



Consip S.p.A.

“Acquisto appliance Dell KACE K2200 e relativi servizi specialistici”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISTO APPLIANCE DELL KACE K2200 E RELATIVI SERVIZI SPECIALISTICI



INDICE

1. DEFINIZIONI	3
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
3. OGGETTO DELLE FORNITURA	5
3.1 Obiettivi	5
3.2 configurazione richiesta	6
4. SERVIZI DI MANUTENZIONE, UPGRADE E SUPPORTO	7
5. EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
5.1 Responsabile della Fornitura	8
5.2 Modalità di comunicazione	8
5.3 Consegna	8
5.4 Verifica di consegna	9
5.5 Verifica di conformità	9
5.6 Servizio di manutenzione	10
5.7 Adempimenti per la sicurezza	12
5.8 Riservatezza	12
6. PENALI	13



1. DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **CONSIP:** la Società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio;
- **Società:** la Società aggiudicataria del servizio;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Prodotto / Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato.



2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nel corso del 2014 Sogei ha acquistato 2 Appliance fisici Dell KACE K2000, modello K2100s, con l'obiettivo di velocizzare i tempi di realizzazione e distribuzione dei kit di installazione delle postazioni di lavoro presenti presso le sedi centrali e periferiche delle Agenzie Finanziarie.

L'appliance Dell KACE K2000 è un dispositivo specifico per la distribuzione dei sistemi operativi, è inoltre l'unico con un hardware dedicato a tale scopo, basato su software Open Source.

L'acquisto dell'apparato Dell KACE K2000, modello K2200, di seguito descritto in dettaglio, ha l'obiettivo di integrare gli apparati già esistenti, innalzare le versioni firmware e software e migliorare la capacità di risposta di Sogei alle esigenze interne e dei propri clienti presso le Agenzie del MEF.



3. OGGETTO DELLE FORNITURA

La fornitura prevede l'acquisto di:

- 1 (uno) Appliance Dell KACE K2000, modello K2200,
- servizi di installazione, manutenzione hardware e software e integrazione delle configurazioni attive già esistenti.

Nel complesso **la fornitura richiesta dovrà comprendere:**

- n.1 Dell KACE K2200 + 5.000 nodi,
- installazione e configurazione degli apparati presso la sede di Sogei (via Mario Carucci 99),
- 3 anni di manutenzione hardware e software in garanzia, comprensivi dell'innalzamento della versione firmware e software installato sull'Appliance,
- 20 giornate di supporto on-site a consumo da erogarsi presso la sede di Sogei (via Mario Carucci 99).

3.1 OBIETTIVI

Con l'acquisto dell'Appliance fisico sopra descritto, si intende conseguire gli obiettivi di seguito descritti a titolo esemplificativo:

- migrazione / upgrade al sistema operativo Windows 10 e alla suite di produttività Office 2016 delle Postazioni Di Lavoro (di seguito anche PDL) aziendali e dei clienti del Ministero dell'Economia e Finanze (MEF) garantendo il salvataggio dei dati utente sugli Appliance, con particolare riferimento alle Direzioni Centrali e Regionali delle varie Agenzie MEF,
- distribuzione di sistemi operativi MAC OS X e, in prospettiva, Linux,
- integrazione con le piattaforme di virtualizzazione Citrix e, in prospettiva, Hyper-V,
- creazione di Dashboard Web statiche personalizzate ed integrabili sulla piattaforma Sharepoint a disposizione del cliente aziendale e MEF, dove seguire lo “stato” dell'ambiente e l'avanzamento delle distribuzioni dei sistemi operativi,
- migrazione rapida dei server periferici equipaggiati con sistemi operativi obsoleti,
- incremento delle postazioni aziendali e dei clienti MEF da gestire.



L'acquisto dell'Appliance Dell KACE2000 modello K2200, inoltre, consente:

- di eseguire l'innalzamento alla nuova versione 4.0 del software di gestione installato sugli Appliance senza interruzioni del servizio erogato,
- ridurre i tempi medi di realizzazione dei kit al di sotto della soglia di 10 giorni lavorativi rispetto al valore medio attuale.

3.2 CONFIGURAZIONE RICHIESTA

Il nuovo apparato dovrà avere la seguente configurazione:

- punto di distribuzione primario per le PDL delle Agenzie MEF e per le postazioni aziendali Sogei, mentre gli apparati esistenti saranno utilizzati come backup/piattaforme di realizzazione kit,
- capacità di gestione fino a 25.000 nodi tramite un numero appropriato di licenze, mentre gli apparati esistenti saranno configurati con il minimo di default di licenze. Tale configurazione deve poter essere rimodulata in funzione di eventuali necessità contingenti,
- in caso di guasto o interruzione del servizio da parte del nuovo apparato, gli apparati esistenti (modello K2100) dovranno poter subentrare come punti di distribuzione concorrenti e bilanciati.



4. SERVIZI DI MANUTENZIONE, UPGRADE E SUPPORTO

I servizi di manutenzione, upgrade e supporto sono inclusi nella sottoscrizione.

La Società dovrà garantire, per l'intera durata del contratto, l'erogazione dei seguenti servizi:

- **assistenza telefonica e supporto tecnico online:** il servizio sarà fornito a 10 (dieci) soggetti, nominalmente individuati da Sogei. Il servizio in lingua italiana sarà fornito dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, escluse le festività nazionali;
- **update e upgrade:** il produttore provvederà a fornire tutti gli update (correzioni del codice, *bug fix*, modifiche minori e miglioramenti del prodotto effettuati per allinearli con la documentazione pubblicata) e gli upgrade (rilascio di una nuova versione del prodotto o consolidamento di una modifica o di un miglioramento diffusamente disponibile) contestualmente al momento del rilascio al pubblico.



5. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Società dovrà garantire i servizi nel seguito descritti per l'intero periodo di durata contrattuale.

5.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare a Sogei, **entro 5 (cinque) giorni dalla stipula del contratto**, il nominativo del proprio rappresentante designato quale responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse. In particolare, tale Responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico di Sogei per l'organizzazione ed il coordinamento delle risorse della Società che saranno impegnate nelle attività contrattuali.

Sarà cura del Responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di esecuzione del servizio prevista nei paragrafi successivi.

Al fine di assicurare il coordinamento del servizio, il Responsabile contrattuale dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione delle attività.

5.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, **entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto**, un numero di fax, un indirizzo e-mail ed un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

L'organizzazione del suddetto servizio dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a SOGEI eventuali modifiche.

5.3 CONSEGNA

Il Fornitore dovrà effettuare la consegna **entro 15 (quindici) giorni solari** dalla sottoscrizione del contratto.

La consegna dovrà essere effettuata, in unica soluzione, presso il magazzino centrale Sogei, sito in Via Mario Carucci 99 - 00143 Roma, rispettando l'orario di ricezione merci dalle 08,30 alle 16,00 dal lunedì al venerdì. La data di consegna dovrà comunque essere concordata, con adeguato anticipo, con i responsabili di Sogei.

Almeno 10 (dieci) giorni prima della prevista consegna, il Fornitore dovrà comunicare a



Sogei gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne predisporre la ricezione, e verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

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.

In particolare dovranno essere forniti i dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze previste dalla fornitura.

I prodotti dovranno essere consegnati unitamente alla relativa manualistica d'uso e su di essi sarà effettuata una Verifica di conformità.

5.4 VERIFICA DI CONSEGNA

A seguito delle operazioni di consegna verrà effettuata una verifica della congruenza e consistenza della documentazione indicata nel paragrafo precedente, nonché di tutti i prodotti forniti.

A fronte di esito positivo di detta verifica, verrà prodotto il “Verbale di consegna”. Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al capitolo 6, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà comunicato da SOGEI, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, SOGEI procederà ad una nuova verifica nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica, SOGEI avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

5.5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro il termine di 15 (quindici) giorni solari decorrenti dalla data di consegna verrà effettuata da parte di Sogei una Verifica di Conformità dei prodotti forniti.

Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito processo verbale. La Verifica di Conformità si intende positivamente superata solo in caso in cui i prodotti siano congruenti con la documentazione fornita e conformi a quanto richiesto.



Nel caso di esito negativo della Verifica di Conformità, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso da Sogei in sede di verbale di Verifica di Conformità. In tale ipotesi la Verifica di Conformità verrà ripetuta. Nell'ipotesi in cui anche la seconda Verifica di Conformità dia esito negativo, Sogei avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità, verrà prodotto il “Verbale di Verifica di Conformità”, la cui data di emissione verrà considerata quale “Data di Accettazione della Fornitura”.

La produzione del citato documento è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi alla Società.

5.6 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Società dovrà mettere a disposizione una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione per tutta la durata del contratto.

La struttura di assistenza tecnica dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- comunicare l'esito della prima diagnosi a Sogei indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

I tempi di risposta attesi saranno graduati, in base alla gravità del Malfunzionamento, sulla scala di priorità riportata nella Tabella 1 che segue:

**Tabella 1 - Tempi target di risposta**

Priorità	Descrizione	Tempo target di risposta
Livello 1 - Critico	<p>Il malfunzionamento comporta un'interruzione estremamente seria ad un sistema in produzione.</p> <p>Task che dovrebbero essere eseguiti immediatamente non possono essere eseguiti a causa di un crash completo al sistema in produzione o di interruzioni nelle funzioni principali di un sistema in produzione.</p> <p>Il malfunzionamento comporta la compromissione dell'integrità dei dati che potrebbe comportare perdite finanziarie.</p> <p>Il malfunzionamento interessa o potrebbe interessare l'intera comunità degli utenti.</p>	30 minuti
Livello 2 - Urgente	<p>Il malfunzionamento comporta un'interruzione seria alle normali operazioni e potrebbe impattare negativamente un'installazione aziendale o scadenze urgenti in un sistema in produzione.</p> <p>La gestione dei dati continua ma in modalità ridotta e l'integrità dei dati stessi potrebbe essere a rischio, con la conseguente seria interruzione di processi critici.</p> <p>Il malfunzionamento ostacola il rilascio di un'installazione aziendale di un sistema in pre-produzione.</p>	1 ora
Livello 3 - Importante	<p>Il malfunzionamento provoca interruzioni nelle normali operazioni o lievi diminuzioni delle prestazioni.</p> <p>Il malfunzionamento è attribuito ad un comportamento errato del prodotto.</p>	4 ore
Livello 4 -	Il malfunzionamento comporta interruzioni minime o	1 giorno



Priorità	Descrizione	Tempo target di risposta
Minore	nessuna interruzione alle normali operazioni, con nessun impatto sul business. Il malfunzionamento è tipicamente riconducibile a questioni di installazione e configurazione.	lavorativo

5.7 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s’impegna a porre in essere 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”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell’Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

5.8 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



6. PENALI

Sogei applicherà le seguenti penali:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione indicato al paragrafo 5.1, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione indicato al paragrafo 5.2, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di consegna come indicato al paragrafo 5.3, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- in caso di esito negativo della verifica di consegna di cui al paragrafo 5.4, si applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00), per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di positiva verifica;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 5.5, si applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00), per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di positiva verifica;
- in caso di ritardo nella presa in carico del Malfunzionamento di Livello 1, di cui alla Tabella 1 al paragrafo 5.6, si applicherà una penale pari a € 50,00 (cinquanta/00) per ogni 30 (trenta) minuti successivi al Tempo target di risposta;
- in caso di ritardo nella presa in carico del Malfunzionamento di Livello 2 e di Livello 3, di cui alla Tabella 1 al paragrafo 5.6, si applicherà una penale pari a € 50,00 (cinquanta/00) per ogni ora successiva al Tempo target di risposta;
- in caso di ritardo nella presa in carico del Malfunzionamento di Livello 4, di cui alla Tabella 1 al paragrafo 5.6, si applicherà una penale pari a € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo successivo al Tempo target di risposta.

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, Sogei avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.