



Consip S.p.A.

"Fornitura di server, apparecchiature accessorie e servizio di manutenzione per la migrazione dei sistemi di posta elettronica"

CAPITOLATO TECNICO

Fornitura di server, apparecchiature accessorie e servizio di manutenzione per la migrazione dei sistemi di posta elettronica



INDICE

1	PREMESSA.....	4
1.1	Definizioni	4
2	OGGETTO E DURATA.....	5
2.1	Caratteristiche Tecniche.....	5
2.2	Fornitura apparecchiature accessorie	6
2.3	Consegna, installazione, configurazione e avvio operativo.....	7
3	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	7
3.1	Costituzione strutture e funzionalità.....	7
3.1.1	STRUTTURA DI COORDINAMENTO PIANIFICAZIONE ED ASSISTENZA TECNICA.....	7
3.1.2	SISTEMA SIGMA PER LA GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI HARDWARE	8
3.1.3	SUPPORTO INFO PRODOTTI	9
3.2	Modalità di erogazione del servizio di manutenzione.....	9
3.2.1	MANUTENZIONE CORRETTIVA ORDINARIA.....	9
3.2.2	MANUTENZIONE CORRETTIVA STRAORDINARIA	11
3.2.3	ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI (SERVIZIO OPZIONALE)	12
3.3	Livelli di servizio	12
3.3.1	ORARIO DEL SERVIZIO E TEMPI DI RIPRISTINO	12
4	VERIFICA DI CONFORMITÀ	13
4.1	Verifica di conformità della fornitura	13
4.2	Verifica di Conformità su Manutenzione	14
4.3	Verifica di Conformità su Manutenzione Correttiva Ordinaria/Straordinaria e Attività Supplementari.....	14
5	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	14
6	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE.....	14



Consip S.p.A.

"Fornitura di server, apparecchiature accessorie e servizio di manutenzione per la migrazione dei sistemi di posta elettronica"

7	RISERVATEZZA	14
8	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	15
9	PENALI	15



1 PREMESSA

Le attuali infrastrutture di Posta Elettronica PEL di Sogei e del MEF (DF, Agenzie Fiscali, AAMS e Giustizia Tributaria) sono basate sul prodotto Microsoft Exchange. L'evoluzione dell'attuale infrastruttura porterà all'installazione e configurazione del prodotto Microsoft Exchange 2016. Allo scopo di garantire anche l'implementazione del servizio di Disaster Recovery si richiede l'acquisizione di server fisici come consigliato da Microsoft nella cosiddetta "Preferred Architecture".

1.1 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, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., la committente e beneficiaria della Fornitura;
- Amministrazione o MEF, si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, nelle sue diverse articolazioni;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi 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 Capitolato;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.



2 OGGETTO E DURATA

Il presente Capitolato disciplina la fornitura di n. 12 (dodici) server in formato rack che verranno così impiegati:

- 4 server per il Disaster Recovery del sistema di posta elettronica Sogei;
- 8 server per il Disaster Recovery del sistema di posta elettronica MEF (lato Finanze).

Oltre ai server, che saranno ospitati nel CED del sito di Disaster Recovery, è necessaria l'acquisizione **di 2 rack con relativi accessori atti ad ospitare i suddetti server**, con le relative apparecchiature accessorie, di cui alla tabella 2.

Servizio di manutenzione per 36 (trentasei) mesi, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime, quali consegna, installazione, configurazione e avvio operativo, così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle Condizioni Contrattuali e dalle Condizioni Particolari di RdO.

2.1 CARATTERISTICHE TECNICHE

Il numero complessivo di server è 12 in formato rack.

Di seguito le caratteristiche tecniche minime che il server deve offrire:

Tabella 1

Componente	Descrizione	Quantità	Note
Microchip	TPM (Trusted Platform Module) 2.0	1	
CPU	Intel® Xeon® Silver 4114 2.2GHz, 10C/20T, 9.6GT/s, 14M Cache, Turbo, HT (85W) DDR4-2400	2	o CPU equivalenti che abbiano un indice prestazionale almeno pari a SPECint_rate_base2006: 896. Il numero di core totali per server non superiore a 24. Un numero superiore di core non sarebbe comunque utilizzato da Microsoft Exchange 2016. Il server deve presentare almeno 2 socket.
Moduli RAM	16GB RDIMM, 2666MT/s, Dual Rank	6	96 GB totali.
Controller Dischi	RAID Controller, 2GB NV Cache	1	Caratteristiche richieste: - possibilità di configurare i dischi in modalità JBOD e RAID 0, 1, 5, 6, 10, 50, 60 - possibilità di disattivare la preserved cache
Dischi di Sistema	600GB 15K RPM SAS 12Gbps	2	-
Dischi aggiuntivi	4TB 7.2K RPM NLSAS 12Gbps 512n	16	ogni disco deve avere una dimensione minima pari a 4 TB
Unità DVD ROM		1	Il server dovrà essere equipaggiato con una unità DVD ROM, interna o esterna, e compatibile in lettura con i supporti CDROM,CD-R e CD-RW.



Scheda di rete	interfacce di rete a 1Gb	4	Il server dovrà avere almeno il numero di porte indicate (4) e integrate nella scheda madre.
Power Supply	Power Supply	2	-
Ventole	Ventole	2	-
Embedded Systems Management	modulo di management per gestione da remoto e monitoraggio hardware del Server	1	-

E' richiesto il servizio di supporto "Hardwre Support Services", 36 mesi on-site.

Le apparecchiature fornite devono essere in possesso della certificazione per Microsoft Windows Server 2016.

2.2 FORNITURA APPARECCHIATURE ACCESSORIE

Per ospitare e rendere operativi i sistemi, la Società aggiudicataria dovrà fornire, unitamente ai server, le componenti accessorie, indicate nella Tabella 2.

Per poter ospitare i server nella configurazione a 2 rack è necessario acquisire, per ogni rack, 2 PDU da 32 A trifase, con un numero adeguato di prese:

- multistandard schuko + Bipasso ITA (10A+16A), protette da interruttori magneto-termici;
- tutti i cavi utili alla connessione degli apparati, per garantire il collegamento elettrico dei server richiesti e relative componenti aggiuntive.

Inoltre, per ogni rack, è richiesta l'acquisizione di 4 PDU Extension Bar.

La tabella che segue, riporta la descrizione di massima dei rack, dei relativi accessori:

Tabella 2

Descrizione	Quantità
Rack standard da 19" di almeno 42 Unit	2
Kit Graphical User Interface (GUI): console completa di tastiera ITALIANA, dispositivo di puntamento e video TFT 17" ripiegabile a scomparsa, contenuti in un cassetto da rack estraibile con guide telescopiche (dimensione 1U), completamente compatibili con l'apparecchiatura server e con la scheda grafica. Da fornire anche i cavi di alimentazione e di interfaccia verso un singolo Server	2
KVM Switch per rack:8 porte overlp con possibilità di gestione da remoto attraverso interfaccia di rete LAN.	2
PDU barre di alimentazione (multiprese)	4



2.3 CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E AVVIO OPERATIVO

La consegna, l'installazione, la configurazione e l'avvio operativo della fornitura di cui alla precedente Tabella 1 e Tabella 2, dovranno essere effettuate entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto e comunque previ accordi con il referente Sogei.

I prodotti indicati in Tabella 1 e in Tabella 2 dovranno essere consegnati presso il CED del sito di Disaster Recovery il cui indirizzo verrà comunicato alla Società aggiudicataria dopo la stipula del contratto.

La modalità di consegna dovrà avvenire previa conferma del referente Sogei che provvederà alle abilitazioni per gli accessi.

Al termine delle attività di installazione e verifica funzionale delle apparecchiature si dovrà compilare, congiuntamente ai referenti Sogei, il "Verbale di installazione/consegna", che dovrà essere sottoscritto dal responsabile delle attività contrattuali e allegato alla fattura per il pagamento, unitamente alla nota di verifica di conformità positiva della fornitura. Tale fa parte della documentazione richiesta per il collaudo finale della Fornitura.

La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per l'avvio della Verifica di Conformità ed il conseguente pagamento dei corrispettivi alla Società.

3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Società dovrà garantire i servizi di seguito descritti, per i prodotti indicati in Tabella 1 e Tabella 2 per **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla data del positivo esito di verifica di conformità e comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

3.1 COSTITUZIONE STRUTTURE E FUNZIONALITÀ

3.1.1 STRUTTURA DI COORDINAMENTO PIANIFICAZIONE ED ASSISTENZA TECNICA

La Società dovrà mettere a disposizione, a decorrere dalla data di stipula e per tutta la durata del contratto, una struttura di coordinamento e pianificazione che dovrà essere composta da personale dedicato e idoneo allo svolgimento delle seguenti attività:

- coordinamento del personale tecnico operante presso le strutture di assistenza tecnica al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva e risolutiva degli interventi di manutenzione correttiva;
- gestione dell'escalation di eventuali problematiche sugli strumenti guasti il cui ripristino richieda l'attivazione delle strutture di secondo livello (proprie o del Costruttore dell'apparecchiature) sia Sistemistiche che Tecniche e monitoraggio del processo fino alla conclusione dell'evento;
- monitoraggio dei livelli di servizio erogati;



- produzione di specifici *"Report statistiche"* aventi lo scopo di evidenziare le situazioni critiche che portano al degrado, evidenziando in particolar modo sia i livelli di servizio erogati sia i costi da sostenere.

La struttura dovrà essere disponibile nelle fasce orarie che vanno, **dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 17:00**, escluse le sole festività nazionali.

Per la gestione dei malfunzionamenti, la Società dovrà predisporre per l'utilizzo del sistema SIGMA - *Sistema Informativo per la Gestione dei Malfunzionamenti* - di cui al successivo paragrafo 3.1.2.

Saranno a cura della Società tutte le operazioni necessarie al collegamento a tale sistema, nonché tutte le parti di ricambio necessarie al ripristino della piena funzionalità degli strumenti.

Tutte le attrezzature necessarie alla struttura di assistenza saranno a cura e a carico della Società ivi compresi modem, linee TD, linee telefoniche, PC, FAX, strumentazioni, etc.

3.1.2 SISTEMA SIGMA PER LA GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI HARDWARE

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), è garantita attraverso il Sistema Informativo di Gestione dei Malfunzionamenti (S.I.G.MA.).

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti Sogei e della Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti alle Società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze. La segnalazione del guasto viene effettuata, da parte dell'utente, attraverso l'utilizzo dello strumento telematico TTA, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

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

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed i Fornitori, avverrà sia tramite E-Mail inviate direttamente dallo strumento TTA, sia mediante "Web Services" messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo https con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei.

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Società) avverranno rispettando il formato dati descritto nel WSDL del web service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati, saranno forniti alla Società successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dalla Società all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica della Società tramite telefono o fax.

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



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

3.1.3 SUPPORTO INFO PRODOTTI

Si richiede alla Società aggiudicataria l'accesso al portale web knowledge del Costruttore delle Apparecchiature, per tutta la durata contrattuale.

3.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio consiste nel mantenere in stato di perfetta efficienza e funzionalità le apparecchiature che sono oggetto del presente capitolato tecnico.

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 correttiva ordinaria;
- manutenzione correttiva straordinaria;
- attività supplementari (SERVIZIO OPZIONALE).

Il servizio riguarda anche tutti i componenti ed accessori collegati alle apparecchiature quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, le interfacce di comunicazione, integrate o esterne, la cassetteria, i microprogrammi le unità di lettura/scrittura di supporti magnetici, i monitor ecc.

Inoltre, su specifica richiesta di Sogei, la Società dovrà fornire ed installare i nuovi Release/Version di Firmware e/o microcodice messi a disposizione dalle case costruttrici. A tal fine la Società si dovrà avvalere di personale tecnico specializzato e certificato.

A fronte di una qualunque tipologia di intervento, il tecnico della Società dovrà effettuare la verifica del perfetto funzionamento dell'apparecchiatura ripristinata, con il responsabile dell'Ufficio o suo incaricato o con i tecnici della Sogei.

La società dovrà effettuare, per tutta la durata del contratto, il servizio di manutenzione a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale, secondo i termini e le modalità previste nel capitolato tecnico e negli altri documenti di gara.

3.2.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA ORDINARIA

La Società dovrà erogare il servizio di manutenzione correttiva effettuando interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto del presente capitolato, ivi compresi, i RACK ed i rispettivi accessori (vedi KVM, schermi e PDU) facenti parte delle loro eventuali configurazioni.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la Società dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini indicati al paragrafo 3.3. Nel corso di tale processo, dovranno essere inserite nello strumento TTA tutte le informazioni di gestione 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 nello strumento TTA tale informazione.

Nel caso in cui la sostituzione riguardasse componenti sui quali sono memorizzate informazioni (hard disk), la Società dovrà esplicitare tale circostanza in fase di richiesta di autorizzazione alla sostituzione.

In caso di accettazione dell'intervento da parte di Sogei o dell'Amministrazione, la Società dovrà:

- provvedere alla sostituzione dell'hard disk guasto con uno nuovo;
- lasciare l'hard disk guasto all'Ufficio, che provvederà a renderlo disponibile alla Sogei, affinché possa essere eseguita la prevista procedura di smagnetizzazione. L'hard disk sarà quindi reso alla Società dopo che la Sogei avrà eseguito la suddetta smagnetizzazione;
- ripristinare l'ambiente software, utilizzando un apposito **"kit software"** fornito da Sogei o dal responsabile dell'Ufficio (il ripristino dei dati non è da considerarsi a carico della Società), in ogni caso la Società dovrà lasciare il sistema interamente funzionante anche nelle configurazioni complesse (cluster, duali, ecc), il guasto verrà considerato ripristinato solo dopo conferma da parte del personale Sogei;
- in caso di sostituzione di schede madri su PC e Server se ne richiede l'adeguamento delle informazioni contenute nel BIOS in modo che riporti il serial-number (Matricola) dell'apparecchiatura.

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 ognuno dei suddetti casi la Società dovrà effettuare il rapportino di intervento che fra le altre cose dovrà contenere:

- data e ora di intervento;
- numero identificativo del malfunzionamento Sogei;
- modello e matricola dell'apparecchiatura ritirata;
- modello e matricola dell'apparecchiatura in sostituzione;
- timbro e firma del responsabile SOGEI.

I rapportini di intervento dovranno pervenire alla Struttura di coordinamento pianificazione ed assistenza tecnica della Società che dovrà poi riportare tali indicazioni sul report statistiche di cui al precedente paragrafo 3.1.1.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società dovrà richiedere al referente SOGEI di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura. Qualora la chiusura contestuale sopra descritta, per qualsiasi motivo, non possa aver luogo, il tecnico della Società dovrà comunicare appena possibile alla struttura di presidio i dati di chiusura del malfunzionamento, ("chiusura differita") e la struttura dovrà a sua volta:

- immettere i dati nel sistema SIGMA;



- informare per iscritto la Sogei dell'evento, entro il primo giorno lavorativo successivo all'avvenuta chiusura differita.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al punto 3.3, e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nello schema di contratto, la Società dovrà introdurre nel SIGMA 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.

Le suddette informazioni dovranno essere aggiornate tempestivamente e costantemente a cura di tutte le strutture della Società stessa.

A fronte di ritardi nel ripristino dei malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili alla Società, la stessa dovrà descrivere tale inconveniente nel rapportino di intervento che dovrà essere firmato e timbrato dall'Ufficio.

Tali rapportini dovranno pervenire alla casella di posta sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it entro i successivi 60 (sessanta) giorni dalla data di chiusura del guasto, per essere visionati ed eventualmente presi in considerazione ai fini della contabilizzazione delle penali. I rapportini che perverranno successivamente ai termini sopra indicati non saranno presi in considerazione.

3.2.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA STRAORDINARIA

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione correttiva straordinaria volta al ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

- uso improprio dell'apparecchiatura da parte del personale dell'Amministrazione o di Sogei;
- sbalzi di tensione accertati e comprovati da opportune dichiarazioni del responsabile dell'Ufficio o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

La Sogei si riserva la facoltà di richiedere interventi anche su apparecchiature analoghe a quelle riportate negli allegati ed a tutte le stampanti comunque presenti presso gli Uffici dell'Amministrazione Finanziaria

Per ogni intervento di manutenzione correttiva straordinaria la Società dovrà giustificarne le motivazioni tecniche e dovrà inoltre produrre un preventivo per la riparazione dell'apparecchiatura riportante il numero di malfunzionamento, l'Ufficio, la data, le cause dell'inconveniente, il tipo di intervento, le parti di ricambio necessarie e i tempi previsti.

Tale preventivo, che dovrà essere gratuito e non comportare oneri aggiuntivi per la Sogei (spese di viaggio e ulteriori oneri), dovrà pervenire alla Sogei per l'accettazione entro 24 ore dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti siano da ricondurre a dispositivi e/o parti di ricambio non comprese nella suddetta valutazione, la Società dovrà produrre un preventivo e inviarlo tramite e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it. Solo a seguito di approvazione del preventivo da parte del referente Sogei, con successiva comunicazione alla Società, sarà possibile effettuare l'intervento concordato.

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



- numero identificativo del malfunzionamento (SIGMA);
- giorno e ora dell'esecuzione dell'attività;
- denominazione dell'Ufficio;
- tipo di attività effettuata;
- timbro dell'ufficio e firma del responsabile;
- causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- elenco delle componenti sostituite;
- eventuali altre informazioni che saranno successivamente comunicate dalla Sogei.

La struttura di assistenza tecnica avrà il compito di raccogliere i suddetti verbali e consegnarli a Sogei entro e non oltre 7 sette giorni solari successivi alla risoluzione del malfunzionamento.

Per gli interventi di manutenzione correttiva straordinaria è riservato un plafond di **€ 10.000,00** (diecimila/00), non soggetto a ribasso in sede di offerta, da cui attingere per le attività sopra descritte.

3.2.3 ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI (SERVIZIO OPZIONALE)

A seguito di specifica richiesta da parte di Sogei, la Società dovrà effettuare i servizi aggiuntivi opzionali di seguito riportati:

- rilocalizzazione e/o spostamento di apparecchiature;
- eventuale migrazione di applicazioni dai vecchi ai nuovi Server;
- riorganizzazione e/o riconfigurazione delle apparecchiature e dei relativi cavi di connessione.

I tempi e le modalità necessarie per tali attività saranno concordati di volta in volta con la Sogei.

Per i suddetti servizi verrà corrisposto un importo determinato dal costo per singola giornata/persona offerto dalla Società in sede di offerta per il numero di giorni/persona effettivamente lavorati. L'intervento, dovrà risultare da apposito rapportino che dovrà essere controfirmato dal Tecnico e dal responsabile SOGEI.

Per l'effettuazione di tali attività è richiesto un numero massimo di giorni/persona pari a **5 (cinque)** da erogarsi, a richiesta, nell'ambito della durata contrattuale prevista.

3.3 LIVELLI DI SERVIZIO

Al fine del rispetto dei livelli di servizio si richiede alla Società il ripristino di eventuali malfunzionamenti entro i tempi stabiliti nel successivo paragrafo.

3.3.1 ORARIO DEL SERVIZIO E TEMPI DI RIPRISTINO

Le ore lavorative sono da intendersi:

- dalle ore 08.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 14.00 del sabato, escluse le sole festività nazionali.



Il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature dovrà avvenire entro e non oltre il termine di 12 (dodici) ore lavorative decorrenti dalla segnalazione del malfunzionamento.

Per circostanze oggettive che impediscano alla Società il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, la Società dovrà documentare tali circostanze sul sistema informativo dei malfunzionamenti (SIGMA) o attraverso appositi rapporti firmati e timbrati dal referente SOGEI; detti rapporti dovranno essere inviati al presidio centrale che provvederà alla consegna alla Sogei.

Possono rientrare in tali casi:

1. manifestata indisponibilità dell'ufficio a consentire l'intervento immediato del tecnico di manutenzione;
2. indisponibilità dei referenti per l'apparecchiatura interessata presso l'Ufficio, al momento della visita del tecnico di manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;
3. mancanza di alimentazione elettrica nei locali dell'ufficio al momento dell'intervento;
4. ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dalla Società, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.

Si ricorda che ai fini del controllo dei livelli di servizio saranno prese in considerazione gli orari e le date presenti sul sistema informativo dei malfunzionamenti (Sigma).

4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le verifiche di conformità sono relative sia alla fornitura che ai servizi a corredo della stessa.

4.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLA FORNITURA

Entro 30 (trenta) giorni solari a decorrere dalla data di installazione, risultante dal verbale di cui al precedente paragrafo, la Sogei procederà ad effettuare la verifica di conformità delle stesse tramite proprio personale ovvero terzi appositamente incaricati provvedendo ad effettuare la verifica delle caratteristiche tecniche di cui al presente capitolato tecnico.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti redatti (verbali, certificati, ecc.). Le operazioni relative alla verifica di conformità verranno attestate dal **"Verbale di verifica di conformità"** la cui data è da considerarsi **"Data di Accettazione della Fornitura"**. Tale verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 9, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà ad una nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

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



4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ SU MANUTENZIONE

L'attività di manutenzione, sia per le componenti hardware che software, sarà sottoposta a verifica di conformità trimestrale a partire dalla data di inizio erogazione.

L'Impresa dovrà produrre, su base trimestrale, reportistica sintetica relativa ai malfunzionamenti, differenziati per severità, e relativi livelli di servizio (meglio dettagliati nel capitolo 3.3.1) per la presa in carico, il ripristino e la correzione definitiva. I report dovranno riportare tutti i dati temporali necessari alla valutazione degli indicatori di qualità associati alla erogazione della manutenzione (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura etc. etc.) in maniera da consentirne la verifica del rispetto dei valori di soglia previsti per gli SLA.

4.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ SU MANUTENZIONE CORRETTIVA ORDINARIA/STRAORDINARIA E ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI

Per quanto riguarda i servizi specialistici generici, comprendenti MANUTENZIONE CORRETTIVA ORDINARIA/STRAORDINARIA E ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI, a fronte della consegna del Consuntivo delle attività come riportato ai rispettivi paragrafi di ciascun servizio, l'Amministrazione procederà alla verifica del rispetto dei tempi e del conseguimento degli obiettivi corrispondenti alle milestone previste all'interno del Piano di attività concordato. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione del servizio da parte dell'Amministrazione determinerà la data di accettazione del servizio per lo specifico periodo.

5 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

6 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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.

7 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.

8 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per 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, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, è stato redatto il "Documento unico di valutazione dei rischi da interferenze", con riferimento ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto e con l'indicazione delle misure per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza, nonché dei relativi costi.

I costi relativi alla sicurezza derivanti da "interferenze", ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. sono pari a Euro 50,00 (cinquanta/00)

La Società si impegna a fornire il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività di cui al presente Capitolato, ai fini anche dell'integrazione/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.

9 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna, di cui al punto 2.3, relativa ai prodotti di cui alla Tabella 1 e alla Tabella 2, pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo massimo contrattuale;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto ai termini indicati al precedente paragrafo 3.3.1, pari ad € 50,00 (cinquanta/00) per ogni ora di ritardo;

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