

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI SUPPORTO TECNOLOGICO IN AMBIENTE DELL-EMC PER SOGEI - ID 2116



1	PREMESSA.....	3
2	DEFINIZIONE DEI SERVIZI	5
2.1	Oggetto	5
2.2	Durata	5
2.3	Responsabile della fornitura	6
2.4	Luogo di lavoro	6
3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	7
3.1	CONTESTO ED AMBITO TECNOLOGICO	7
3.2	CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DI SUPPORTO TECNOLOGICO.....	8
3.3	PROFILI PROFESSIONALI.....	8
3.3.1	Solution Architect.....	8
3.3.2	Implementation Specialist	9
4	MODALITÀ DI ESECUZIONE	10
4.1	Premessa.....	10
4.2	Erogazione dei servizi.....	10
4.2.1	Supporto Tecnologico di tipo <i>Residency</i>	10
4.2.2	Supporto Tecnologico a consumo	10
4.2.3	Verifica di conformità	11
5	BASE D’ASTA, CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE	12



1 PREMESSA

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, SOGEI nel tempo si è dotata di diverse infrastrutture innovative volte ad indirizzare le esigenze dei propri clienti istituzionali.

All'interno di questo contesto e delle diverse soluzioni infrastrutturali presenti nei Data Center di SOGEI, molte delle tecnologie infrastrutturali di produzione, Business Continuity, Disaster Recovery e backup, sono prodotte dal fornitore Dell-EMC.

Per tale motivo Sogei ha deciso da anni di dotarsi di una o più figure di *resid* che abbiano competenze tecniche sulla tecnologia indicata e che siano in grado di supportare il personale Sogei sia nell'operatività quotidiana che in situazioni di criticità imprevista.

Oggetto della presente acquisizione è l'affidamento del servizio di supporto specialistico e della conduzione ed evoluzione delle tecnologie DELL-EMC installate presso la Sogei, sia in forma di presidio continuativo che con giornate a consumo.

Il personale preposto al supporto specialistico (sia in modalità *resid* che a consumo) dovrà rivolgere la propria attività al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- garantire le conoscenze specifiche delle componenti tecnologiche presenti per proseguire con le iniziative di evoluzione delle funzionalità avanzate;
- garantire in modo univoco a Sogei la possibilità di accesso diretto (non mediato da altre Strutture/Società) oltre che alle strutture di supporto, anche alla Knowledge Base interna del produttore riducendo i possibili tempi di risoluzione e ripristino di eventuali fermi dovuti a malfunzionamenti hardware e/o software, con evidenti benefici in termini di qualità del Servizio offerto soprattutto nei casi di impatti su ambienti critici;
- poter interagire in maniera diretta con i laboratori del produttore ai fini della realizzazione di implementazioni o modifiche ad hoc che esaltino le funzionalità native dei prodotti hardware e software;
- garantire la formazione continua e il trasferimento di know-how alle risorse Sogei;
- garantire in modo univoco a Sogei la possibile applicazione di soluzioni correttive attraverso documenti non pubblicati e di proprietà esclusiva del produttore. Tale documentazione utilizza l'accesso esclusivo alle Librerie del produttore per la verifica ed analisi degli ambienti oggetto di eventuale indagine tecnica;
- planning, assessment e health-check periodici;
- fattibilità ed analisi impatto upgrade;
- attività di adeguamento evolutivo delle componenti in ambito;
- test DR;
- supporto specialistico all'esercizio degli ambienti;
- change management;
- supporto al troubleshooting;
- la valorizzazione delle risorse infrastrutturali attraverso lo sfruttamento di tutte le potenzialità delle stesse.



Definizione	Descrizione
Casa Madre	Dell-EMC
Committente	Sogei
Fornitore	Aggiudicatario della fornitura (Società, Impresa, RTI o Consorzio)
Amministrazione	Sogei - Agenzia delle Entrate - Agenzia del Demanio - Agenzia delle Dogane e dei Monopoli
Giorni lavorativi	Giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18.00. In via del tutto eccezionale potrebbe essere richiesta la presenza in orario e giorni diversi da quelli indicati (festivi).

Tabella 1 - Definizioni



2 DEFINIZIONE DEI SERVIZI

2.1 Oggetto

Di seguito è riportato il dettaglio relativo alla presente fornitura:

RAMO FINANZE

- Supporto tecnologico di tipo *Residency*, di seguito il dettaglio:

Codice	Figura professionale	Q.tà [pacchetti trimestrali (55/ggu lavorativi)]	
		Base	Opzionali
PS-CUS-ESDRES	Resident Implementation Specialist EMC	12	3
PS-CUS-BRSRES	Resident Solution Architect EMC	-	3

- Supporto tecnologico, acquistabile a consumo, erogato dalle seguenti figure professionali:

Codice	Figura professionale	GGU_MAX
PS-CUS-ESDRES	Implementation Specialist EMC	180
PS-CUS-BRSRES	Solution Architect EMC	120

RAMO ECONOMIA

- Supporto tecnologico, acquistabile a consumo, erogato dalle seguenti figure professionali:

Codice	Figura professionale	GGU_MAX
PS-CUS-ESDRES	Implementation Specialist EMC	180
PS-CUS-BRSRES	Solution Architect EMC	120

La descrizione dettagliata dei servizi e dei beni richiesti è riportata nei paragrafi successivi.

2.2 Durata

1. Il contratto ha durata pari a 36 mesi decorrenti dalla data di stipula.
2. Nell'ambito della durata contrattuale, al Fornitore potrà essere richiesto supporto tecnologico a consumo per un massimo di complessive 600 ggu (240 ggu per Solution Arch. + 360 ggu per Implementation Spec.)
3. Con cadenza trimestrale, la Sogei potrà ordinare supporto tecnologico di tipo *Residency* Opzionale, di cui al par. 2.1, fino al raggiungimento massimo di ulteriori 6 pacchetti trimestrali (3 per Solution Arch. + 3 per Implementation Spec.)



2.3 Responsabile della fornitura

Prima della stipula del contratto, il Fornitore dovrà comunicare alla Sogei il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura**. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico della Sogei.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

2.4 Luogo di lavoro

I servizi richiesti dovranno essere eseguiti presso la sede Sogei sita in Roma via Mario Carucci 99 e/o dell'Amministrazione - o altra diversa sede di Sogei e/o dell'Amministrazione indicata da Sogei, ivi comprese quelle delle Amministrazioni beneficiarie (Dipartimento dell'Amministrazione Generale del Ministero dell'Economia e delle Finanze), di seguito Amministrazioni.

In via eccezionale potranno essere richieste attività presso il sito di Disaster Recovery di Sogei posto ad una distanza di circa 200Km dalla sede principale.



3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

Nel presente paragrafo sono descritte le caratteristiche generali relative ai servizi ed ai beni oggetto della fornitura.

3.1 CONTESTO ED AMBITO TECNOLOGICO

RAMO FINANZE

Il parco macchine, installato presso Sogei, comprende i seguenti apparati:

- Storage Area Networks (SAN) Dell-EMC VMAX
- Network Attached Storage (NAS) Dell-EMC VNX e Dell-EMC VG8
- Federazione Dell-EMC VPLEX
- Replica per Disaster Recovery Dell-EMC RecoverPoint
- Switch Director e Dipartimentali Dell-EMC Connectrix
- Content Addressable Storage Dell-EMC Centera
- BackUp Appliance Dell-EMC DataDomain
- Object Dell-EMC Atmos
- BackUp Appliance: Dell-EMC Avamar

Questi apparati sono stati opportunamente configurati per lavorare in Business Continuity e/o Disaster Recovery.

Inoltre, all'interno dell'infrastruttura di Sogei, sono presenti i seguenti software Dell-EMC:

- Federazione: Dell-EMC VPLEX
- Replica: Dell-EMC RecoverPoint
- Monitoraggio: Dell-EMC ViPR SRM
- Software Defined Storage: Dell-EMC ViPR Controller
- BackUp: Dell-EMC Avamar

RAMO ECONOMIA

Il parco macchine, installato presso il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, si compone dei seguenti apparati Dell-EMC:

- Storage Area Networks (SAN) Dell-EMC VMAX e Dell-EMC XtremIO
- Switch Director e Dipartimentali Dell-EMC Connectrix
- Content Addressable Storage Dell-EMC Centera
- Network Attached Storage (NAS) Dell-EMC ISILON

Questi apparati sono stati opportunamente configurati per lavorare in Produzione e/o Disaster Recovery.



Inoltre, all'interno dell'infrastruttura del Dipartimento dell'Amministrazione Generale (DAG), sono presenti i seguenti software Dell-EMC:

- Replica: DELL EMC SRDF
- Protezione Locale: DELL EMC TimeFinder
- BackUp: DELL EMC Avamar
- BackUp: DELL EMC NetWorker

3.2 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DI SUPPORTO TECNOLOGICO

Le caratteristiche dei servizi di supporto tecnologico Dell-EMC si possono riassumere in:

- Proprietà intellettuale dei principali prodotti hardware e software in ambito e conseguente conoscenza della roadmap di sviluppo dei prodotti;
- Competenze e conoscenza di ingegneria dei prodotti tali da garantire l'individuazione di funzionalità e versioni più indicate per rispondere alle specifiche necessità della Sogei;
- Accesso alla rete intranet di DELL EMC ed a tutte le sue risorse (documentazione e know how);
- Conoscenze delle "best practice" di implementazione e configurazione dei prodotti in ambito;
- Appartenenza ad una divisione servizi che si avvale del contributo e dell'esperienza di decina di migliaia di professionisti specializzati su prodotti e problematiche di clienti di segmento Enterprise.

Queste caratteristiche peculiari verranno in seguito correlate alle attività di supporto specialistico in ambito.

3.3 PROFILI PROFESSIONALI

Le figure professionali richieste sono quelle identificabili nei ruoli di "Solution Architect" ed "Implementation Specialist".

3.3.1 Solution Architect

Il Solution Architect ha la responsabilità di analizzare l'ambiente IT e di disegnare in dettaglio l'architettura della soluzione per le iniziative previste. E' il riferimento dell'intera fornitura per quanto riguarda gli aspetti architetturali; ha una visione globale del progetto; partecipa a tutte le fasi di analisi ed indirizza il lavoro tecnico dei singoli Specialisti. Ha una conoscenza approfondita dei prodotti Dell/EMC e degli aspetti architetturali/funzionali.

- Esperienza non inferiore a 6 anni su architetture di storage Dell-EMC
- Esperienza non inferiore a 8 anni su attività di presidio e gestione operativa



3.3.2 Implementation Specialist

L'Implementation Specialist fornisce supporto all'integrazione sui prodotti hardware e software Dell-EMC in ambito, incluse attività quali la convalida dei requisiti, l'installazione preliminare, l'implementazione, la personalizzazione, l'integrazione dei sistemi/soluzioni della fornitura. Supporta l'assistenza clienti nei servizi di implementazione dei prodotti. Collabora a stretto contatto con le divisioni tecniche del fornitore per garantire un'implementazione ed una transizione senza problemi, dalle fasi iniziali fino alla fase di integrazione/produzione.

- Esperienza non inferiore a 6 anni di supporto su architetture hardware e software Dell-EMC
- Esperienza non inferiore a 8 anni nel ruolo di System Administration su ambienti di produzione eterogenei



4 MODALITÀ DI ESECUZIONE

4.1 Premessa

In questo paragrafo vengono descritte le modalità con cui i servizi previsti nella fornitura saranno eseguiti.

4.2 Erogazione dei servizi

4.2.1 Supporto Tecnologico di tipo *Residency*

Il supporto tecnologico di tipo *Residency* consiste nella messa a disposizione di tecnici specializzati (Implementation Specialist e/o Solution Architect) della casa madre, sotto forma di presidio continuativo presso le sedi Sogei, acquistabile in pacchetti trimestrali della durata di 55/ggu lavorativi a partire dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza. Per le modalità di approvvigionamento dei pacchetti opzionali si faccia riferimento al paragrafo 2.2.

Il fornitore si impegna a comunicare alla Sogei, entro cinque giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il nominativo dell'Implementation Specialist per il supporto tecnologico *Residency base*.

Il fornitore si impegna a comunicare alla Sogei, entro quindici giorni lavorativi dalla richiesta, il nominativo dell'Implementation Specialist o del Solution Architect per il supporto tecnologico *Residency opzionale*.

L'Amministrazione avrà la facoltà di giudicare l'adeguatezza del personale indicato per l'erogazione di suddetti servizi e, in caso di inadeguatezza ai requisiti minimi sopra prescritti, chiederne la sostituzione.

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi sopra specificati.

Il personale utilizzato per le attività contrattuali, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con la Sogei, opererà senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tale personale svolgerà nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

4.2.2 Supporto Tecnologico a consumo

Il supporto tecnologico a consumo consiste nella messa a disposizione di tecnici specializzati (Implementation Specialist e/o Solution Architect) della casa madre, su esplicita richiesta di Sogei, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

Le giornate di supporto saranno, tramite apposito "**Piano Operativo**", di volta in volta preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile della fornitura, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di Sogei, salvo diverse indicazioni della medesima Sogei.



L'Amministrazione avrà la facoltà di giudicare l'adeguatezza del personale indicato per l'erogazione di suddetti servizi e, in caso di inadeguatezza ai requisiti minimi sopra prescritti, chiederne la sostituzione.

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi sopra specificati.

Le risorse professionali messe a disposizione dalla casa madre per l'esecuzione del supporto dovranno operare "on site", presso le sedi Sogei, in accordo con il piano concordato.

Al termine di ciascun mese e comunque non oltre i cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, il Responsabile della fornitura predisporrà e firmerà un "**Consuntivo Attività**", dichiarando l'impegno, in termini di giornate, effettivamente erogate, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto di Sogei, ed allegato alla fatturazione.

Il personale utilizzato per le attività contrattuali, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con la Sogei, opererà senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tale personale svolgerà nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

4.2.3 Verifica di conformità

Nel corso delle attività contrattuali l'Amministrazione effettuerà le attività di verifica di conformità dei servizi volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La responsabilità dell'esecuzione della verifica di conformità è dell'Amministrazione, che esegue l'attività con il supporto del fornitore.

- Supporto tecnologico di tipo *Residency*: entro 30 giorni decorrenti dal termine del trimestre di riferimento, la Sogei avvierà la verifica di conformità volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.
- Supporto Tecnologico "a consumo": le verifiche di conformità verranno avviate entro 20 giorni dalla ricezione del "Consuntivo Attività". La Committente procederà alla verifica del rispetto dei tempi previsti all'interno del "Piano Operativo" concordato.

Il **Direttore dell'esecuzione** eseguirà la verifica di conformità, di cui sarà redatto apposito verbale, verificando la rispondenza del servizio rispetto a quanto previsto nell'ordinativo.

Durante le attività di verifica il Fornitore è obbligato ad assicurare all'Amministrazione il supporto necessario che costituisce parte integrante dell'intervento.

In caso di esito positivo, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il **Verbale di Verifica di Conformità**, che riporterà la "**Data di accettazione del servizio**" in cui saranno tracciate le attività svolte durante la verifica stessa.



5 Base d'asta, corrispettivi e fatturazione

La Base d'asta complessiva è pari a Euro **988.500,00** = (novecentottantottomilacinquecento/00) IVA esclusa, soggetta a ribasso.

Nella tabella seguente sono riportati gli importi a base d'asta e l'importo complessivo per gli oggetti di fornitura descritti nel precedente paragrafo 3.

ITEM	Prodotti/servizi	Importi a base d'asta
a)	Supporto Tecnologico Resident (implementation specialist EMC)	€ 472.500,00
b)	Supporto Tecnologico Resident (solution architect EMC)	€ 112.800,00
c)	Supporto Tecnologico a consumo (implementation specialist EMC)	€ 226.800,00
d)	Supporto Tecnologico a consumo (solution architect EMC)	€ 176.400,00
Importo complessivo a base d'asta		€ 988.500,00

I servizi oggetto della fornitura saranno remunerati mediante corrispettivi contrattuali derivati dai prezzi offerti dal soggetto aggiudicatario della procedura di gara. In questo capitolo sono dettagliate le modalità di calcolo dei corrispettivi suddetti e le periodicità di fatturazione.

Per gli **item di fornitura a) e b)**, l'importo a base d'asta rappresenta la somma degli importi a base d'asta unitaria dei singoli pacchetti trimestrali base ed opzionali (ove previsti).

CODICE	SERVIZIO	prezzo unitario a base d'asta	Quantità massima	Importi complessivi a base d'asta
PS-CUS-ESDRES	Supporto Tecnologico Resident (implementation specialist EMC)	€ 31.500,00	15	€ 472.500,00
PS-CUS-BRSRES	Supporto Tecnologico Resident (solution architect EMC)	€ 37.600,00	3	€ 112.800,00

La fatturazione del canone sarà trimestrale posticipata.

Per gli **item di fornitura c) e d)**, gli importi a base d'asta rappresentano il prodotto tra il numero massimo di giornate ordinabili ed il relativo prezzo, come dettagliato nella tabella seguente:



CODICE	SERVIZIO	prezzo unitario a base d'asta	Quantità massima	Importi complessivi a base d'asta
PS-CUS-ESDRES	Supporto Tecnologico a consumo (implementation specialist EMC)	€ 630,00	360	€ 226.800,00
PS-CUS-BRSRES	Supporto Tecnologico a consumo (solution architect EMC)	€ 735,00	240	€ 176.400,00

I concorrenti dovranno offrire importi complessivi non superiori ai corrispondenti importi complessivi a base d'asta, pena l'esclusione dalla procedura di gara.

Il servizio di supporto tecnologico sarà remunerato mediante la corresponsione di importi mensili calcolati come prodotto del prezzo delle giornate offerte per le quantità effettivamente utilizzate nel periodo di riferimento. Per ciascun periodo di riferimento la fatturazione sarà subordinata all'approvazione del "Consuntivo Attività" da parte della Committente.