

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

GARA PER L'ACQUISIZIONE DI DUE SUITE DI PRODOTTI EMC² (ID 1444)



INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	INTRODUZIONE.....	4
3	OGGETTO DELLA FORNITURA, DURATA E LUOGO DI CONSEGNA	5
4	DESCRIZIONE TECNICA DEI SOFTWARE RICHIESTI	5
4.1	SUITE SOFTWARE EMC SRM	5
4.2	SUITE SOFTWARE EMC DPA	6
5	SERVIZI	7
5.1	SERVIZI DI CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE.....	7
5.2	SERVIZIO DI IMPLEMENTAZIONE DELLA SOLUZIONE	8
5.3	SERVIZIO DI MANUTENZIONE SW	8
6	SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	11
7	VERIFICA DI CONFORMITÀ'	13



1 PREMESSA

Il presente documento riguarda la fornitura di prodotti software e relativi servizi, che sarà parte integrante dell'infrastruttura IT del sistema informativo di Sogei e, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede:

- la consegna, l'installazione e la configurazione di due suite di prodotti software;
- l'erogazione di servizi professionali specialistici ed esse connessi.

Salvo diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato in appresso indicato:

- **Amministrazione**, indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, la cessione delle licenze d'uso delle suite di prodotti software, inclusive del servizio di manutenzione in garanzia per 36 mesi, la relativa consegna, l'installazione, la configurazione, nonché l'erogazione del servizio di supporto specialistico "on-site";
- **Prodotti software**, indica le suite software oggetto di gara;
- **SRM**, indica Storage Resource Management;
- **DPA**, indica Data Protection Advisor;
- **Impresa**, indica la società aggiudicataria della fornitura;
- **Sogei**, indica la Società Generale d'Informatica S.p.A.;
- **Parti**, indica Sogei e l'Impresa.



2 INTRODUZIONE

Il presente documento stabilisce i requisiti (i quali, salvo diversa indicazione, debbono intendersi come **minimi**) che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

La funzione ITI (Infrastrutture Tecnologiche Informazione) di Sogei chiede la migrazione della suite di prodotti Ionix Resource Management della società Emc², comprensiva di assistenza ed aggiornamento sw, alla suite Storage Resource Management (SRM).

Ionix è la suite di monitoraggio per la Storage Area Network (SAN) utilizzata da Sogei per l'analisi predittiva, la gestione, il capacity manager e l'integrazione con la propria Base Dati.

Dato che Ionix è in via di dismissione da parte di Emc², Sogei ritiene opportuno effettuare la migrazione alla nuova suite SRM che è in grado di recepire le funzionalità esistenti e di integrarne altre ad oggi non presenti.

Un'altra esigenza Sogei, inclusa nella presente iniziativa perché funzionalmente collegata alla prima, riguarda il backup di ambienti open in ambito Tape Area Network (TAN), per la quale si chiede di acquisire una componente aggiuntiva della suite di monitoraggio chiamata DPA di Emc².



3 OGGETTO DELLA FORNITURA, DURATA E LUOGO DI CONSEGNA

Come descritto in dettaglio nei successivi capitoli, la presente iniziativa prevede la fornitura delle seguenti suite di prodotti software sviluppati dalla società EMC², nonché l'erogazione dei relativi servizi:

- a) **Suite EMC Storage Resource Management (SRM)** per il monitoraggio della Storage Area Network, **licenziata su una capacità storage per ambiente OPEN pari a 4.5 PB**, inclusiva del Servizio di consegna, installazione e configurazione, nonché della manutenzione in garanzia per la durata di 36 mesi a partire dalla “data di accettazione della fornitura”, di cui al successivo capitolo 7;
- b) **Suite EMC Data Protection Advisor (DPA)** per lo specifico monitoraggio delle attività di Backup, costituita da:
 - **1.500** licenze client DPA Backup per ambiente NetBackup Symantec,
 - **200** licenze client DPA per server VMware ESX,inclusive del Servizio di consegna, installazione e configurazione, nonché della manutenzione in garanzia per la durata di 36 mesi a partire dalla “data di accettazione della fornitura”, di cui al successivo capitolo 7;
- c) **servizio di Supporto specialistico** per l'attività di presidio e di assistenza specialistica, da utilizzare a consumo durante l'intera durata contrattuale fino ad un massimo di **200 giorni/persona**, a partire dalla “data di accettazione della fornitura”, di cui al successivo capitolo 7.

La durata del contratto sarà pari a 36 mesi, decorrenti dalla “data di accettazione della fornitura”, di cui al successivo capitolo 7.

La consegna delle due Suite di prodotti software sopra elencate avverrà presso la sede del sistema informativo della fiscalità della Sogei, sita a Roma, in via Mario Carucci 99.

4 DESCRIZIONE TECNICA DEI SOFTWARE RICHIESTI

I prodotti software richiesti devono soddisfare i requisiti minimi indicati nei successivi paragrafi, e devono essere installati nella versione più recente immessa sul mercato.

4.1 Suite Software EMC SRM

A fronte di una precisa esigenza di monitoraggio nell'area Storage e Storage Area Network si intende procedere con un upgrade tecnologico in continuità con le esperienze pregresse.

Il Software richiesto è la Suite EMC Storage Resource Manager (SRM) che, se da un lato assicura ai tecnici Sogei di sfruttare al meglio il *know-how* acquisito, dall'altro garantisce a Sogei stessa il riconoscimento degli investimenti fatti sulla piattaforma precedente.

La Suite EMC SRM deve offrire le seguenti funzionalità:

- Set di Funzionalità analoghe al Software EMC Ionix, finora utilizzato per analisi predittive quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gestione, capacity management, integrazione con il CMDB, Performance Manager, Event Manager, Virtual Server Manager;
- Discovery agentless;
- Trend analysis sulla capacità;
- Report di forecast;



- Trend analysis e report sulle performance;
- Monitoraggio di DB Oracle e di ambienti VMware;
- Mappa *end-to-end*;
- Gestione della *compliance* con EMC Support Matrix e EMC Best Practices;
- Report schedulati e distribuiti.

4.2 Suite Software EMC DPA

Allo scopo di supportare operativamente l'analisi, il controllo e la presentazione dello stato e della crescita dell'intera infrastruttura preposta alle attività di *backup* e *recovery*, si rende necessario dotare Sogei di un sistema apposito, identificato nella Suite EMC Data Protection Advisor (DPA).

Attraverso questo software si intende realizzare una *Dashboard* Centralizzata per l'ambiente di backup, in grado di:

- effettuare una discovery degli ambienti di backup Symantec NetBackup versioni 7.1, 7.5 e successive, e delle principali soluzioni di backup di livello Enterprise;
- offrire una visibilità *end-to-end* con il monitoraggio, l'analisi e la generazione di report per l'intera infrastruttura di *data protection*, inclusi switch FC, librerie fisiche a nastri, e sistemi EMC Data Domain;
- automatizzare e centralizzare la raccolta e l'analisi di tutti questi dati e ottenere una visione completa e unica dell'ambiente e delle attività di protezione dei dati, con l'invio automatico di informazioni via e-mail, SNMP, script, o Windows Event Log;
- misurare e verificare i Livelli di Servizio erogati e monitorare l'intero ambiente in modalità Real-Time;
- realizzare report avanzati con la possibilità di customizzazione, finalizzati a:
 - generazione di report sui Service Level Agreement,
 - Report sul rapporto di deduplica (Data domain e Avamar),
 - KPI e audit report,
 - Capacity planning, Change Management,
 - prestazioni, utilizzo delle risorse, pianificazione,
 - Report sul chargeback,
 - gestione della configurazione, delle licenze e dei supporti.
- Integrare nell'analisi i sistemi VMware per consentire di tener traccia di prestazioni, consumo di risorse, protezione dei dati e conflitti tra pianificazioni dei job di backup, nonché dello spostamento delle immagini host tra sistemi VMware ESX. Inoltre è possibile tenere traccia dello spostamento dei dati virtuali con le policy di protezione assegnate, sia per il backup sia per la replica, al fine di garantire la protezione delle applicazioni *mission-critical* virtualizzate. Alcune informazioni sulla protezione dei sistemi virtuali possono essere accedute direttamente dal VMware Vcenter, mediante un apposito plug-in.

La soluzione EMC DPA permette dunque di raccogliere ed unificare l'accesso ai dati di tutte le componenti infrastrutturali, di applicare continuamente regole di analisi e di informare gli utenti quando si verificano condizioni che richiedono attenzione.



Questo approccio automatizzato e unificato alla gestione dell'ambiente di backup dei dati semplificherà notevolmente il processo di monitoraggio e il tuning dell'ambiente per ottimizzarne l'utilizzo e offrirà una garanzia di protezione in tempo reale che andrà di pari passo con l'evoluzione degli ambienti. In questo modo sarà possibile minimizzare l'impatto delle diverse interfacce e analizzare elevati volumi di dati, semplificando la gestione della protezione dei dati e le operazioni IT.

5 SERVIZI

L'Impresa, per le Suite software di cui al precedente capitolo 3, provvederà ad erogare, nei tempi e nei modi successivamente illustrati, i seguenti servizi:

1. consegna, installazione e configurazione;
2. servizio di implementazione della soluzione;
3. servizio di manutenzione SW.

L'Impresa comunicherà alla Sogei, entro 5 (cinque) giorni dalla data di stipula del contratto, il nominativo del **Responsabile della Fornitura**, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché la Sogei, nella persona del proprio **Responsabile del contratto**, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

5.1 Servizi di consegna, installazione e configurazione

Al fine di individuare esattamente il luogo di consegna, l'Impresa, prima della stessa, si impegna a contattare il riferimento telefonico fornito da Sogei in sede di stipula contrattuale. Le modalità di consegna sono dettagliatamente disciplinate nel Contratto.

Salvo diversa indicazione di Sogei, almeno **5 (cinque)** giorni solari prima dell'inizio delle attività di consegna, l'Impresa dovrà mettere a disposizione di Sogei un elenco contenente i dati identificativi dei beni e che dovrà essere inviato alla casella postale **asset@sogei.it**, oltre ad **asset_sw@sogei.it**.

L'Impresa 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.

L'Impresa dovrà consegnare le Suite di prodotti software di cui al precedente capitolo 3, entro **30 (trenta)** giorni solari decorrenti dalla data di stipula del contratto.

La consegna avverrà presso la sede del sistema informativo della fiscalità, sita a Roma, in via Mario Carucci 99.

Sarà cura dell'Impresa fornire a Sogei tutti i prodotti su supporti informatici esenti da virus.

Contestualmente alla consegna dovrà essere prodotto un apposito **Verbale di consegna** sottoscritto dal **Responsabile della fornitura** e dal **Responsabile del contratto** di Sogei.

L'installazione e la configurazione delle Suite di prodotti, al fine di adattare e renderle funzionali all'architettura del Sistema Informativo Sogei, dovranno essere effettuate entro **30 (trenta)** giorni solari dalla data del **verbale di consegna**, pena le penali di cui al Contratto, in conformità a quanto previsto in un apposito **Piano operativo** delle attività, contenente la descrizione e la tempistica delle attività di installazione e configurazione che l'Impresa dovrà effettuare.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di due suite di prodotti EMC² (ID 1444)

Capitolato tecnico

Classificazione: Consip Public



Il **Piano operativo** delle attività dovrà essere consegnato dall'Impresa, a Sogei, entro **10 (dieci)** giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, pena le penali di cui al Contratto, ed approvato da Sogei, entro **15 (quindici)** giorni lavorativi dall'avvenuta consegna dello stesso.

Concluse le attività di installazione e configurazione dovrà essere prodotto un apposito **Verbale di Fine installazione** sottoscritto dal **Responsabile della fornitura** e dal **Responsabile del contratto** di Sogei, recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al presente Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

5.2 Servizio di implementazione della Soluzione

Il Servizio di implementazione della soluzione è compreso nell'ambito del servizio di supporto specialistico a consumo, dettagliatamente descritto nel successivo capitolo 6, e in esso sono previste le due seguenti attività da erogare nel corso della durata contrattuale:

1. **supporto specialistico a consumo**, per le attività di presidio, assistenza specialistica, personalizzazione, configurazione, tuning e ottimizzazione della soluzione SRM nell'ambiente tecnologico preesistente e per la configurazione dell'architettura;
2. **education del personale Sogei**, per le attività di "training on the job" per consentire l'utilizzo della piattaforma proposta.

In particolare, le due precedenti attività comprendono:

1. verifiche, test preliminari e test prestazionali iniziali sulle due Suite;
2. implementazione della soluzione nella storage area network (installazione, configurazione e test della piattaforma);
3. training on the job in affiancamento con personale Sogei per agevolare l'utilizzo della Soluzione.

Le figure professionali impegnate in tali attività e le modalità di attivazione del servizio sono descritte nel successivo capitolo 6.

La pianificazione delle attività sopra elencate dovrà avvenire in tempi immediatamente successivi alla fornitura e in comune accordo con Sogei.

5.3 Servizio di manutenzione SW

L'Impresa dovrà garantire il servizio di manutenzione delle Suite di prodotti software, di cui al precedente capitolo 3, per un periodo di 36 (trentasei) mesi, a partire dalla "data di accettazione della fornitura", di cui al successivo capitolo 7.

Il servizio di manutenzione, che deve anche essere di tipo evolutivo, deve essere erogato dalle strutture di assistenza tecnica dell'Impresa produttrice, ma deve essere comunque pianificato e coordinato dall'Impresa.

La manutenzione comprende:

1. l'eliminazione di eventuali malfunzionamenti riscontrati sui prodotti, anche mediante fornitura di patch al prodotto;
2. la fornitura degli aggiornamenti dei prodotti offerti quali patch e nuove release, che devono essere completi di tutta la relativa documentazione e manualistica;



3. il servizio di “help-desk” telefonico per quegli errori che eventualmente si riscontrino nei prodotti offerti e nella documentazione ad essi connessa, che verrà effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00, esclusi il sabato, la domenica ed i giorni festivi.

Le comunicazioni, le richieste di manutenzione e le richieste di supporto specialistico (di cui al successivo capitolo 6) che Sogei vorrà inoltrare all’Impresa, potranno essere effettuate tramite e-mail, numero verde, fax e/o anche attraverso un sito Web messo a disposizione dall’Impresa, confermate via fax ad un numero dedicato fornito dall’Impresa. L’indirizzo di e-mail, il numero verde, il numero di fax e/o l’indirizzo del sito Web, dovranno essere comunicati dall’Impresa, a Sogei, entro **30 (trenta)** giorni solari dalla stipula del contratto, pena l’applicazione delle penali di cui al Contratto Speciale.

Si precisa che i termini per l’eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma via fax.

Per quanto riguarda gli aggiornamenti delle Suite di cui al precedente capitolo 3, l’Impresa dovrà fornirli a Sogei entro 30 giorni solari dalla relativa data di rilascio, pena l’applicazione delle penali di cui al Contratto Speciale; sarà cura di Sogei valutarne l’applicabilità.

Per quanto riguarda l’eliminazione dei malfunzionamenti, Sogei dovrà avere un unico “referente” dell’Impresa, il **Responsabile della fornitura**, per la comunicazione e per la gestione dei problemi riscontrati, indipendentemente dal componente software nel quale si è verificato l’errore.

A seguito dell’intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell’anomalia, l’Impresa è tenuta ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell’errore e per l’individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell’anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nella tabella che segue, pena l’applicazione delle penali di cui al Contratto Speciale:

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione
<i>Critica</i>	4 ore	L’Impresa si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro due (2) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento. Trascorsi due (2) giorni senza aver trovato un workaround, sarà necessario l’intervento diretto in Sogei di un tecnico esperto.
<i>Alta</i>	6 ore	L’Impresa si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro due (2) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
<i>Media</i>	1 giorno lavorativo	L’Impresa si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro cinque (5) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
<i>Bassa</i>	1 giorno lavorativo	L’Impresa si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro dieci (10) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.

Le Parti si danno atto che ai fini della individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:



Critica: la soluzione software adottata risulta bloccata o totalmente non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" di Sogei e interessa un numero significativo di utenti.

Alta: un prodotto della soluzione software adottata, utilizzato per un'attività "business critical" non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata.

Media: un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste.

Bassa: alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella precedente e, comunque, in caso di malfunzionamento di gravità Critica, le Parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Nell'ipotesi prevista, e comunque nei casi di malfunzionamento di Gravità Alta o Critica, l'Impresa dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

L'Impresa dovrà inoltre fornire a Sogei i servizi di seguito elencati:

- a) "help-desk" telefonico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00, accesso diretto all'assistenza tecnica dell'Impresa nella persona di un consulente che congiuntamente con Sogei, si adopererà allo scopo di identificare, e ove possibile, risolvere immediatamente il problema;
- b) follow-up, a seconda del livello di gravità del malfunzionamento:
 - entro 4 ore lavorative per gravità critica;
 - entro 8 ore lavorative per gravità alta;
 - entro 16 ore lavorative per gravità media;
 - entro 24 ore lavorative per gravità bassa;

dove per "follow-up" deve intendersi, in caso di problemi non immediatamente risolvibili, il tempo intercorrente tra il primo e il secondo contatto telefonico tra Sogei e il consulente dell'Impresa.

Le ore lavorative relative ai "follow-up" sono da intendersi dalle ore 09.00 alle ore 18.00 dei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione del sabato, della domenica e dei giorni festivi.

A fronte di aggiornamenti o a conclusione di interventi di manutenzione o di richieste di intervento, i prodotti aggiornati e la relativa documentazione dovranno essere consegnati presso la sede del sistema informativo della fiscalità. Sarà cura dell'Impresa fornire a Sogei tutti i prodotti attraverso supporti informatici esenti da virus.

La consegna degli aggiornamenti sarà formalizzata tramite un apposito Verbale di consegna.

La Sogei effettuerà in proprio la verifica formale della consegna; le eventuali incongruenze riscontrate durante tale fase determineranno la non accettazione di tutti i prodotti/documenti consegnati e saranno formalizzate nel Verbale di consegna.



Il **Responsabile della fornitura** sarà l'interlocutore unico della Sogei per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Il giorni impegnati dal Responsabile della fornitura non verranno computati nei giorni/persona offerti.

6 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

L'Impresa si obbliga a prestare il servizio di supporto specialistico a consumo, di cui al precedente paragrafo 5.2 punto 1, per le attività di presidio, assistenza specialistica, personalizzazione, configurazione, tuning e ottimizzazione delle soluzioni **SRM** e **DPA** nell'ambiente tecnologico preesistente e per la configurazione dell'architettura, previa richiesta di Sogei.

Il servizio di supporto specialistico prevede la presenza in Sogei, di un tecnico specialista della tecnologia **SRM**, in affiancamento al personale tecnico di Sogei, fino ad un massimo di **200** giorni persona da erogarsi a consumo, su esplicita richiesta di Sogei, per tutto il periodo di vigenza contrattuale.

Il servizio dovrà essere erogato tutti i giorni feriali, dalle 9.00 alle 18.00, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi a partire dalla "**data di accettazione della fornitura**", di cui al successivo capitolo 7.

L'Impresa deve erogare il supporto:

- remoto, di cui al precedente paragrafo 5.3;
- specialistico a consumo.

Qualora l'Impresa non abbia alle proprie dipendenze tecnici in possesso delle certificazioni e delle conoscenze di seguito richieste dovrà comunque avvalersi di specialisti che possiedano tali requisiti.

Il tecnico specialista messo a disposizione di Sogei dall'Impresa, per l'esecuzione delle attività su **SRM** e **DPA**, dovrà essere un **Consulente Senior** in ambito **SAN**, avente il seguente curriculum:

- almeno 5 anni di esperienza;
- possedere conoscenze approfondite di **SRM** per la personalizzazione della reportistica e l'integrazione degli apparati storage e **SAN**;
- conoscere le problematiche inerenti la gestione ed il monitoraggio di una **SAN** al fine di supportare il Cliente nella definizione della reportistica *custom* meglio confacente alle necessità;
- possedere conoscenze approfondite nella realizzazione di script per ambienti open (x86 Linux/Microsoft, Unix, AIX);
- conoscere il protocollo **SNMP** per la configurazione delle *trap* per il monitoring degli apparati;
- possedere buone conoscenze sulla gestione ed il management di una **SAN**,
- possedere una certificazione tecnica rilasciata da EMC² che attesti la capacità di personalizzazione, configurazione e tuning della **Suite EMC Storage Resource Management (SRM)** per il monitoraggio della Storage Area Network e della **Suite EMC Data Protection Advisor (DPA)** per l'analisi, il controllo e la presentazione dello stato e della crescita dell'intera infrastruttura preposta alle attività di *backup* e *recovery*.

Il Consulente Senior esperto della **Suite (SRM)** potrà anche essere una persona diversa da quello esperto della **Suite (DPA)**.

Il servizio comprende le attività descritte nel precedente paragrafo 5.2.

Tutte le attività relative al servizio saranno svolte presso le sedi del sistema informativo di Sogei sito a Roma, in via M. Carucci, 99.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di due suite di prodotti EMC² (ID 1444)

Capitolato tecnico

Classificazione: Consip Public



Il servizio di supporto specialistico verrà richiesto dalla Sogei mediante l'invio di una comunicazione al **Responsabile della fornitura**, secondo le modalità di cui al precedente paragrafo 5.3.

Il servizio dovrà essere reso disponibile entro e non oltre il termine di **5 (cinque)** giorni lavorativi dall'invio della suddetta comunicazione, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di contratto. Contestualmente alla disponibilità del servizio dovrà essere reso disponibile il curriculum della risorsa che dovrà erogarlo, al fine di ottenere l'approvazione di Sogei ad iniziare l'erogazione del servizio stesso. Nel caso Sogei non conceda tale approvazione, essa potrà chiedere la sostituzione della risorsa, secondo quanto successivamente disciplinato.

Ogni attività di consulenza richiesta ed erogata sarà consuntivata mediante apposito **“Resoconto di consulenza”**, redatto a cura dell'Impresa e sottoscritto dalle Parti, nel quale verranno trascritti il tipo, la durata e le attività eseguite durante l'intervento. Solo dopo l'approvazione da parte della Sogei, di tale documento, l'Impresa potrà procedere con la fatturazione dell'intervento erogato.

Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo un adeguato periodo di controllo e di affiancamento non inferiore a 10 (dieci) giorni solari, per rendere operativa la risorsa, l'Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione a Sogei.

L'Impresa riconosce, altresì, alla Sogei la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del presente contratto. In tal caso, l'Impresa dovrà proporre una nuova figura professionale e il relativo curriculum. L'esercizio da parte della Sogei di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.

Nell'ipotesi di cui ai due precedenti paragrafi, la Sogei si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento del relativo curriculum.

Ove la Sogei ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione.

In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte della Sogei del curriculum presentato o di decorrenza del termine di cui al precedente paragrafo, l'Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro 7 (sette) giorni solari dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dalla Sogei, pena le penali di cui al Contratto.

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Sogei, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Sogei, nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di effettuare una ritenuta sulla cauzione di cui al Contratto generale d'importo pari all'1% (uno per cento) della stessa. L'Impresa prende atto che la Sogei, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato nel presente capitolato tecnico.



7 VERIFICA DI CONFORMITÀ'

Tutte le prestazioni oggetto del contratto saranno sottoposte a verifica di conformità, secondo le modalità indicate nello Schema di contratto condizioni speciali (Allegato 3 al Disciplinare di gara).

Entro il termine di **30 (trenta)** giorni solari decorrenti dalla data del Verbale di consegna delle due Suite Software, di cui al precedente paragrafo 5.1, le stesse saranno sottoposte a verifica di conformità da parte della Sogei in contraddittorio con l'Impresa.

Entro il termine di 30 (trenta) giorni solari decorrente dalla data del Verbale di Fine Installazione, delle due Suite Software, di cui al precedente paragrafo 5.1, la Verifica di conformità di cui al precedente paragrafo deve concludersi positivamente, pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto.

Ove, per cause ad essa non imputabili, la Sogei non possa provvedere alla verifica di conformità nel termine di **30 (trenta) giorni solari** decorrenti dalla data del Verbale di consegna delle due Suite Software, la Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione dei servizi ovvero verifica di conformità tacita.

Contestualmente al "Verbale di fine installazione", di cui al precedente paragrafo 5.1, l'Impresa dovrà, altresì, consegnare un "Piano di collaudo", contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

L'Impresa prende atto e accetta che la verifica di conformità può comprendere anche prove diverse indicate dalla Sogei.

La verifica di conformità delle Suite Software, verrà eseguita da una Commissione, in contraddittorio con l'Impresa. Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto un apposito "**Verbale di verifica di conformità**" in contraddittorio con l'Impresa che dovrà prevedere, in allegato, un documento nel quale dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- a) nome delle componenti delle Suite Software installate;
- b) la descrizione della configurazione Software dei prodotti costituenti la Suite installati;
- c) la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- d) la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- e) la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati.

La verifica di conformità delle Suite Software si intende positivamente superata solo se tutte le componenti software risultino funzionare correttamente, singolarmente e integrate tra loro, secondo le specifiche indicate nella documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

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

E' facoltà dell'Impresa intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. Nel caso l'Impresa partecipi alla verifica di conformità, essa è tenuta a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno sottoscritti dai verificatori (verbali, certificati, ecc.).

Ove, per cause ad essa non imputabili, la Sogei non possa provvedere alla verifica di conformità nel termine di **30 (trenta)** giorni solari decorrenti dalla data di consegna delle Suite Software, la Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione della fornitura ovvero verifica di conformità tacita.



Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del **Verbale di verifica di conformità**, verrà considerata quale **“Data di accettazione della fornitura”** con riferimento alla fornitura di cui al Capitolo 3 lett. a) e b), ovvero **“Data di accettazione del servizio”**, con riferimento al servizio di cui al Capitolo 3 lett. c), da parte della Sogei.

Solo in caso di esito positivo di tale verifica l’Impresa potrà procedere alla fatturazione delle Suite Software secondo le modalità di cui allo Schema di contratto speciale (Allegato 3).

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l’applicazione delle penali, di cui al contratto, l’Impresa 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 dell’Impresa, dell’avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a una nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità precedentemente descritte.

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