

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO (PARTE II)

**POTENZIAMENTO INFRASTRUTTURA DELL
ISILON PER SOGEI-**

ID 2531

Sommario

1	PREMESSA	3
2	GENERALITÀ	5
2.1	Sintesi della fornitura e durata	5
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza	5
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	7
3.1	Distribuzione	7
3.2	Caratteristiche tecniche	7
4	I SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA	8
4.1	Servizi connessi di preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche	8
4.1.1	Preinstallazione	8
4.1.2	Consegna installazione attivazione e configurazione	9
5	I SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	12
5.1	Costituzione strutture tecnico/logistiche	12
5.2	Requisiti professionali del personale tecnico	12
5.3	Servizi di Manutenzione	12
5.3.1	Manutenzione preventiva	13
5.3.2	Manutenzione correttiva ordinaria	14
5.3.3	Materiali di consumo	15
5.4	Livelli di servizio	15
5.4.1	Livelli di servizio per i malfunzionamenti delle apparecchiature	15
5.4.2	Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software a corredo	15
5.5	Luogo di svolgimento	16

1 Premessa

Sogei, nel 2017, ha acquisito apparati NAS (infrastruttura base). Successivamente, a seguito dell'evoluzione tecnologica delle apparecchiature, nel corso del 2020 e del 2021, stanti le necessità generate dalla pandemia in termini di infrastrutture per la gestione centralizzata dei File System (i NAS, appunto), Sogei ha acquisito ulteriore tecnologia NAS di Dell basata sulla nuova piattaforma Isilon.

A seguito dell'attuale grado di utilizzo della infrastruttura di Storage NAS, congiuntamente al trend di crescita di nuovi clienti che necessitano di tale tecnologia e servizi (ad esempio, Ragioneria Generale dello Stato, Agenzia Coesione Territoriale, Presidenza del Consiglio dei Ministri e Corte dei Conti), **non prevedibili e contemplabili in fase di pianificazione**, si stima un periodo di disponibilità di spazio disco residuo e di capacità elaborativa sulla piattaforma DELL/EMC di Network Attached Storage ISILON piuttosto breve.

Per fronteggiare il considerevole aumento volume di dati necessario agli utenti, si rende necessario potenziare la capacità di throughput e di archiviazione degli apparati NAS afferenti alla piattaforma di DELL EMC ISILON, utilizzata a supporto dei servizi di archiviazione stessa.

Per tutto quanto esposto, nelle more della disponibilità di HW e SW previsti da una **gara a tecnologia aperta NAS attualmente in fase di valutazione offerte presso Consip (ID 2353)**, si rende necessario con urgenza un potenziamento dell'attuale piattaforma ISILON del Sistema Informativo della Fiscalità sia nel CED primario che nei siti di DR, ai fini di far fronte alle attuali esigenze nell'attesa dell'aggiudicazione della gara.

Il potenziamento dell'attuale infrastruttura NAS attualmente in produzione è l'unica soluzione allo stato percorribile per azzerare i tempi che, in caso di impianto di una nuova piattaforma NAS offerta nella gara (ID 2353) e/o di altra piattaforma acquisita anche eventualmente d'urgenza, si renderebbero necessari per la relativa installazione e per il collaudo nonché per apportare gravose modifiche e integrazioni applicative e infrastrutturali. Tale approccio, consentirebbe infatti di rendere i sistemi previsti per il potenziamento disponibili nell'arco di meno di un mese dall'aggiudicazione della procedura, eliminando di fatto il rischio di una sospensione di servizi pubblici essenziali e garantendo di conseguenza il rispetto dei livelli di servizio concordati.

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

- **Amministrazione**, indica il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole

strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica;

- **Apparecchiature**, indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche oggetto della *Fornitura*;
- **Capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, la vendita degli *apparati elettronici*, la cessione delle licenze d'uso dei *prodotti software* oggetto del presente *Capitolato tecnico*, le *licenze* per l'abilitazione di funzionalità sugli apparati, nonché l'erogazione dei servizi descritti;
- **Prodotti software**, indica il software e le licenze d'uso oggetto del presente *Capitolato tecnico* oltre l'eventuale software di ausilio alla gestione delle apparecchiature;
- **Sistema informativo**, indica il sistema informativo della fiscalità nelle cui sedi dovrà essere eseguita la *Fornitura*. Le sedi sono dislocate sia a Roma, Via Mario Carucci, 99 che in altra sede dedicata alle attività di Disaster-Recovery;
- **Società o Fornitore**, indica la società aggiudicataria della *fornitura*;
- **Sogei**, indica la SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.

2 Generalità

Il presente documento stabilisce i requisiti (i quali, salvo diversa indicazione, debbono intendersi come **minimi**) che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

2.1 Sintesi della fornitura e durata

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze la fornitura sarà parte integrante del sistema informativo suddetto e, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede:

- **Acquisizione di apparecchiature NAS Isilon Dell (hw e sw) per l'area Finanze, comprensive dei servizi connessi di preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche, coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura, nonché della manutenzione ed assistenza on site per 36 mesi**

2.2 Prescrizioni in materia di sicurezza

Tutte le apparecchiature fornite devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione.

In particolare, devono rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- **Legge 1 marzo 1968, n. 186** “disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici”;
- **D.Lgs. 19 maggio 2016, n. 86** “attuazione della direttiva 2014/35/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni limiti di tensione”;
- **D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151**, “attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;
- **D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49**, “attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)”;
- **D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152**, “Norme in materia ambientale”;
- **D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81** “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;

- **Norme UNI e CEI** di riferimento.

A ciò si aggiunga la normativa di rango primario e secondario vigente, relativa alle misure di sicurezza a fronte dell'emergenza COVID 19, ove applicabile al caso di specie.

È fatto obbligo alla Società di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

La Società s'impegna inoltre a porre in essere, prima dell'inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del **D. Lgs. 81/2008** "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", fornendo, in particolare, il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività di cui al presente Capitolato, ai fini anche della predisposizione/aggiornamento del **D.U.V.R.I.** (Documento Unico di Valutazione Rischio da Interferenze) di cui **al comma 3 dell'art. 26** del suddetto decreto.

3 Oggetto della Fornitura

- a) La fornitura, da effettuarsi nell'ambito della evoluzione del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, comprende l'acquisizione di: **Acquisizione di apparecchiature NAS Isilon Dell (hw e sw) per l'area Finanze**, inclusivi dei servizi di
- a.1) preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche;
 - a.2) coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura;
- La componentistica è identificata puntualmente dai part number riportati nell'Appendice A di questo Capitolato Tecnico.
- b) Servizi di assistenza e manutenzione sul materiale di nuova acquisizione indicato al punto a) ed elencato nell'Appendice A di questo Capitolato Tecnico per 36 mesi decorrenti dalla data di positiva verifica di conformità della fornitura.

Tutte le apparecchiature hw e i sw forniti devono intendersi nella loro ultima release disponibile e con il numero maggiore di funzionalità previste anche se non esplicitamente indicato.

3.1 Distribuzione

Le apparecchiature e i software dovranno essere consegnati ed installati presso il CED del Sistema Informativo della Fiscalità.

Sogei si riserva in ogni caso, a seguito della stipula del contratto, di richiedere l'installazione e l'attivazione di uno dei sistemi presso un sito diverso e alternativo, comunque situato entro 200Km da Roma.

Il piano operativo per la consegna, l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura è a cura della società fornitrice e dovrà essere consegnato entro i termini stabiliti nel successivo paragrafo 4.1.2 e nel contratto.

3.2 Caratteristiche tecniche

Trattandosi di una acquisizione basata su part number Dell, le caratteristiche tecniche della componentistica oggetto di fornitura sono identificate precisamente dai codici dettagliati nella Appendice A.

4 I Servizi connessi alla Fornitura

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del capitolato e quindi andranno prestati dalla *Società* unitamente alla medesima. **Tutte le attività saranno svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.**

4.1 Servizi connessi di preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche

4.1.1 Preinstallazione

La *Società* dovrà espletare le attività di preinstallazione sulle apparecchiature di cui all'Appendice A 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;
- fornitura di tutte le caratteristiche fisiche necessarie alla predisposizione delle aree nelle quali verranno installate le apparecchiature. Di seguito si riporta, a titolo di esempio, quanto richiesto in merito:
 - Ingombro di ogni apparecchiatura comprensivo delle aree di accesso;
 - Tipologia ed assorbimento di energia elettrica per ogni apparecchiatura,
 - Numero di collegamenti di alimentazione richiesti per ogni apparecchiatura, con particolare riferimento ad ogni Rack;
 - Tipologia di raffreddamento delle apparecchiature;
 - Consumo in termini di frigorie per ogni apparecchiatura;
 - Quantità e tipologia delle interfacce di ogni apparecchiatura.
- Predisposizione, di esclusiva competenza del fornitore, per il trasporto di tutti i componenti, così da effettuare una singola consegna.

Sono di esclusiva competenza del fornitore il trasporto e la consegna delle apparecchiature elettroniche oggetto della fornitura, complete di tutti i loro dispositivi, componenti ed accessori, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: unità di controllo, cavi di interfaccia di canale, cavi di interconnessione, cavi di alimentazione, cavi E.P.O., documentazione tecnica, microprogrammi, ecc.

Almeno 5 (cinque) giorni solari prima dell'inizio delle attività di consegna, il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Committente un elenco contenente i dati identificativi dei beni (relativi a TUTTI i componenti definiti nell'Appendice A), che dovrà essere inviato:

- **per gli apparati hardware** alla casella postale asset@sogei.it, oltre che ai seguenti indirizzi consegne_hw@sogei.it e gestioneeservizi ausiliari@sogei.it. Di seguito si riporta il tracciato record, a cui il Fornitore dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Serial number

- **per le licenze software e il relativo servizio di manutenzione** alla casella postale asset_sw@sogei.it . A tale indirizzo il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo l'impresa si impegna a comunicare: il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa. Le informazioni riportate dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

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

Tali informazioni devono essere inviate prima della consegna delle apparecchiature e saranno utilizzate successivamente, per la compilazione del “Verbale di installazione/Consegna”, così come descritto nel paragrafo successivo.

Si fa presente che gli apparati ed il software fornito verranno pagati solo dopo il collaudo della fornitura e se presenti nel sistema di gestione ASSET della *Sogei*.

4.1.2 Consegna installazione attivazione e configurazione

Entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula (o il diverso termine indicato dalla Committente) del contratto il Fornitore consegnerà a Sogei, ai fini della sua approvazione, anche il Piano Operativo contenente una proposta relativa alle modalità per l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura delle apparecchiature definite in Appendice A. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato da Sogei entro 5 (cinque) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso.

La installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature deve essere effettuata in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo concordato con Sogei fermo restando che la consegna della intera Fornitura dovrà avvenire **entro 20 giorni solari dalla stipula del contratto (o il diverso termine indicato dalla Committente)**.

Il personale impegnato in tali attività dovrà essere opportunamente preparato e certificato, laddove necessario, e dovrà avere una esperienza biennale in attività analoghe.

Ultimate le operazioni di installazione, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente un “Rapporto di Fine Installazione” recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale e versione delle apparecchiature e dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico.

Tale rapporto dovrà peraltro anche anticipare in sintesi le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità. Contestualmente al “Rapporto di fine installazione”, l’Impresa dovrà, altresì, consegnare un “Piano di collaudo”, contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti definiti nell’Appendice A e oggetto della fornitura.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione della Società concordare con i responsabili SOGEI la data delle imminenti attività.

La Società dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- installazione delle apparecchiature elettroniche, secondo le modalità proprie di ciascuna di esse e secondo le specifiche di configurazione comunicate dai responsabili SOGEI nel corso dei sopralluoghi che dovranno essere effettuati dalla Società prima della installazione. Si precisa fin d’ora che qualora sia richiesto da SOGEI, gli interventi andranno eseguiti, anche in orario notturno, fra il sabato e la domenica, per minimizzare l’impatto sull’operatività del centro;
- attivazione delle apparecchiature elettroniche e dell’eventuale software ausiliario di gestione e verifica del loro corretto funzionamento;
- configurazione delle apparecchiature come richiesto dagli specialisti Sogei e come riportato nel piano Operativo consegnato a Sogei;
- produzione del “ Rapporto di Fine Installazione” per le apparecchiature oggetto della Fornitura.

A seguito delle attività di installazione e configurazione delle apparecchiature, il Direttore dell’esecuzione della Sogei dichiara le apparecchiature oggetto della Fornitura attivate, le stesse verranno messe in servizio sul database dell’Asset societario, attraverso l’utilizzo di apposito prodotto Web chiamato SOHARA che produrrà il relativo “Verbale di Installazione”.

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

Entro il termine di 30 (trenta) giorni solari con decorrenza dalla data del “Verbale di Installazione”, la Sogei effettuerà delle prove di funzionalità sulla base del “Piano di Collaudo” concordato tra la Committente e il Fornitore e, a seguito di riscontro positivo di tali prove, verranno dichiarate conformi le apparecchiature attraverso la compilazione del “verbale di conformità”. La data riportata sul “Verbale di conformità” coincide con la “Data di accettazione della Fornitura”.

Nelle more delle condizioni di applicabilità, alla presente iniziativa si applicano le previsioni di cui al D.L. 105/2019 convertito in l. 133/2019 e relativi decreti attuativi, recante “Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e di disciplina dei poteri speciali nei settori di rilevanza strategica (SICUREZZA CIBERNETICA)”.

In particolare, ai sensi di quanto previsto all’art. 1, comma 6 lett. a) del D.L. 105/2019, la cui efficacia è stata modificata dall’art. 16 comma 9, lett. a) del D.L. n. 82/2021, si precisa che il Fornitore dovrà fornire pieno supporto alla Committente, che è chiamata agli adempimenti previsti

al citato art. 1, comma 6 lett. a) del D.L. 105/2019, nonché ottemperare agli adempimenti, limitatamente agli ambiti di specifica competenza, previsti alla successiva lettera b).

5 I Servizi di assistenza e manutenzione

5.1 Costituzione strutture tecnico/logistiche

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo la Società dovrà predisporre ed attivare, presso propri locali, 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 ai successivi paragrafi.

Le suddette strutture potranno coincidere strutture già in esercizio presso il Fornitore.

5.2 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, da descrivere nella relazione tecnico/illustrativa:

- assunto con contratto secondo le disposizioni di legge;
- essere di madrelingua italiana o in alternativa possedere certificato di conoscenza della lingua italiana pari o superiore a livello B2 o altra attestazione di conoscenza della lingua italiana valida ai fini dell'iscrizione ad una Università italiana;
- certificazioni relative ai prodotti ed alle tecnologie offerte;
- esperienza di almeno 2 (due) anni, maturati prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, in attività nelle quali siano state interessate apparecchiature e configurazioni analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- frequenza di corsi di addestramento specifici di almeno 20 giornate, sostenuti prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, inerenti apparecchiature elettroniche analoghe a quelle oggetto della fornitura.

5.3 Servizi di Manutenzione

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica della Società per tutta la durata del contratto, nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi.

Attraverso l'erogazione dei suddetti servizi la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutti gli apparati oggetto della Fornitura, ivi compreso il software fornito, definiti nell'Appendice A.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

In particolare, il servizio, comprende tutte le attività relative a:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione correttiva ordinaria;

Il servizio riguarda anche tutti i componenti ed accessori delle apparecchiature quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cavi di interfaccia di canale in fibra o in rame;
- cavi di stringaggio e di EPO;
- fornitura ed installazione delle nuove release di microprogrammi e Firmware rilasciati ufficialmente dalle case costruttrici;
- interfacce di comunicazione interne o esterne;
- unità DAT, Dischetti, CD.

Sulla base delle segnalazioni di guasto inoltrate dal personale della Sogei, il personale dell'assistenza deve effettuare l'intervento di assistenza tecnica presso la sede del sistema informativo, in accordo con la struttura di coordinamento e pianificazione la quale dovrà stabilire i tempi ed i modi con la struttura di gestione della Sogei.

La Società dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e la assistenza all'installazione delle versioni successive dei **Firmware** e dei **Software** forniti.

Inoltre, ai responsabili Sogei dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni del software messe a disposizione dal produttore, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto da esso erogati.

5.3.1 Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva consiste in interventi finalizzati alla individuazione di possibili situazioni di degrado che potrebbero favorire il verificarsi di malfunzionamenti.

Saranno a cura della struttura di coordinamento e pianificazione, oltre a quanto già definito nei punti precedenti, le seguenti attività:

- analizzare sistematicamente (almeno una volta al mese) gli archivi diagnostici (EREP, log di sistema e di macchina) allo scopo di rilevare tempestivamente eventuali sintomi di degrado del funzionamento delle apparecchiature elettroniche;

- effettuare gli opportuni interventi preventivi (regolazioni, controlli, sostituzioni di parti, innalzamento di livello di microprogrammi di macchina), concordati con la SOGEI, aventi lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti delle apparecchiature elettroniche, prevenendo possibili situazioni di degrado;
- costituire un collegamento diretto con le apparecchiature per la telediagnosi (collegamento RSF). In tal caso la Società si impegna costituire il suddetto collegamento completamente a proprie spese.

5.3.2 Manutenzione correttiva ordinaria

Consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto della Fornitura, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dalla Società, attraverso il prodotto "TTA", il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco ed entro i tempi massimi contrattualmente concordati.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la Società dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 5.4. Nel corso di tale processo, dovranno essere inserite in "TTA" le opportune informazioni che descrivono la gestione della escalation del malfunzionamento.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto di servizio in manutenzione, la Società dovrà inserire in TTA tale informazione (attività di monitoraggio).

Qualora l'intervento di manutenzione comporti la sostituzione di componenti che contengono Software/Firmware, i tecnici della Società sono tenuti a ripristinare l'ambiente al fine di consentire il ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società deve richiedere al referente Sogei /dell'Ufficio di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema TTA i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura.

Per circostanze oggettive che impediscono alla Società il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, dovrà fornire opportuna documentazione al fine di giustificare tali circostanze.

La Sogei si riserva di effettuare dei controlli affinché sia garantita la piena funzionalità delle apparecchiature a fronte del ripristino dell'ambiente software. Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti pienamente efficiente, la Società è tenuta a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente Software sostituito.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al paragrafo 5.4 e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel contratto, la Società dovrà introdurre in TTA le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata

tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

5.3.3 Materiali di consumo

Tutti i materiali di consumo (batterie in tampone, filtri, ecc.) sono a totale carico della Società per tutta la durata del contratto.

5.4 Livelli di servizio

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 prodotto TTA. È fondamentale, quindi che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente Sogei /dell'Ufficio così come è stato descritto in precedenza.

5.4.1 Livelli di servizio per i malfunzionamenti delle apparecchiature

Il rispetto dei livelli di servizio, richiesti per il ripristino di eventuali malfunzionamenti delle apparecchiature, verrà riscontrato in base alle seguenti tempistiche:

- Il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature elettroniche dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **8 (otto)** ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento, anche se imputabili a malfunzionamenti del software che all'interno della soluzione garantisce le funzionalità NAS.
- Le ore lavorative sono da intendersi:
 - dalle **ore 00.00 alle ore 24.00**, dal lunedì al venerdì;
 - dalle **ore 00.00 alle ore 20.00** del sabato;

escluse le sole festività nazionali.

Poiché i centri di elaborazione a cui sono destinate le forniture sono operativi 24 ore al giorno, compresi i festivi, in casi particolarmente critici, la Sogei potrà richiedere l'intervento dei tecnici della Società anche al di fuori degli orari specificati.

5.4.2 Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software a corredo

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 richiede:

- un tempo di intervento di 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento;
- un tempo di ripristino di 48 (quarantotto) ore dalla segnalazione del malfunzionamento per il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura.

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

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore alle 48 ore (normale periodo di ripristino), la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

5.5 Luogo di svolgimento

Tutte le attività verranno svolte presso le sedi del Sistema Informativo della Fiscalità, ove saranno resi disponibili i necessari strumenti di lavoro.

I costi di trasferimento e soggiorno del personale saranno a carico della Società.