



Consip S.p.A.

*"Servizio di manutenzione e assistenza software Datacore EPP (Enterprise Purchasing Program) del
DAG"*

CAPITOLATO TECNICO

***Servizio di manutenzione e assistenza software Datacore EPP (Enterprise
Purchasing Program) del DAG***



Consip S.p.A.

*“Servizio di manutenzione e assistenza software Datacore EPP (Enterprise Purchasing Program) del
DAG”*

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto tecnologico di riferimento	3
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO.....	5
2.1	Verifica di conformità.....	6
3	GESTIONE DEL CONTRATTO.....	7
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	7
3.2	Adempimenti per la Sicurezza.....	7
3.3	Livelli di servizio.....	7
3.4	Modalità di comunicazione	8
3.5	Luogo di svolgimento	8
3.6	Lingua	8
3.7	Riservatezza.....	9
4	MODALITA' DI FATTURAZIONE.....	10
5	PENALI	11



1 PREMESSA

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 il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A.;
- DAG: beneficiaria del Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- 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;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.

1.2 CONTESTO TECNOLOGICO DI RIFERIMENTO

Il DAG ha da tempo introdotto in ambito SAN tecnologie a disco basate sulle soluzioni Dell EMC2 della famiglia Vmax per poter soddisfare le esigenze di spazio disco per i sistemi host che lo richiedono. Come ogni tecnologia disco, anche quella di Emc2 fornisce la funzionalità di replica del dato, utilizzando un SW proprietario in grado di garantire una copia remota.



Nel caso di Emc2 la funzionalità che permette di ottenere una copia asincrona del dato su uno storage remoto è denominata SRDF, mediante questa i dati dal CED di via Carucci vengono replicati su uno storage della stessa famiglia dislocato nel CED di piazza Dalmazia.

La necessità di disporre di Storage appartenenti alla stessa famiglia/stesso Vendor ha portato a considerare la Virtualizzazione dello Storage come mezzo per eliminare il lock-in generato da questo vincolo.

Il consolidamento della componente server e la forte spinta alla virtualizzazione tramite tecnologia Vmware uniti alla presenza di una Virtualizzazione anche lato disco sono finalizzati alla realizzazione di uno stato nel quale tutti i processi di modifica e migrazione in ambito SAN siano semplici, repentini e soprattutto totalmente trasparenti all'utente.

La presenza di un virtualizzatore Storage che mascheri la complessità di più tecnologie a disco presenti nel CED e che apporti indubbi vantaggi di flessibilità, trasparenza e dinamicità orientata all'innovazione tecnologica non vincolata ad un unico vendor ha portato all'acquisto del prodotto software per la virtualizzazione dello storage DataCore Sansymphony-V, avvenuto 3 anni fa.

Attraverso questa strategia evolutiva il DAG intendeva perseguire i seguenti obiettivi:

- ottenere un miglioramento degli scenari di acquisto dello storage che in caso di introduzione efficace di queste tecnologie verrebbero completamente svincolati dai meccanismi di lock-in dei vendor, consentendo di approvvigionare i fabbisogni tramite iniziative più concorrenziali e quindi più convenienti;
- consolidare e standardizzare l'infrastruttura in modo da ridurre la complessità aumentandone l'efficienza, la robustezza, e la flessibilità, semplificandone il processo di gestione.

Per realizzare il progetto focalizzato sull'implementazione della storage virtualization nei propri CED il DAG ha acquistato il prodotto Datacore EPP (Enterprise Purchasing Program) composto da:

- licenze sito,
- numero di nodi Datacore illimitato,
- numero di terabyte gestiti illimitato,
- 36 mesi di assistenza in garanzia.



2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente Capitolato disciplina il servizio di manutenzione e assistenza del prodotto software Datacore EPP per **24 (ventiquattro) mesi** da erogarsi in favore del DAG, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni Particolari.

Il servizio di assistenza deve avere le seguenti caratteristiche:

- diritto all'aggiornamento del prodotto,
- diritto al supporto di livello Enterprise.

Il servizio di aggiornamento deve comprendere:

- invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) del Prodotto e relativa documentazione;
- consegna 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 dei Prodotti;

Il servizio di supporto deve comprendere:

- supporto tecnico "Hot line" locale ed internazionale; il servizio di Hot line è definito come assistenza telefonica sulla diagnosi e sulla rimozione dei malfunzionamenti dei prodotti;
- interventi di manutenzione preventiva: il fornitore si impegna a proporre e concordare con Sogei interventi (tuning) finalizzati all'ottimizzazione e all'aggiornamento dei prodotti oggetto del servizio acquistato. Il fornitore si impegna a sostenere tutte le spese necessarie alla trasferta del proprio personale presso i CED del MEF;
- interventi di manutenzione correttiva: la sottoscrizione comprende ogni prestazione atta al ripristino dei malfunzionamenti. Si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

La manutenzione correttiva viene innescata da una segnalazione di malfunzionamento al supporto tecnico "Hot line", via e-mail o telefono od ulteriore modalità offerta dal Fornitore (es. portale web). Da tale segnalazione decorrono i termini per il calcolo dei livelli di servizio.



Il supporto tecnico "Hot line" dovrà confermare via e-mail al responsabile Sogei della fornitura la presa in carico del problema ai fini del livello di servizio sulla tempestività della presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento farà fede la data, ora, minuto riportati sulla e-mail.

In considerazione della scadenza del contratto in essere (06/03/2020), il fornitore si impegna a garantire la continuità del servizio, fino alla stipula del nuovo contratto mediante il pagamento di una fee.

2.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà eseguita con cadenza trimestrale dal Direttore dell'Esecuzione Sogei con il supporto del Responsabile della Fornitura del Fornitore.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

A seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo Verbale di "Verifica di conformità" che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura del Fornitore e dal Direttore dell'Esecuzione Sogei.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario 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 di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.)

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 5, 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 a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, 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.

A completamento di ogni verifica sarà in ogni caso prodotto il relativo Verbale di "Verifica di conformità" che dovrà essere sottoscritto dal Direttore dell'Esecuzione Sogei e dal Responsabile della Fornitura del Fornitore.



Consip S.p.A.

*"Servizio di manutenzione e assistenza software Datacore EPP (Enterprise Purchasing Program) del
DAG"*

3 GESTIONE DEL CONTRATTO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula, per **24 (ventiquattro) mesi**, fino al termine del periodo di manutenzione e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a Consip, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, 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.

3.2 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.

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

3.3 LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio Hot Line dovrà essere attivo H24 tutti i giorni inclusi il sabato e i giorni festivi.

Il fornitore si obbliga a confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via email alla Sogei, da un minimo di 30 (trenta) minuti a un massimo 24 (ventiquattro) ore solari in dipendenza della severità del problema.

Il rilascio degli aggiornamenti di software e/o della relativa documentazione, non a fronte di malfunzionamenti, dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta della Sogei.



Consip S.p.A.

*“Servizio di manutenzione e assistenza software Datacore EPP (Enterprise Purchasing Program) del
DAG”*

	Enterprise
Sev1 Response	30 mins
Sev2 Response	2 hr
Sev3 Response	24 hr
Account Manager	incl.
Tailored Account Plan	incl.
Account Review	incl.
Account Case History	incl.
Training & Discount	incl.
Upgrade Support	incl.
DR Test Support	incl.
PS Days & Healthchecks	3 days/Year
Onsite Support Opportunity	incl.

3.4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare a Consip, 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.

3.5 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il servizio di manutenzione dovrà essere svolto presso la sede del DAG.

3.6 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana e/o inglese.



Consip S.p.A.

*“Servizio di manutenzione e assistenza software Datacore EPP (Enterprise Purchasing Program) del
DAG”*

3.7 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.



Consip S.p.A.

*"Servizio di manutenzione e assistenza software Datacore EPP (Enterprise Purchasing Program) del
DAG"*

4 MODALITA' DI FATTURAZIONE

Per la fatturazione del servizio di manutenzione di cui al precedente paragrafo 2 la Società potrà emettere fatture trimestrali posticipate, successivamente al rilascio del verbale positivo di verifica di conformità da parte della Sogei.

In relazione alla fee di cui al precedente paragrafo 2, la società, nella prima fattura trimestrale posticipata a seguito della positiva verifica di conformità, ricomprenderà il corrispettivo relativo al periodo dal 06 marzo 2020 alla data di stipula, pari a € 6.000 al mese.

Tutte le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.



5 PENALI

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

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto ai termini previsto per la presa in carico del malfunzionamento, di cui al precedente paragrafo 3.3, pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini di invio di aggiornamenti di cui al precedente articolo 3.3, pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;

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