



*Consip S.p.A.*

*Sottoscrizione e manutenzione licenze Ctera*

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***SOTTOSCRIZIONE E MANUTENZIONE LICENZE Ctera***



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
1.2	Contesto tecnologico .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO E DURATA .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA .....</b>	<b>5</b>
3.1	STRUTTURE DI COORDINAMENTO E DI ASSISTENZA .....	5
3.2	PREINSTALLAZIONE .....	5
3.3	INSTALLAZIONE ATTIVAZIONE E CONFIGURAZIONE .....	5
<b>4</b>	<b>SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....</b>	<b>7</b>
4.1	LIVELLI DI SERVIZIO .....	7
<b>5</b>	<b>RESPONSABILE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>8</b>
5.1	Modalità di comunicazione.....	8
5.2	Riservatezza, trattamento e protezione di dati personali .....	8
<b>6</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>9</b>



## **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. Committente;
- 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 della fornitura;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali

### **1.2 CONTESTO TECNOLOGICO**

All'interno del contratto "Appalto specifico per l'acquisizione di aggiornamenti e sottosistemi hardware e software con tecnologie emc2 e di servizi connessi", destinati al sistema informativo della fiscalità in favore di Sogei" è stato acquisito il prodotto Ctera per un quantitativo di 2500 licenze utente.

Con la diffusione dell'utilizzo della piattaforma sia da clienti Esterni (Consip, Demanio, Ader) che interni Sogei è necessario adeguare il numero di licenze Client di cui si dispone.

Ulteriori esigenze innovative che stanno portando varie soluzioni applicative a considerare le aree disco Cloud Storage idonee allo scambio di documenti con enti esterni (appartenenti a domini diversi dal proprio), impongono la necessità di disporre di alcune licenze di tipologia Server, da non legare ad utenza personali ma utilizzabili con utenze di servizio. Tra questi, per il progetto GEA è stata recentemente condotta una sperimentazione con l'utilizzo di licenze Server Demo, la sperimentazione ha avuto esito positivo, portando alla decisione di portare in produzione la soluzione.



## 2 OGGETTO E DURATA

Il presente Capitolato disciplina la fornitura di licenze Ctera per Sogei, 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 dalla Richiesta di offerta.

La fornitura sarà eseguita presso la sede della Sogei (Sistema Informativo della Fiscalità) sita in via Carucci 99, Roma. Seguendo le indicazioni di seguito specificate

Oltre alla fornitura si richiede il servizio di manutenzione evolutiva del prodotto che deve includere, oltre al supporto per i malfunzionamenti, il supporto per l'evoluzione tecnologica della piattaforma su cui il sw è installato, per tutte le componenti da cui è composto.

Di seguito viene riportato il dettaglio della fornitura:

SKU #	Description	Qty
<b>Client</b>		
CTERA-PSHARE-3YR	3-Year CTERA Premium, Drive Share, EFSS and Caching User	1.000
<b>Server</b>		
CTERA-PSRV-3YR	3-Year CTERA Premium Drive Server, Windows Server & Linux Backup	20

Il contratto avrà durata 36 mesi.



### 3 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.

#### 3.1 STRUTTURE DI COORDINAMENTO E DI ASSISTENZA

Entro 30 giorni solari dalla data di stipula del contratto, la Società dovrà predisporre ed attivare presso i propri locali:

- Una struttura di coordinamento e pianificazione dedicata allo svolgimento della funzione di interfaccia con i referenti della Sogei per tutto il periodo in cui il contratto rimarrà attivo; diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi;
- Almeno una sede di assistenza con personale tecnico specialistico certificato avente le capacità e l'esperienza in attività di configurazione e manutenzione sul sw oggetto della fornitura.

La Società dovrà segnalare a Sogei eventuali problematiche connesse all'erogazione del servizio, con modalità che verranno successivamente comunicate. Dovrà inoltre fornire nominativi e riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo E-Mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura.

Il servizio di coordinamento e pianificazione deve assicurare la copertura con il seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali. La Sogei potrà eccezionalmente richiedere il coordinamento e la pianificazione anche al di fuori degli orari sopra specificati.

#### 3.2 PREINSTALLAZIONE

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 che dovrà essere inviato all'indirizzo [asset\\_sw@sogei.it](mailto: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 saranno utilizzate successivamente, per la compilazione del "Verbale di installazione/Consegna", così come descritto nel paragrafo successivo.

#### 3.3 INSTALLAZIONE ATTIVAZIONE E CONFIGURAZIONE

Entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto il Fornitore consegnerà a Sogei, ai fini



della sua approvazione, anche il Piano Operativo contenente una proposta relativa all'attivazione della fornitura, nel rispetto di quanto previsto nella documentazione di Gara. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato da Sogei entro 10 (dieci) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso.

L'installazione, configurazione ed attivazione deve essere effettuata in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo concordato con Sogei fermo restando che la consegna dell'intera Fornitura iniziale dovrà avvenire entro 30 giorni solari dalla stipula del contratto.

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 dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico.

Entro il termine di 30 (trenta) giorni solari con decorrenza dal "Rapporto di Fine Installazione", la Sogei effettuerà delle prove di funzionalità su quanto fornito dal Fornitore e, a seguito di tali prove, verranno dichiarate attivate le licenze attraverso la compilazione del "verbale di conformità di installazione/consegna".

Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal Direttore dell'esecuzione di Sogei. La dichiarazione di messa in servizio delle licenze è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società. La data riportata sul "Verbale di conformità di installazione/Consegna" coincide con la "Data di accettazione della fornitura".



## 4 SERVIZIO 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.

In particolare, il servizio, comprende:

- manutenzione preventiva consistente in interventi finalizzati alla individuazione di possibili situazioni di degrado che potrebbero favorire il verificarsi di malfunzionamenti.
- manutenzione correttiva ordinaria consistente in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sul SW oggetto della Fornitura, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Sulla base delle segnalazioni di guasto inoltrate dal personale della Sogei, il personale dell'assistenza deve effettuare l'intervento di assistenza tecnica in accordo con le strutture tecniche della Sogei con la quale dovrà stabilire i tempi ed i modi dell'intervento.

In casi di particolare criticità/ gravità del guasto potrà essere richiesto l'intervento in loco.

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

### 4.1 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 all'asset. È fondamentale, quindi che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente Sogei.

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:

- ripristino della operatività entro 8 ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento;
- completa risoluzione del malfunzionamento entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento per il ripristino di tutte le funzionalità dell'apparecchiatura con conseguente rilascio di eventuali "Patch" a Sogei

Le ore lavorative sono da intendersi: dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al venerdì; dalle ore 08.00 alle ore 14.00 del sabato; escluse le sole festività nazionali.

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



## **5 RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

La Società dovrà comunicare a SOGEI, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile delle attività contrattuali.

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.

### **5.1 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

Tutte le comunicazioni o richieste scambiate tra SOGEI e la Società dovranno essere effettuate utilizzando i canali di comunicazione descritti nel presente documento.

Al fine di assicurare il coordinamento del servizio, il Responsabile delle attività contrattuali della Società dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione del servizio. A tal fine la Società comunicherà alla SOGEI, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di telefono, un indirizzo di e-mail ed un numero di fax ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

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

### **5.2 RISERVATEZZA, TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI**

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.*

*Fornitura e manutenzione licenze Ctera*

## **6 PENALI**

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

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti per i servizi connessi alla fornitura disciplinati al paragrafo 3, è prevista una penale pari a allo 0,1% dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai livelli di servizio indicati al paragrafo 4.2 è prevista una penale pari allo 0,1% dell'importo contrattuale complessivo.

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.