamento nell'ambito del Servizio di manutenzione.

La presente iniziativa di acquisizione è finalizzata a soddisfare il fabbisogno di Sogei di acquisire la piattaforma di Data Virtualization Denodo, in modalità di sottoscrizione triennale, la quale comprende, oltre al diritto d'uso a tempo determinato e il servizio di manutenzione, anche il servizio D-PASS:

- a. **Sottoscrizione triennale della piattaforma di Data Virtualization Denodo in modalità illimitata, comprensivo del Servizio D-PASS (Denodo Periodic Assessment and Success Services) per tre anni.**

Di seguito si riporta la descrizione in dettaglio dei beni e servizi da acquisire sopra elencati.

## 2. SOTTOSCRIZIONE PIATTAFORMA DENODO

Si richiede la fornitura di una sottoscrizione della piattaforma Denodo di durata triennale, non esclusiva e trasferibile ai sensi della normativa vigente, da acquisirsi in modalità illimitata (senza dunque limitazione alcuna di metrica, sia essa in server, CPU, core, ambienti su cui possa essere installata la piattaforma, o in utenti).



## 2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Ricompresa nella sottoscrizione della piattaforma Denodo, si richiede l'erogazione del servizio di manutenzione (Supporto Premium (24 ore al giorno x 7 giorni alla settimana) ) per l'intera durata della sottoscrizione.

## 2.2 SERVIZIO D-PASS

Ricompreso nella sottoscrizione è previsto il servizio D-Pass (Denodo Periodic Assessment and Success Services) il quale comprende le seguenti componenti:

- Accesso online illimitato e gratuito ai contenuti del sito della formazione di Denodo per tutti i dipendenti Sogei;
- Accesso all'area del sito Denodo dedicata alla consultazione e orientamento;
- Assegnazione di un focal point Denodo "Services Delivery Manager";
- 80 ore/anno dei Servizi Professionali Denodo.

## 3. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E LIVELLI DI SERVIZIO

L'Impresa 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 la Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

### 3.1 Consegna dei prodotti e verifica di conformità.

La consegna della fornitura oggetto del presente contratto dovrà essere effettuata dall'Impresa in modalità elettronica a partire dalla data di sottoscrizione del presente contratto, mediante la messa a disposizione attraverso download dei prodotti software dall'apposito sito web: <https://www.denodo.com> entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla data di stipulazione del contratto.

L'Impresa riconosce che, accedendo al predetto URL, sarà possibile scaricare sui sistemi della Sogei, in qualsiasi momento, la piattaforma Denodo e i relativi moduli/connettori e la relativa documentazione nella versione disponibile alla predetta data per la piattaforma Denodo, fino alla scadenza del presente contratto.

La piattaforma Denodo sarà oggetto delle attività di installazione e configurazione e di verifica di conformità. A tale scopo, contestualmente alla consegna dei beni, l'Impresa consegnerà alla Committente, ai fini della sua approvazione, anche il *Piano operativo* contenente i termini per l'installazione, l'attivazione, la configurazione e la verifica di conformità; tale Piano verrà approvato dalla Committente entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso.

La fornitura sarà quindi sottoposta a verifica di conformità da parte della Sogei entro i termini previsti dal piano operativo (e comunque non oltre 30 giorni decorrenti dalla data di Fine Installazione).

In caso di esito positivo della verifica di conformità, la relativa data sarà definita come "Data di verifica di conformità", e da essa decorreranno i 36 mesi di durata della sottoscrizione in modalità illimitata e dei relativi servizi di manutenzione/supporto e D-PASS.



### 3.2 Servizio di manutenzione.

Si richiede che l'Impresa presti il servizio di manutenzione della piattaforma Denodo per 36 (trentasei) mesi, decorrenti dalla data di accettazione della fornitura.

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare tutti i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Relativamente al software, il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito <https://www.denodo.com> delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) della piattaforma o di suo modulo/connettore e relativa documentazione;
- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal <https://www.denodo.com> delle riparazioni e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito <https://www.denodo.com> di ogni nuovo update dei prodotti; peraltro, la Sogei avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni della piattaforma o di un suo modulo/connettore.

Il servizio di manutenzione, relativamente all'attività di assistenza remota tramite personale in lingua italiana, sarà prestato dall'Impresa tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle 18.00.

La Sogei comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti ed il livello di severità mediante strumento telematico all'indirizzo <https://support.denodo.com> (24 ore su 24, 7 giorni su 7) o tramite email all'indirizzo [support@denodo.com](mailto:support@denodo.com) (nelle ore lavorative dei giorni feriali) o tramite comunicazione telefonica al numero                     , confermata via posta elettronica. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma via posta elettronica o dal log risultante dal sistema nel caso in cui la Service Request venga aperta direttamente sul sito di supporto. L'Impresa prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Sogei e si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio. Ricevuta la comunicazione di cui al precedente comma, l'Impresa si obbliga confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail o tramite il sito stesso alla Sogei, entro i termini di seguito riportati:

- a) per il livello di Severità 1 entro 2 ore solari;
- b) per il livello di Severità 2 entro 4 ore lavorative;
- c) per il livello di Severità 3 entro 8 ore lavorative;
- d) per il livello di Severità 4 entro 8 ore lavorative.

Le richieste di intervento verranno gestite dall'Impresa tramite un tecnico specializzato.

L'Impresa si impegna a ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto:

1. **Livello di severità 1:** risoluzione, entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla presa in carico del problema.



2. **Livello di severità 2:** risoluzione, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.
3. **Livello di severità 3 e 4:** risoluzione entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento, per la fornitura della quale l'Impresa potrà concordare con la Sogei un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quelli indicati nei precedenti punti, l'Impresa, previa fornitura di una soluzione temporanea potrà concordare con Sogei un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento.

Nel caso in cui l'Impresa abbia fornito una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nel contratto.

### 3.3 SERVIZIO D-PASS

Si richiede che l'Impresa presti il servizio "D-PASS" (Denodo Periodic Assessment and Success Services) ricompreso nella fornitura della sottoscrizione triennale.

Il servizio D-PASS è volto a contenere imprevisti e rischi attraverso l'individuazione di aree di miglioramento tramite i seguenti servizi:

1. Accesso ai corsi di formazione Denodo;
2. Assegnazione di una figura professionale dedicata "Denodo Services Delivery Manager" che svolgerà la funzione di punto di contatto e di focal point per Denodo.
3. Accesso all'area di consultazione e orientamento che comprende aspetti architetturali, progettuali e di sviluppo.
4. Accesso a un *capacity assessment* di analisi dei carichi di lavoro.

Saranno previsti:

- Accesso illimitato ai corsi di formazione on-demand Denodo disponibili;
- Due analisi di carico di lavoro all'anno. Le analisi di carico sono svolte sui log relativi a una settimana di lavoro di un server o un cluster di produzione che rappresenti l'uso complessivo del sistema, poiché vengono sintetizzate le seguenti informazioni:
  - Utilizzo della CPU;
  - Utilizzo della memoria;
  - Carico delle richieste del server;
  - Prestazioni complessive.
- Due incontri di *Deployment Success* al mese (ciascuno della durata di un'ora) con i seguenti referenti Denodo:
  - Il Denodo Delivery Manager assegnato a Sogei;
  - (Eventuale) il Consulente tecnico Denodo per domande e risposte;
- il Consulente tecnico Denodo fornirà consigli avanzati durante le sessioni di domande e risposte relativamente a:
  - Revisione di problemi aperti, obiettivi e soluzioni;



- Indicazioni sulle architetture;
  - Indicazioni su nuovi casi d'uso;
  - Indicazioni sulle migliori pratiche di progettazione e sviluppo;
  - Consigli sulle varie possibilità di esecuzione basate su casi d'uso condivisi;
  - Indicazioni di sicurezza e governo;
  - Indicazioni su backup & recovery;
  - Revisione della disponibilità di crescita in base all'analisi del carico di lavoro.
  - Consigli sul monitoraggio capacity & planning in base all'analisi del carico di lavoro.
  - Consigli sulle impostazioni di sistema in base all'analisi del carico di lavoro.
- 80 ore di servizi di consulenza / anno per attività di implementazione della piattaforma Denodo.