

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO



SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	3
2. Oggetto della fornitura	6
2.1. Prodotti software VMware.....	6
2.2. Servizio di supporto specialistico a consumo	7
2.3. Ambito di applicazione della fornitura.....	8
3. Specifiche della fornitura	8
3.1. Requisiti della fornitura	8
3.2. Dettaglio degli oggetti di fornitura software	8
3.3. Servizi connessi alla fornitura dei prodotti software	12
3.3.1 Servizio di consegna “on-line”	13
3.3.2 Servizio di consegna “on-site”	14
3.3.3 Verifica di conformità - Accettazione della fornitura	15
3.3.4 Servizio di aggiornamento tecnologico	16
3.3.5 Servizio di Inventory	16
3.4. Servizio di manutenzione	16
3.5. Servizio di supporto specialistico a consumo	18
3.5.1 VMware Professional Services: Technical Account Manager Program (TAM)	19
3.5.1.1 Composizione del servizio.....	19
3.5.1.2 Descrizione del servizio	20
3.5.1.3 Attività organizzative	20
3.5.1.4 Attività di program management	20
3.5.1.5 Attività di supporto	21
3.5.1.6 Attività di reporting di analisi	21
3.5.1.7 Attività di trasferimento della conoscenza	21
3.5.1.8 Assessment report	21
3.5.1.9 TAM Executive Summary Report.....	22
3.5.1.10 Schedulazione attività	22
3.5.2 VMware Professional Services: Prepaid Credits (PSO Credits)	22
3.5.3 Professional Services: Supporto Professionale Partner Premier	23
4. Certificazioni servizio del fornitore	24
5. Attivazione della fornitura	24



1. INTRODUZIONE

Negli ultimi anni il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha consolidato la propria infrastruttura virtuale, avvalendosi sempre con maggiore frequenza dei prodotti dell'azienda VMware, leader del settore.

Le infrastrutture virtuali hanno permesso di ottimizzare l'efficienza e la disponibilità delle applicazioni e delle risorse IT, permettendo di superare il vecchio modello basato su "un solo server/una sola applicazione" ed eseguire più macchine virtuali su ciascuna macchina fisica, sollevando gli amministratori IT dalle dispendiose operazioni di gestione dei server e consentendo loro di dedicarsi all'innovazione.

L'automazione dei data center consente di rispondere alle dinamiche del mercato in modo più rapido ed efficiente, consentendo di distribuire le risorse, le applicazioni e i server, in base alle necessità. Ciò produce un risparmio che può arrivare anche al 50 - 70% sui costi IT, complessivi grazie al consolidamento dei pool di risorse e all'elevata disponibilità delle macchine garantita dai prodotti VMware.

Di seguito alcuni tra i principali vantaggi derivanti dall'utilizzo della virtualizzazione:

1. Ottenere il massimo dalle risorse esistenti: raggruppamento in pool delle risorse d'infrastruttura comuni ed eliminazione del vecchio modello di corrispondenza univoca tra applicazioni e server ("una sola applicazione su ciascun server") grazie al consolidamento server.
2. Ridurre i costi del data center mediante la riduzione dell'infrastruttura fisica e ottimizzare il rapporto server gestiti per amministratore: la riduzione di server e delle relative risorse hardware diminuisce le esigenze di spazio e le esigenze di alimentazione e raffreddamento. Con l'ausilio di strumenti di gestione ottimizzati è possibile migliorare il rapporto server gestiti per amministratore e, di conseguenza, ridurre le esigenze di personale.
3. Incrementare la disponibilità di hardware e applicazioni per migliorare la business continuity: esecuzione di backup sicuri e migrazione di interi ambienti virtuali senza interruzioni operative. Eliminazione dei downtime pianificati e ripristino immediato in caso di imprevisti.
4. Acquisire la flessibilità operativa: superiore capacità di risposta ai cambiamenti del mercato con la gestione dinamica delle risorse, la velocizzazione del provisioning dei server e la distribuzione ottimizzata dei desktop e delle applicazioni.
5. Ottimizzare la gestione e la sicurezza dei desktop: implementazione, gestione e monitoraggio di ambienti desktop sicuri cui è possibile accedere in locale o in remoto, con o senza connessione di rete, da quasi tutti i desktop, laptop o tablet PC standard.



Il presente capitolato tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura di beni e servizi VMware per il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Nel corpo del presente capitolato tecnico, con il termine:

- **Amministrazione:** si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Committente:** si intende la Consip S.p.A.;
- **Fornitore/Impresa/Aggiudicatario:** si intende l'Impresa o l'RTI Fornitrice aggiudicataria della gara;
- **MEF:** si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Cdc:** si intende la Corte dei conti;
- **VMware:** società VMware Italy S.r.l.;
- **ELA:** Enterprise License Agreement;
- **PSO Credits (o Crediti PSO):** Attività di supporto professionale erogate dalla Professional Services Organisation VMware. Si tratta di servizi a "gettone" che garantiscono l'intervento (su base schedulata) di uno specialista VMware sia a scopo preventivo che correttivo. Le attività previste all'interno dei PSO Credits possono prevedere attività continuativa di messa a punto e di verifica dello stato di salute dell'infrastruttura sia per l'erogazione in esercizio che per la sua evoluzione (quindi capacity o scale-out);
- **TAM Program (o programma TAM):** Il servizio di "Technical Account Manager" è un servizio continuativo per la durata di un anno e che può prevedere la presenza on site di uno specialista sino a un massimo di 1 (uno) giorno a settimana, le cui caratteristiche, modalità e finalità sono descritte nel paragrafo 3.5.2.
- **Servizio/i:** si intende il servizio o l'insieme dei servizi connessi alla fornitura e alla manutenzione dei prodotti software VMware che sono oggetto del servizio di manutenzione e il servizio o l'insieme dei servizi connessi alla manutenzione dei software stessi;
- **Fornitura:** l'insieme dei prodotti software, dei servizi e di tutto ciò che è richiesto nel presente capitolato tecnico;
- **OdF:** si intende "oggetto di fornitura", elemento hardware, prodotto software o servizio di manutenzione e supporto specialistico richiesto nel presente capitolato tecnico.
- **SLA:** si intende Service Level Agreement, il livello di servizio;
- **LdS:** si intende Livello di Servizio.

I successivi capitoli sono strutturati nel seguente modo:

- Nel Capitolo 2 viene riportato l'oggetto, l'ambito e i requisiti generali della fornitura.



- Nel Capitolo 3 vengono riportate le specifiche e i requisiti tecnici della fornitura.
- Nel Capitolo 4 vengono descritte le Certificazioni del Fornitore; vengono dettagliate le certificazioni a cui il Fornitore deve obbligatoriamente rispondere per partecipare alla gara.
- Nel Capitolo 5 viene descritta la modalità di attivazione della fornitura e di erogazione della stessa.



2. OGGETTO DELLA FORNITURA

In questo capitolo vengono descritte le caratteristiche tecniche e i requisiti generali dell'oggetto della fornitura. Le componenti oggetto della fornitura appartengono alle due categorie di seguito elencate:

1. Prodotti software VMware (dettagliatamente indicati nel paragrafo 3.2 del presente documento), inclusivi del servizio di manutenzione per 36 mesi a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura", di cui al successivo paragrafo 3.3.3.
2. Servizio di supporto specialistico a consumo, che la Consip si riserva di richiedere sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale, di cui al successivo paragrafo 3.5.

I requisiti e le specifiche di dettaglio degli oggetti di fornitura richiesti sono descritti nel seguente capitolo 3.

2.1. Prodotti software VMware

Le componenti oggetto della fornitura devono essere conformi a quanto richiesto dal Committente nel presente capitolato tecnico. La fornitura dovrà conformarsi ai requisiti di seguito indicati:

1. Tutte le componenti software dovranno presentare caratteristiche tecniche superiori o uguali a quelle minime riportate nel presente documento.
2. Il fornitore deve certificare e garantire l'interoperabilità di tutti i componenti software che costituiscono la soluzione architettuale proposta.
3. Per ciascuna componente software dovrà essere fornita una copia della manualistica tecnica completa, edita dal produttore; la documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese sia in formato elettronico che cartaceo.
4. Il fornitore dovrà provvedere alla fornitura dei cd di installazione e/o dei pacchetti di installazione dei software acquisiti senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione e il Committente.
5. Eventuali elementi accessori, necessari per il corretto funzionamento delle componenti fornite, dovranno essere forniti senza costi aggiuntivi.

La lista dei prodotti richiesti è riportata nel dettaglio nel successivo paragrafo 3.2.

La fornitura ed i servizi oggetto del presente contratto, dovranno essere consegnati ed



erogati presso le sedi del MEF indicate nel paragrafo 2.3. Il servizio di manutenzione dei prodotti software avrà inizio dalla data di “Data di accettazione della fornitura”, di cui al successivo paragrafo 3.3.3 del presente capitolato, ed avrà termine allo spirare di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla suddetta data.

Inoltre si precisa che le componenti vengono acquistate con la garanzia prevista per legge per ogni singolo prodotto. La consegna dei beni acquisiti mediante la presente gara e l'erogazione dei servizi di supporto professionale saranno responsabilità dell'Aggiudicatario della gara stessa.

La fornitura sarà caratterizzata da un ordinativo iniziale, necessario all'attivazione del contratto e da diversi ordinativi parziali di fornitura che verranno effettuati all'occorrenza dalla Consip, nel corso della durata del contratto.

Di seguito sono riportati il formato e i campi che saranno adottati dal Committente per esplicitare i suddetti ordinativi.

Nel dettaglio saranno indicati:

- Descrizione del prodotto: illustra sinteticamente le caratteristiche dell'OdF secondo quanto riportato nel paragrafo 3.2.
- Codice prodotto: identificativo unico dell'OdF secondo quanto riportato nel paragrafo 3.2.
- Sede: questo campo indica la sede dove dovrà essere consegnato e installato l'OdF.
- Quantità: questo campo riporta singolarmente per ogni OdF il quantitativo numerico ordinato.
- prezzo unitario: questo campo riporta singolarmente per ogni OdF la tariffa unitaria offerta in gara dall'impresa aggiudicataria.
- Costo: questo campo riporta singolarmente per ogni OdF il costo relativo alla quantità ordinata. E' il prodotto dei precedenti due campi.

Il Fornitore è tenuto a garantire per ogni prodotto/licenza acquisiti, per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla “Data di accettazione della fornitura”, di cui al successivo paragrafo 3.3.3, il servizio di manutenzione, da erogare secondo le modalità meglio dettagliate nel successivo paragrafo 3.4.

2.2. Servizio di supporto specialistico a consumo

Durante il periodo di efficacia contrattuale l'Amministrazione/Consip potrà usufruire del servizio di supporto specialistico a consumo. Attraverso tale servizio il Committente e



L'Amministrazione avranno a disposizione tre modalità di erogazione del servizio (VMware PSO Credits, VMware TAM Program, Supporto Professionale Partner Certificato).

I dettagli sui servizi professionali e sulle loro modalità di convocazione sono contenuti nel successivo paragrafo 3.5.

2.3. Ambito di applicazione della fornitura

I centri di elaborazione dati del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Cdc dove dovrà essere consegnata la Fornitura sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti:

- CED della sede di La Rustica, sito in via A. Soldati 80, 00155 Roma,
- Centro Comunicativo, sito in via Pastrengo 1, 00187 Roma,
- CED DT(Dipartimento del Tesoro), sito in via XX Settembre 97, 00187 Roma,
- CESSII, sito in via Milano 66, Latina,
- CESSII, sito in piazza Dalmazia 1, Roma,
- Corte dei conti, via Antonio Baiamonti, n. 25, Roma.

Si precisa che le componenti e i servizi di cui sopra potranno essere installati o erogati anche su ulteriori CED della Consip/MEF.

3. SPECIFICHE DELLA FORNITURA

In questo capitolo vengono dettagliate le specifiche e i requisiti tecnici di tutti gli oggetti di fornitura (OdF), software e servizi, che il Committente potrà ordinare nel periodo di durata contrattuale.

3.1. Requisiti della fornitura

Gli OdF della fornitura disciplinata dal presente capitolato devono aderire alla descrizione di dettaglio esposta nei paragrafi successivi. Se a causa di impedimenti imprevisti, a seguito di un ordine parziale di fornitura emesso, non sia possibile per il Fornitore consegnare tutte le componenti indicate nelle descrizioni di dettaglio di seguito riportate, il fornitore dovrà sostituire tali componenti con altre componenti che presentino caratteristiche migliorative, senza alcun onere aggiuntivo per il Committente e L'Amministrazione.

3.2. Dettaglio degli oggetti di fornitura software



In questo paragrafo sono esposte le descrizioni e la composizione degli OdF software di marca VMware, oggetto del presente contratto. Ogni OdF hardware di questo tipo è identificato all'interno di questo capitolato tecnico da un codice univoco sequenziale dal valore VM-01 al valore VM-10. Tale nomenclatura sarà utilizzata da Consip negli ordinativi effettuati durante il periodo di efficacia contrattuale.

Oggetto di fornitura VM-01

L'OdF VM-01 è il prodotto software "VMware vSphere 5 Enterprise Plus", la relativa licenza d'uso e la relativa manutenzione che verrà erogata, a cura del Fornitore, per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura", di cui al paragrafo 3.3.3 del presente capitolato.

Nella seguente tabella sono riportate tutte le componenti facenti parte dell'oggetto di fornitura VM-01 ed i relativi part number.

Voci Componenti VM-01	Part Number	Quantità
VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor	VS5-ENT-PL-C	1
Production Support/Subscription for VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor for 3 years	VS5-ENT-PL-3P-SSS-C	1

Oggetto di fornitura VM-02

L'OdF VM-02 è il prodotto software "VMware Site Recovery Manager Enterprise (25 VM Pack)", la relativa licenza d'uso e la relativa manutenzione che verrà erogata, a cura del Fornitore, per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura", di cui al paragrafo 3.3.3 del presente capitolato

Nella seguente tabella sono riportate tutte le componenti facenti parte dell'oggetto di fornitura VM-02 ed i relativi part number.

Voci Componenti VM-02	Part Number	Quantità
VMware vCenter Site Recovery Manager 5 Enterprise (25 VM Pack)	VC-SRM5-25E-C	1
Production Support/Subscription for VMware vCenter Site Recovery Manager 5 Enterprise (25 VM Pack) for 3 years	VC-SRM5-25E-3P-SSS-C	1



Oggetto di fornitura VM-03

L'OdF VM-03 è il prodotto software "VMware vCenter Server 5 Standard", la relativa licenza d'uso e la relativa manutenzione che verrà erogata, a cura del Fornitore, per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura", di cui al paragrafo 3.3.3 del presente capitolato

Nella seguente tabella sono riportate tutte le componenti facenti parte dell'oggetto di fornitura VM-03 ed i relativi part number.

Voci Componenti VM-03	Part Number	Quantità
VMware vCenter Server 5 Standard for vSphere 5 (Per Instance)	VCS5-STD-C	1
Production Support/Subscription for vCenter Server 5 Standard for vSphere 5 for 3 years	VCS5-STD-3P-SSS-C	1

Oggetto di fornitura VM-04

L'OdF VM-04 è il prodotto software "VMware vCenter Operation Mgmt Suite 5 Enterprise (25 VM Pack)", la relativa licenza d'uso e la relativa manutenzione che verrà erogata, a cura del Fornitore, per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura", di cui al paragrafo 3.3.3 del presente capitolato

Nella seguente tabella sono riportate tutte le componenti facenti parte dell'oggetto di fornitura VM-04 ed i relativi part number.

Voci Componenti VM-04	Part Number	Quantità
VMware vCenter Operations Management Suite Enterprise 5.0 (25 VM Pack)	VC-05-ENT25-C	1
Production Support/Subscription VMware vCenter Operations Management Suite Enterprise 5.0 (25 VM Pack) for 3 years	VC-05-ENT25-3P-SSS-C	1

Oggetto di fornitura VM-05

L'OdF VM-05 è il prodotto software "VMware vCloud Director (25 VM Pack)", la relativa licenza d'uso e la relativa manutenzione che verrà erogata, a cura del Fornitore, per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura", di cui al paragrafo 3.3.3 del presente capitolato

Nella seguente tabella sono riportate tutte le componenti facenti parte dell'oggetto di fornitura VM-05 ed i relativi part number.



Voci Componenti VM-05	Part Number	Quantità
VMware vCloud Director (25 VM Pack)	VC-CD-25VM-C	1
Production Support/Subscription for VMware vCloud Director (25 VM Pack) for 3 years	VC-CD-25VM-3P-SSS-C	1

Oggetto di fornitura VM-06

L'OdF VM-06 è il prodotto software “VMware vShield App (25 VM pack)”, la relativa licenza d'uso e la relativa manutenzione che verrà erogata, a cura del Fornitore, per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla “Data di accettazione della fornitura”, di cui al paragrafo 3.3.3 del presente capitolato

Nella seguente tabella sono riportate tutte le componenti facenti parte dell'oggetto di fornitura VM-06 ed i relativi part number.

Voci Componenti VM-06	Part Number	Quantità
VMware vCloud Networking and Security Advanced (25 VM Pack)	CL5-NSADV25-C	1
Production Support/Subscription for VMware vCloud Networking and Security Advanced (25 VM Pack) for 3 years	CL5-NSADV25-3P-SSS-C	1

Oggetto di fornitura VM-07

L'OdF VM-07 è il prodotto software “VMware vFabric Application Performance Manager (per VM)”, la relativa licenza d'uso e la relativa manutenzione che verrà erogata, a cura del Fornitore, per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla “Data di accettazione della fornitura”, di cui al paragrafo 3.3.3 del presente capitolato

Nella seguente tabella sono riportate tutte le componenti facenti parte dell'oggetto di fornitura VM-07 ed i relativi part number.

Voci Componenti VM-07	Part Number	Quantità
VMware vFabric Application Performance Manager Per VM	VF-APM-C	1
Production Support/Subscription for VMware vFabric Application Performance Manager for 3 years	VF-APM-3P-SSS-C	1



Oggetto di fornitura VM-08

L'OdF VM-08 è il servizio professionale "VMware Professional Services: Technical Account Manager Program (TAM) - 1 year", per la durata di un anno.

Nella seguente tabella sono riportate tutte le componenti facenti parte dell'oggetto di fornitura VM-08 ed i relativi part number.

Voci Componenti VM-08	Part Number	Quantità
VMware Technical Account Manager (TAM) - 1 year	TAM-TIER1	1

Oggetto di fornitura VM-09

L'OdF VM-09 è il servizio professionale "VMware Professional Services: Prepaid Credits (37 Credits Pack)".

Nella seguente tabella sono riportate tutte le componenti facenti parte dell'oggetto di fornitura VM-09 ed i relativi part number.

Voci Componenti VM-09	Part Number	Quantità
Consulting & Training Credits - Prepaid Services PSO Credit 1-150 (37 Credits Pack)	SVC-CR-0	1

Oggetto di fornitura VM-10

L'OdF VM-10 è il servizio professionale "Professional Services: Supporto Professionale Partner Certificato".

Nella seguente tabella sono riportate tutte le componenti facenti parte dell'oggetto di fornitura VM-10 ed i relativi part number.

Voci Componenti VM-10	Part Number	Quantità
Professional Services: Supporto Professionale Partner Certificato	N/A	1

3.3. Servizi connessi alla fornitura dei prodotti software

I servizi di seguito elencati e descritti nei successivi paragrafi sono connessi e accessori alla fornitura di software, e quindi dovranno essere erogati dal Fornitore in occasione di ogni ordinativo parziale di fornitura.



- Servizio di consegna “on-line”;
- Servizio di consegna “on-site”;
- Accettazione della fornitura;
- Servizio di aggiornamento tecnologico;
- Servizio di Inventory.

3.3.1 Servizio di consegna “on-line”

La consegna della fornitura oggetto del presente contratto, nelle modalità di seguito previste, dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 20 (venti) giorni lavorativi decorrenti dalla data di “stipulazione del presente contratto”. Si precisa a tal proposito che la fornitura potrà prevedere più ordinativi, fatti in tempi differenti, sulla base delle esigenze del committente. La consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Per ciascun ordinativo parziale di fornitura del Committente, il Fornitore dovrà erogare il servizio di consegna in modalità on-line, qualora il Committente/Amministrazione decida di avvalersene, attraverso portale dedicato, accessibile mediante browser su rete Internet inserendo credenziali dedicate, consegnate al Committente a seguito della stipula del contratto.

Mediante il suddetto portale il Fornitore effettuerà la consegna dei prodotti on-line, consentendo al Committente/Amministrazione il download degli stessi e delle relative licenze.

Il Fornitore dovrà anche prevedere, mediante il suddetto portale, che le utenze assegnate al Committente/Amministrazione possano procedere con l'attivazione/disattivazione, piuttosto che la creazione ex-novo, di utenze di operatori del Committente/Amministrazione, le quali permettano l'espletamento delle funzioni sopra descritte relativamente alla consegna del software on-line.

La consegna inoltre prevede che:

1. I prodotti software dovranno essere consegnati unitamente alla manualistica tecnica d'uso.
2. La consegna di ogni singolo ordinativo parziale di fornitura dovrà essere effettuata in una data unica, concordata con l'Amministrazione con almeno 5 giorni lavorativi di preavviso.

L'Impresa dovrà provvedere durante la fase di consegna, a proprio esclusivo onere, alle seguenti attività:



- richiedere ed ottenere eventuali permessi e/o autorizzazioni che si rendessero necessari per consegnare la fornitura;
- fornire gli eventuali accessori necessari al corretto funzionamento delle componenti consegnate.

L'impresa dovrà produrre, entro 5 giorni solari dal termine delle suddette attività, il "verbale di fine consegna" dell'ordine.

3.3.2 Servizio di consegna "on-site"

La consegna del primo Ordinato e dei successivi, nelle modalità di seguito previste, dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 20 (venti) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo Ordinato. La consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Per ciascun ordinativo parziale di fornitura del Committente, il Fornitore dovrà erogare il servizio di consegna attraverso proprio personale specializzato, presso il CED indicato, prevedendo la consegna dei prodotti software nei luoghi e nei locali stabiliti dalla Consip e dall'Amministrazione.

Tali attività si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna al piano, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale. In particolare:

1. I prodotti software dovranno essere consegnati unitamente alla manualistica tecnica d'uso.
2. La consegna di ogni singolo ordinativo parziale di fornitura dovrà essere effettuata in una data unica, concordata con l'Amministrazione con almeno 5 giorni lavorativi di preavviso.

L'Impresa dovrà provvedere durante la fase di consegna, a proprio esclusivo onere, alle seguenti attività:

- richiedere ed ottenere eventuali permessi e/o autorizzazioni che si rendessero necessari per consegnare la fornitura;
- fornire gli eventuali accessori necessari al corretto funzionamento delle componenti consegnate.

L'impresa dovrà produrre, entro 5 giorni solari dal termine delle suddette attività, il



“verbale di fine consegna” dell’ordine.

3.3.3 Verifica di conformità - Accettazione della fornitura

In corso di contratto la Consip effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Tali verifiche verranno avviate entro 10 (dieci) giorni dal termine di consegna di quanto oggetto di ciascun Ordinativo di fornitura ovvero entro 10 (dieci) giorni dall’ultimazione delle prestazioni di cui al precedente paragrafo 2, punto 2.

La verifica di conformità verrà effettuata direttamente dal direttore dell’esecuzione del contratto. Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le componenti software risultino funzionare correttamente, singolarmente e integrate tra loro, secondo le specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione tecnica e d’uso fornita dall’Impresa e i relativi servizi correttamente erogati.

Il soggetto incaricato della verifica di conformità rilascerà il certificato di verifica di conformità qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali nel rispetto di quanto previsto dall’art.322, 323 del D.P.R. 5 ottobre 2010, n.207 .

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale “Data di Accettazione della Fornitura”, da parte della Consip.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l’Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l’applicazione delle penali relative di cui allo Schema speciale di contratto. Tutti gli oneri che la Consip dovrà sostenere saranno posti a carico dell’Impresa.

Nell’ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Consip, ferma restando l’applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell’art. 14 S “Risoluzione” dello Schema speciale di contratto, nonché dell’art. 1456 c.c..

Consip si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell’esecuzione contrattuale.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell’Impresa.

Il soggetto incaricato, a seguito dell’intervenuta ultimazione dei servizi/forniture si impegna a rilasciare il certificato attestante l’avvenuta ultimazione delle prestazioni.

Su richiesta dell’Impresa, il Responsabile del Procedimento emetterà il certificato di esecuzione prestazioni delle forniture (CEF), coerentemente al modello predisposto dall’Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici. Il certificato verrà emesso solo a seguito



della verifica dell'avvenuta consegna della fornitura dei beni oggetto dell'appalto e della conseguente verifica di conformità della fornitura predetta, nel rispetto delle prescrizioni contrattuali e della normativa vigente.

3.3.4 Servizio di aggiornamento tecnologico

L'Impresa dovrà garantire, per tutto il periodo di copertura del servizio di manutenzione e per ogni singolo prodotto software acquisito, la possibilità che lo stesso venga aggiornato a versioni più recenti senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione e il Committente.

Si sottolinea che le componenti tecnologiche variate devono essere tecnicamente equivalenti a quelle sostituite, e comunque non devono essere di classe tecnica inferiore a quelle sostituite.

Nel caso di variazioni dei prodotti software indicati nel presente capitolato tecnico, dovute ad esempio al ritiro dal mercato (componenti fuori produzione), verrà stabilito con l'aggiudicatario, al momento di un ordinativo parziale di fornitura successivo al primo, il prezzo di acquisto delle sole componenti variate, che non dovrà in nessun caso essere superiore al prezzo fissato per la componente da sostituire.

Resta fermo il fatto che i prezzi unitari così ricalcolati non potranno comunque essere superiori ai prezzi fissati per il primo ordinativo relativamente alle componenti sostituite con la detta variazione.

Nel caso di qualsiasi variazione agli oggetti di fornitura del presente capitolato, sarà cura dell'Aggiudicatario sottoporre al Committente un report di aggiornamento tecnologico contenente la descrizione aggiornata delle componenti software ordinabili, che sarà sottoposto ad approvazione della Consip/Amministrazione. Solo dopo tale approvazione, le vecchie componenti software ordinabili potranno e dovranno essere sostituite con le nuove indicate nel suddetto report di aggiornamento tecnologico.

3.3.5 Servizio di Inventory

Il Fornitore dovrà conservare e rendere disponibile per la consultazione, per tutta la durata contrattuale, l'inventario dei prodotti software acquisiti dal Committente e dall'Amministrazione.

3.4. Servizio di manutenzione



Il servizio di manutenzione sarà prestato dall'Impresa in ciascun giorno della settimana, anche festivo per 24 ore al giorno.

La Consip e/o l'Amministrazione comunicheranno all'Impresa i malfunzionamenti, mediante strumento telematico ad un apposito indirizzo. Si precisa che i termini per la presa in carico dei malfunzionamenti decorrono dall'apertura della suddetta chiamata telematica.

Ricevuta la precedente comunicazione, l'Impresa si obbliga confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail o via fax alla Consip, entro 2 ore lavorative.

L'Impresa dovrà garantire la manutenzione del software oggetto del contratto. La fornitura deve essere comprensiva di tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio di manutenzione stesso, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo quelli relativi alla manodopera, parti di ricambio, ritiro, imballaggio, riconsegna, nonché ogni altro onere finalizzato a mantenere e/o riportare in perfetto stato di funzionamento i prodotti software installati.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del presente contratto, 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 del prodotto in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

A seguito del malfunzionamento del software e/o del fermo dei servizi ad esso dovuto, qualora la presa in carico della segnalazione non intervenga entro il termine designato, la Consip applicherà le penali disciplinate nel contratto, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.

Le componenti software, che dovranno essere identiche a quelle sostituite, verranno fornite dall'Impresa senza alcun onere aggiuntivo per la Consip; le componenti sostituite verranno ritirate, laddove necessario, dall'Impresa stessa che ne acquisisce la proprietà.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato della Consip e/o dell'Amministrazione e da un incaricato della Impresa una apposita nota di ripristino, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.



3.5. Servizio di supporto specialistico a consumo

Il servizio di supporto specialistico a consumo consta delle tre tipologie, di seguito elencate, dettagliatamente descritte nei seguenti paragrafi (3.5.1, 3.5.2, 3.5.3):

- a) VMware Professional Services: Technical Account Manager Program (TAM);
- b) VMware Professional Services: Prepaid Credits (PSO Credits);
- c) Professional Services: Supporto Professionale Partner Certificato.

Per l'attivazione del servizio di cui alla precedente lettera a) il Committente comunicherà, con un preavviso di 10 giorni lavorativi tale volontà all'Impresa aggiudicataria, mediante una lettera formale, anticipata via fax al numero predisposto a carico del fornitore e da esso gestito. VMware produrrà un report mensile chiamato **TAM Executive Summary Report** che fornirà evidenza di:

- review di alto livello degli obiettivi, dei progressi e dei passi futuri;
- update sull'utilizzo delle risorse;
- review sulle modifiche architetture più significative;
- allocazione delle licenze e pianificazione del loro utilizzo.

Tale rapporto dovrà essere approvato dalla Consip/Amministrazione. Il pagamento del servizio reso è subordinato a tale approvazione.

Per l'attivazione del servizio di cui alla precedente lettera b), il Committente comunicherà, con un preavviso di 10 giorni lavorativi tale volontà all'Impresa aggiudicataria, mediante una lettera formale, anticipata via fax al numero predisposto a carico del fornitore e da esso gestito, nella quale sarà descritta nel dettaglio l'attività o il progetto che si intende realizzare. VMware produrrà un report mensile chiamato **Rapporto sui PSO Credits** che fornirà la descrizione puntuale delle attività svolte nell'ambito dell'erogazione del servizio stesso, tale rapporto dovrà essere approvato dalla Consip/Amministrazione. Il pagamento del servizio reso è subordinato a tale approvazione.

Per l'attivazione del servizio di cui alla precedente lettera c), il Committente comunicherà, con un preavviso di 10 giorni lavorativi tale volontà all'Impresa aggiudicataria, mediante una lettera formale, anticipata via fax al numero predisposto a carico del fornitore e da esso gestito, nella quale sarà descritta nel dettaglio l'attività o progetto che si intende realizzare. Entro 10 giorni da tale comunicazione formale il Fornitore dovrà rispondere presentando un **Piano di lavoro**, successivamente descritto, che dovrà contenere:

- l'effort in termini di figure professionali per giorni persona necessario;
- la pianificazione temporale;
- la valutazione degli impatti sull'infrastruttura i rischi;



- l'eventuale piano di roll-back.

Tali servizi dovranno essere forniti da personale specializzato.

Il Committente concorderà con l'Impresa aggiudicataria, nell'ambito dei servizi specialistici, un piano di lavoro per le singole attività da eseguire di volta in volta, nel quale verranno definiti tempi, modi di erogazione e costo delle attività stesse.

Tale servizio dovrà essere erogato dall'Impresa, su richiesta del Committente, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

Il Committente richiederà la fornitura dei servizi specialistici specificando al Fornitore i requisiti, gli obiettivi tecnici e temporali che devono essere perseguiti. Il fornitore redigerà un documento tecnico, chiamato **Piano di lavoro**, che descrive le modalità di attuazione del servizio, specificando i tempi, le figure professionali coinvolte, la stima degli effort e i costi associati. È importante sottolineare che nessun corrispettivo verrà riconosciuto al Fornitore in aggiunta a quello pattuito nel **Piano di lavoro**, anche in caso di allungamento dei tempi di lavoro pattuiti, anche se causato da problematiche non previste nello stesso piano.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante apposita **Nota di intervento**, redatta a cura dell'Impresa, che conterrà il tipo e la durata dell'intervento stesso. La buona esecuzione del servizio è attestata da un documento denominato **Documento di accettazione per i servizi MEF**, controfirmato dal Committente una volta raggiunti gli obiettivi concordati.

3.5.1 VMware Professional Services: Technical Account Manager Program (TAM)

Il TAM è un servizio di supporto specialistico a consumo remunerato con un canone annuo.

3.5.1.1 Composizione del servizio

Il servizio TAM (Technical Account Manager) è composto dalle seguenti due parti:

1. Personale qualificato e certificato VMware che collabora a stretto contatto con il cliente e rappresenta l'interfaccia di erogazione del servizio.
2. Struttura di supporto a livello internazionale che gestisce il coordinamento delle figure di TAM con le seguenti finalità:
 - a. gestione preferenziale delle chiamate di supporto del cliente;
 - b. accesso ai database di incident a livello mondiale per facilitare la risoluzione di eventuali problematiche di prodotto tramite comprovati workaround;
 - c. utilizzo di strumenti software proprietari per la analisi della infrastruttura e per il suo reporting nelle informazioni di compliance con le best practices;



- d. accesso alle informazioni di product marketing per ottenere anticipazioni sulle nuove release dei prodotti e relative features;
- e. training coordinato per aggiornamento degli skill dei TAM.

3.5.1.2 Descrizione del servizio

Il servizio di “Technical Account Manager” è un supporto tecnico specialistico che realizza le attività e produce i documenti descritti di seguito.

3.5.1.3 Attività organizzative

Nell’ambito del servizio vengono svolte le seguenti attività organizzative:

- svolgimento di meeting su base regolare con il cliente per la revisione degli obiettivi e la condivisione della loro attuale implementazione;
- produzione di Assessment Report per mantenere l’allineamento tra il cliente e VMware;
- gli Assesment saranno prodotti con la collaborazione, per la review, delle strutture internazionali Vmware e con l’utilizzo di software proprietari;
- interfaccia tra i vari dipartimenti per assicurare che tutte le necessita’ sottoposte siano state indirizzate;
- valutazione delle risorse necessarie a garantire I livelli di servizio e pianificazione di piani di training personalizzati.

3.5.1.4 Attività di program management

Nell’ambito del servizio vengono svolte le seguenti attività di program management:

- fornitura report ciclici sullo stato di implementazione delle soluzioni VMware. I report saranno indirizzati anche alle strutture Corp Vmware per l’analisi e la ricezione di indicazioni operative;
- creazione report trimestrali per una Executive Review dei progressi progettuali. I report saranno indirizzati anche alle strutture Corp Vmware per l’analisi e la ricezione di indicazioni strategiche;
- fornitura supporto nella definizione delle metriche di misura di valutazione del raggiungimento degli obiettivi;
- supporto alla standardizzazione dei processi interni e la implementazione delle best practice al fine di ottimizzare l’infrastruttura virtuale per massimizzare il risultato in termini di utilizzo ed affidabilità con il migliore sfruttamento delle licenze acquisite e delle risorse hardware;
- supporto alle iniziative di virtualizzazione diffondendone visibilita’ a tutti i dipartimenti coinvolti;
- pianificazione di una visita annuale del cliente al VMware Briefing Center in accordo e cooperazione con le risorse Corp;
- costruzione di un’agenda specifica per la partecipazione del cliente al VMworld.



3.5.1.5 Attività di supporto

Nell'ambito del servizio vengono svolte le seguenti attività di supporto:

- focal point presso il cliente per tutte le problematiche legate a VMware;
- gestione dell'escalation delle chiamate di supporto per facilitarne la risoluzione;
- contatto con i colleghi VMware dello sviluppo prodotto in modo da dare priorit  alle features richieste dal cliente;
- fare leva sulle alleanze strategiche di VMware per lavorare in collaborazione con terze parti per ottenere supporto alle iniziative di virtualizzazione;
- coinvolgimento del cliente nelle iniziative dedicate della struttura TAM.

3.5.1.6 Attività di reporting di analisi

Nell'ambito del servizio vengono svolte le seguenti attività di reporting di analisi:

- analisi del trend di virtualizzazione in comparazione con i benchmark di mercato effettuati in collaborazione con i colleghi delle strutture centrali;
- review del ROI annuale realizzato utilizzando le metodologie di calcolo unificate globalmente da VMware con la collaborazione di societ  di consulenza internazionali;
- review della riduzione annuale delle emissioni di CO2 in collaborazione con la struttura VMware global.

3.5.1.7 Attività di trasferimento della conoscenza

Nell'ambito del servizio vengono svolte le seguenti attività di trasferimento della conoscenza:

- approfondimenti specifici con esperti VMware di prodotto sia della struttura locale che della struttura Internazionale per rispondere a esigenze specifiche del cliente;
- presentazione al cliente, sotto NDA, delle roadmap di prodotto e valutazione degli impatti e benefici.

3.5.1.8 Assessment report

VMware produrr  la reportistica che documenta l'infrastruttura esistente e gli obiettivi organizzativi e fornisce raccomandazioni per l'implementazione di configurazioni basate sulle best practices VMware e:

- descrive i driver di virtualizzazione e gli obiettivi preposti;
- analizza i vendor Hardware e la loro compatibilit  e supportabilit ;
- evidenzia le aree di priorit  da indirizzare;
- elenca la situazione delle chiamate di supporto;
- documenta l'architettura in produzione;



- elenca le licenze utilizzate e la loro allocazione.

3.5.1.9 TAM Executive Summary Report

VMware produrrà un reporto mensile che fornirà evidenza di:

- review di alto livello degli obiettivi, dei progressi e dei passi futuri;
- update sull'utilizzo delle risorse;
- review sulle modifiche architetturali più significative;
- allocazione delle licenze e pianificazione del loro utilizzo.

Tale rapporto dovrà essere approvato dalla Consip/Amministrazione. Il pagamento del servizio reso è subordinato a tale approvazione.

3.5.1.10 Schedulazione attività

VMware Technical Account Manager è un servizio continuativo per la durata di un anno e che può prevedere la presenza on site del TAM sino a un massimo di 1 (uno) giorno a settimana.

3.5.2 VMware Professional Services: Prepaid Credits (PSO Credits)

I servizi professionali VMware sono erogati dalla struttura dei Professional Service Organization (di seguito PSO) VMware e sono venduti mediante pacchetti prepagati, i Prepaid Credits (37 Credits Pack), da 37 crediti a pacchetto.

Tali servizi possono essere acquistati anche se non è stata definita la strategia da adottare. I PSO Credits consentono di indirizzare questa problematica e favoriscono quindi l'acquisto di un pacchetto variabile di Servizi di Consulenza in modalità anticipata.

Tali servizi possono essere schedulati ed erogati nell'arco di un anno in base alle specifiche esigenze di progetto e/o di evoluzione delle infrastrutture VMware.

I PSO Credits sono dei servizi a "gettone" che garantiscono l'intervento (su base schedulata) di uno specialista VMware sia a scopo preventivo che correttivo.

Le attività previste all'interno dei PSO Credits possono prevedere attività continuativa di messa a punto e di verifica dello stato di salute dell'infrastruttura sia per l'erogazione in esercizio che per la sua evoluzione (quindi capacity o scale-out).

I servizi acquistati tramite i PSO Credits possono essere indirizzati ad attività di vario genere, di seguito ne vengono elencate alcune (in modo indicativo ma non esaustivo):

- analisi preventiva dello stato di salute dell'infrastruttura (health-Check);
- plan & design di nuove infrastrutture;
- plan & design per l'evoluzione delle infrastrutture in esercizio;
- assessment dell'infrastruttura;



- assessment Applicativo per Application Transformation;
- plan & design per implementazione di soluzioni Cloud (IaaS, SaaS, PaaS);
- plan & design per ambienti End User Computing (Virtual Desktop Infrastructure, Virtualizzazione Applicazioni, Sicurezza);
- implementazione nuove soluzioni VMware;
- plan & design di nuove infrastrutture di Disaster Recovery (SRM);
- analisi correttive per tuning e ottimizzazione degli ambienti VMware;
- formazione e trasferimento delle competenze (Training on the Job);
- attività di troubleshooting.

Al completamento dell'attività e quindi alla firma di un collaudo, verranno scaricati i relativi crediti fino ad esaurimento.

I PSO Credits consentono di poter usufruire di tutte le figure professionali PSO VMware a seconda della specifica esigenza.

I PSO Credits hanno una durata di 12 mesi dal momento dell'acquisto.

VMware produrrà un report mensile chiamato **Rapporto sui PSO Credits** che fornirà la descrizione puntuale delle attività svolte nell'ambito dell'erogazione del servizio stesso, tale rapporto dovrà essere approvato dalla Consip/Amministrazione.

Il pagamento del servizio reso è subordinato a tale approvazione.

3.5.3 Professional Services: Supporto Professionale Partner Premier

I servizi professionali del Premier Partner, per i quali è prevista una gestione a “tempo e spesa” ed il cui corrispettivo è determinato sulla base della composizione del gruppo di lavoro, come risultante dal consuntivo riportato nel **Piano di lavoro** (precedentemente descritto), sono erogati dall'Impresa aggiudicataria, e prevedono l'intervento on-site di uno specialista VMware, che indirizzerà le seguenti attività (elenco indicativo ma non esaustivo):

- analisi preventiva dello stato di salute dell'infrastruttura (health-Check);
- plan & design di nuove infrastrutture;
- plan & design per l'evoluzione delle infrastrutture in esercizio;
- assessment dell'infrastruttura;
- assessment Applicativo per Application Transformation;
- plan & design per implementazione di soluzioni Cloud (IaaS, SaaS, PaaS);



- plan & design per ambienti End User Computing (Virtual Desktop Infrastructure, Virtualizzazione Applicazioni, Sicurezza);
- implementazione nuove soluzioni VMware;
- plan & design di nuove infrastrutture di Disaster Recovery (SRM);
- analisi correttive per tuning e ottimizzazione degli ambienti VMware;
- formazione e trasferimento delle competenze (Training on the Job);
- attività di troubleshooting.

4. CERTIFICAZIONI SERVIZIO DEL FORNITORE

Il fornitore dovrà essere in possesso della seguente certificazione che attesti il livello di esperienza necessario sui prodotti e servizi oggetto della presente iniziativa: **VMware Premier Partner**.

Il mantenimento della validità della certificazione viene richiesto anche per tutto l'arco della durata della manutenzione. Su richiesta della Consip dovrà essere prodotta tutta la documentazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza del suddetto requisito.

5. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Entro 15 giorni dalla stipula del contratto il Committente attiverà, per conto dell'Amministrazione, il contratto ELA VMware, a mezzo del primo ordinativo, che sarà così composto:

ID Voce Contratto	Quantità
VM-01	277
VM-02	13
VM-03	8
VM-04	21
VM-05	13
VM-06	3
VM-07	12
VM-08	1
VM-09	10
VM-10	30

Il Committente/Amministrazione, a seguito dell'ordinativo iniziale, potrà sottoporre al



Fornitore, per tutta la durata contrattuale o fino al raggiungimento del massimale di contratto, di cui all'Allegato 3 - Schema speciale di contratto, ulteriori ordinativi parziali.

Si sottolinea che, indipendentemente dai ribassi offerti in sede di gara, il contratto verrà stipulato per un importo contrattuale massimo non garantito, per 36 mesi, da utilizzare a consumo, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante tutta la durata del contratto (36 mesi) subordinatamente all'esaurimento dell'importo contrattuale massimo.