

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**Allegato 2 CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA NEGOZIATA D'URGENZA EX ART. 63, COMMA 2, LETT. C) DEL D.LGS. 50/2016 E EX ART. 2, COMMI 3 E 4 DEL DL. 76/2020 PER L'AFFIDAMENTO DI UN CONTRATTO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI APPARECCHIATURE ORACLE E DEI RELATIVI SERVIZI PER SOGEI – ID 2389**

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA NEGOZIATA D'URGENZA EX ART. 63, COMMA 2, LETT. C) DEL D.LGS. 50/2016 E EX ART. 2, COMMI 3 E 4 DEL DL. 76/2020 PER L'AFFIDAMENTO DI UN CONTRATTO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI APPARECCHIATURE ORACLE E DEI RELATIVI SERVIZI PER SOGEI – ID 2389

**Allegato 2** – Capitolato Tecnico



## INDICE

<b>INDICE</b>	<b>2</b>
<b>1 PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>4</b>
2.1 OGGETTO	4
2.2 DURATA	4
2.3 LUOGO DI SVOLGIMENTO	4
2.4 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA	4
<b>3 DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA</b>	<b>6</b>
3.1 FORNITURA DI APPARECCHIATURE HARDWARE E SERVIZI BASE E FREIGHT, SERVIZI ACS DI SETUP	6
3.1.1 <i>Fornitura di apparecchiature hardware</i>	6
3.1.2 <i>Servizi ACS di setup</i>	10
3.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE IN GARANZIA	10
<b>4 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA</b>	<b>11</b>
4.1 COSTITUZIONE STRUTTURE TECNICHE	11
4.1.1 <i>Struttura di coordinamento e pianificazione</i>	11
4.1.2 <i>Predisposizione all'utilizzo del sistema per la gestione dei malfunzionamenti Hardware</i>	11
4.2 EROGAZIONE DEI SERVIZI	12
4.2.1 <i>Pre-installazione</i>	12
4.2.2 <i>Installazione, configurazione e attivazione</i>	13
4.2.3 <i>Servizi ACS di setup</i>	14
<b>5 VERIFICHE DI CONFORMITA'</b>	<b>15</b>
<b>6 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE</b>	<b>16</b>
6.1 COSTITUZIONE DI STRUTTURE TECNICO/LOGISTICHE	16
6.2 REQUISITI PROFESSIONALI DEL PERSONALE TECNICO	16
6.3 SERVIZI DI MANUTENZIONE	16
6.3.1 <i>Manutenzione preventiva</i>	17
6.3.2 <i>Manutenzione correttiva ordinaria</i>	17
6.3.3 <i>Manutenzione correttiva straordinaria</i>	18
6.3.4 <i>Materiali di consumo</i>	19
6.4 LIVELLI DI SERVIZIO	19
6.4.1 <i>Livelli di servizio per i malfunzionamenti delle apparecchiature</i>	19
6.4.2 <i>Livelli di servizio per i malfunzionamenti software a corredo</i>	19
6.4.3 <i>Nel caso in cui l'Impresa riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore al normale periodo di ripristino, l'Impresa dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.</i>	20



## 1 PREMESSA

Il presente capitolato tecnico disciplina le specifiche tecniche per l'acquisizione di **apparecchiature hardware e servizi**, finalizzati alla manutenzione, al potenziamento e all'aggiornamento dei sistemi ingegnerizzati **Oracle** utilizzati per l'erogazione dei servizi informatici del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

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

- **ACS**, Advanced Customer Support;
- **Amministrazione**, le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Capitolato tecnico**, Il presente documento che riporta l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovranno essere conformi la fornitura e i servizi;
- **Fornitura**, l'insieme dei prodotti e servizi richiesti nel presente documento consegnati ed erogati dall'Impresa;
- **Impresa**, l'Impresa aggiudicataria della Fornitura;
- **MEF**, Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Parti**, Sogei e l'Impresa aggiudicataria della Fornitura;
- **Produttore**, Oracle S.p.A.
- **Sistema Informativo**, il sistema informativo della Sogei, la cui struttura centrale ha sede a Roma in via Mario Carucci 99 00143 Roma;
- **Sogei**, Società Generale d'Informatica S.p.A. con sede a Roma, in via Mario Carucci 99.



## 2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

### 2.1 Oggetto

Sono oggetto dell'appalto:

1. La **fornitura di apparecchiature hardware e servizi base e Freight, servizi ACS di setup**, come dettagliato nel paragrafo 3.1, comprensiva di **servizi di manutenzione in garanzia**, come dettagliato nel paragrafo 3.2;

Relativamente agli oggetti di fornitura, si precisa che i relativi servizi di manutenzione decorrono dalla data di **“accettazione della fornitura”** come stabilito nel contratto.

### 2.2 Durata

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è stabilita in **12 (dodici) mesi**.

### 2.3 Luogo di svolgimento

Tutte le attività verranno svolte presso le sedi del Sistema Informativo Sogei, ove saranno resi disponibili i necessari strumenti di lavoro.

I costi di trasferimento e soggiorno del personale saranno a carico dell'Impresa.

### 2.4 Prescrizioni in materia di sicurezza

Tutte le apparecchiature fornite devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione.

In particolare, devono rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- Legge 1 marzo 1968, n. 186 “disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici”;
- Legge 18 ottobre 1977, n. 791, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, “attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione”;
- D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151, “attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;
- D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, “Norme in materia ambientale”;
- D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- Norme UNI e CEI di riferimento.

È fatto obbligo all'Impresa di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

L'Impresa s'impegna inoltre a porre in essere, prima dell'inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, fornendo, in particolare, il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività di cui



al presente Capitolato, ai fini anche della predisposizione/aggiornamento del D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione Rischio da Interferenze) di cui al comma 3 dell'art. 26 del suddetto decreto.



### 3 DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA

#### 3.1 Fornitura di apparecchiature hardware e servizi base e Freight, servizi ACS di setup

Di seguito sono elencate le apparecchiature e i servizi Oracle oggetto di fornitura.

##### 3.1.1 Fornitura di apparecchiature hardware

Nel presente paragrafo è fornita la lista delle apparecchiature e il dettaglio dei componenti oggetto di fornitura. Tra i componenti sono inclusi i servizi base e "Freight" associati alla fornitura delle apparecchiature.

L'acquisto delle apparecchiature include **12 mesi di manutenzione in garanzia**.

Qualora al momento della stipula del Contratto o in una successiva fase di fornitura fossero variati i Part Number degli oggetti elencati nelle seguenti tabelle, il Fornitore potrà proporre a Sogei l'acquisto di oggetti di fornitura con Part Number diversi rispetto a quelli di seguito indicati, in luogo di quelli di cui alle sottostanti tabelle, purché con caratteristiche tecniche identiche o superiori, a parità di patti, prezzi e condizioni contrattuali, ovvero a prezzi o condizioni migliorativi per Sogei. La proposta dovrà essere formulata in forma scritta e sarà sottoposta ad accettazione da parte di Sogei. In tale ultima ipotesi, tutte le previsioni relative agli oggetti di seguito indicati, contenute nel contratto e nei relativi allegati, si intenderanno riferite ai corrispondenti nuovi oggetti di fornitura proposti.

Part #	Descrizione HW + Servizi	Q.tà
7602806	Exadata Database Machine X8M-8: model family	1
7601304	Exadata Database Machine X8M-8 HC Half Rack	1
7120764	Exadata Database Machine Quarter Rack: kit with 2 Cisco 9336c switches and cables for Network Fabric (for factory installation)	1
7601291	Exadata Storage Server X8M-2 High Capacity (HC) plus Network Fabric (for factory installation)	2
6445A	Two 3-phase high voltage 24 kVA PDUs with IP44 30 A plugs for EMEA and APAC except Japan and Taiwan (for factory installation)	1
7110966	Engineered Systems 1RU filler panel (for factory installation)	19
7120147	Replacement part: Oracle Flash Accelerator F640 PCIe Card v2: 6.4 TB, NVMe PCIe 3.0	1
7120148	Replacement part: one 14 TB 7200 rpm 3.5-inch SAS-3 HDD with coral bracket	1
B51555	Oracle Exadata Configuration Service (1 rack, up to: 2 clusters, 16 VMs, 4 DB homes)	1
B82707	ACS Estimated Travel and Expense II	5
B74194	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Engineered Systems - Group II	1
7118016	Oracle Dual Port 25 Gb Ethernet Adapter, Broadcom	2
7120053	Oracle 1/10 GbE Dual Rate SFP+ Short Range (SR) Transceiver	12
B63937	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group I	4
FREIGHT		1

#### Exadata X8M-8 HC Elastic config – Produzione



Part #	Descrizione HW + Servizi	Q.tà
7602781	Exadata Database Machine X8M-2: model family	1
7601070	Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Quarter Rack with two 768 GB DB	1
7601077	Exadata Database Server X8M-2 with 768 GB (twelve 64 GB) plus Network Fabric (for factory installation)	2
7601291	Exadata Storage Server X8M-2 High Capacity (HC) plus Network Fabric (for factory installation)	5
6445A	Two 3-phase high voltage 24 kVA PDUs with IP44 30 A plugs for EMEA and APAC except Japan and Taiwan (for factory installation)	1
7120764	Exadata Database Machine Quarter Rack: kit with 2 Cisco 9336c switches and cables for Network Fabric (for factory installation)	1
7110966	Engineered Systems 1RU filler panel (for factory installation)	19
7120147	Replacement part: Oracle Flash Accelerator F640 PCIe Card v2: 6.4 TB, NVMe PCIe 3.0	1
7120148	Replacement part: one 14 TB 7200 rpm 3.5-inch SAS-3 HDD with coral bracket	1
7602804	Exadata Database Machine X8M-2: Oracle Enterprise Linux software image for database server (for factory installation)	1
7602805	Exadata Database Machine X8M-2: Oracle Enterprise Linux software image for storage server (for factory installation)	1
B51555	Oracle Exadata Configuration Service (1 rack, up to: 2 clusters, 16 VMs, 4 DB homes)	1
B82707	ACS Estimated Travel and Expense II	5
B74194	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Engineered Systems - Group II	1
7120053	Oracle 1/10 GbE Dual Rate SFP+ Short Range (SR) Transceiver	16
7118016	Oracle Dual Port 25 Gb Ethernet Adapter, Broadcom	4
7120053	Oracle 1/10 GbE Dual Rate SFP+ Short Range (SR) Transceiver	8
7118250	Memory upgrade 768 GB (twelve 64 GB) DIMM (for field installation)	4
B63937	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group I	12
FREIGHT		1

**Exadata X8M-2 HC Elastic config – H24/QA**

Part #	Descrizione HW + Servizi	Q.tà
7602781	Exadata Database Machine X8M-2: model family	1
7601070	Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Quarter Rack with two 768 GB DB	1
7601291	Exadata Storage Server X8M-2 High Capacity (HC) plus Network Fabric (for factory installation)	2
6445A	Two 3-phase high voltage 24 kVA PDUs with IP44 30 A plugs for EMEA and APAC except Japan and Taiwan (for factory installation)	1
7120764	Exadata Database Machine Quarter Rack: kit with 2 Cisco 9336c switches and cables for Network Fabric (for factory installation)	1
7110966	Engineered Systems 1RU filler panel (for factory installation)	27
7120147	Replacement part: Oracle Flash Accelerator F640 PCIe Card v2: 6.4 TB, NVMe PCIe 3.0	1
7120148	Replacement part: one 14 TB 7200 rpm 3.5-inch SAS-3 HDD with coral bracket	1
7602804	Exadata Database Machine X8M-2: Oracle Enterprise Linux software image for database server (for factory installation)	1
7602805	Exadata Database Machine X8M-2: Oracle Enterprise Linux software image for storage server (for factory installation)	1
B51555	Oracle Exadata Configuration Service (1 rack, up to: 2 clusters, 16 VMs, 4 DB homes)	1
B82707	ACS Estimated Travel and Expense II	5
B74194	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Engineered Systems - Group II	1

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA NEGOZIATA D'URGENZA EX ART. 63, COMMA 2, LETT. C) DEL D.LGS. 50/2016 E EX ART. 2, COMMI 3 E 4 DEL DL. 76/2020 PER L'AFFIDAMENTO DI UN CONTRATTO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI APPARECCHIATURE ORACLE E DEI RELATIVI SERVIZI PER SOGEI – ID 2389

**Allegato 2** – Capitolato Tecnico

Pag. 7 di 20



7120053	Oracle 1/10 GbE Dual Rate SFP+ Short Range (SR) Transceiver	8
7118016	Oracle Dual Port 25 Gb Ethernet Adapter, Broadcom	2
7120053	Oracle 1/10 GbE Dual Rate SFP+ Short Range (SR) Transceiver	4
7118250	Memory upgrade 768 GB (twelve 64 GB) DIMM (for field installation)	2
B63937	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group I	8
FREIGHT		1

**Exadata X8M-2 HC Elastic config - Disaster Recovery**

Part #	Descrizione HW + Servizi	Q.tà
7601865	Zero Data Loss Recovery Appliance X8 Storage Server upgrades: model family	1
7601910	Zero Data Loss Recovery Appliance X8 Storage Server with rail kit (for field installation)	9
7601913	Zero Data Loss Recovery Appliance X8: Oracle Enterprise Linux software image for Storage server upgrades	1
B82707	ACS Estimated Travel and Expense II	5
B89156	Oracle Standard Software Installation & Configuration for Systems Service: Zero Data Loss Recovery Appliance: Advanced Configuration	1
B90693	Oracle Engineered Systems Upgrade Configuration Service: Storage Servers with Data Balancing (1-10 servers, 1 rack)	1
B63941	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group V	2
B63939	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group III	9
B82707	ACS Estimated Travel and Expense II	4
B72641	Oracle Standard Software Installation & Configuration for Systems Service: Base	1
FREIGHT		1

**upgrade ZDLRA X7-2 matricola AK00424668 - Backup**

Part #	Descrizione HW + Servizi	Q.tà
7119897	Oracle ZFS Storage Appliance Racked System ZS7-2: ATO model family	1
7119913	Oracle ZFS Storage Appliance Racked System ZS7-2: base system, mid-range	1
6441A	Two 3-phase high voltage 15 kVA PDUs with 4P5W-IP44 plugs for EMEA and APAC, except Japan and Taiwan (for factory installation)	1
7113644	Cable: 1 meter, mini SAS HD to mini SAS HD (for factory installation)	6
7119919	Cable: 3 meters, mini-SAS HD to mini-SAS HD, active optical (for factory installation)	4
7600228	Oracle ZFS Storage Appliance Racked System: HC drive enclosure DE3 with twenty 14 TB HDDs (for factory installation)	4
7115942	One 3.5-inch SAS SSD write flash accelerator for drive enclosure DE3 (for factory installation)	12
7600266	One 7.68 TB 3.5-inch SAS SSD flash accelerator for drive enclosure DE3 (for factory installation)	4
7111182	Oracle Quad Port 10GBase-T Adapter (for factory installation)	2
7118015	Oracle Dual Port 25 Gb Ethernet Adapter, Broadcom (for factory installation)	8
7110966	Engineered Systems 1RU filler panel (for factory installation)	20
7601747	Two 100 GbE switches (for factory installation)	1
B92391	Oracle Standard Software Installation & Configuration for Systems Service: Cisco IOS Switches (1 switch, up to 24 ports)	2
B63941	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group V	3

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA NEGOZIATA D'URGENZA EX ART. 63, COMMA 2, LETT. C) DEL D.LGS. 50/2016 E EX ART. 2, COMMI 3 E 4 DEL DL. 76/2020 PER L'AFFIDAMENTO DI UN CONTRATTO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI APPARECCHIATURE ORACLE E DEI RELATIVI SERVIZI PER SOGEI – ID 2389

**Allegato 2** – Capitolato Tecnico

Pag. 8 di 20



B82707	ACS Estimated Travel and Expense II	12
B72650	Oracle Standard Software Installation & Configuration for Systems Service: Oracle ZFS Backup Appliance	1
B72641	Oracle Standard Software Installation & Configuration for Systems Service: Base	1
FREIGHT		1

**ZS7-2 Racked W/ToR Mid-Range - Backup**

Part #	Descrizione HW + Servizi	Q.tà
7112913	SPARC S7-2 server: model family	2
7114629	SPARC S7-2 server: base with 1 SPARC S7 8-core 4.27 GHz processor (for factory installation)	2
7113458	One 64 GB DDR4-2400 DIMM (for factory installation)	16
7115078	One 800 GB 2.5-inch SAS SSD with marlin bracket (for factory installation)	4
6331A-N	2.5-inch HDD filler panel (for factory installation)	12
7115460	Oracle Storage Dual Port 16 Gb or 32 Gb Fibre Channel PCIe HBA with 2 transceivers, Qlogic (for factory installation)	2
7118015	Oracle Dual Port 25 Gb Ethernet Adapter, Broadcom (for factory installation)	4
SR-JUMP-1MC13	Power cord: Sun Rack 2 jumper, 1 meter, C14RA plug, C13 connector, 13 A (for factory installation)	4
7114240	Oracle Solaris with fallback-boot image and Oracle VM Server for SPARC preinstall (for factory installation)	2
7113249	Oracle Storage 12 Gb SAS PCIe HBA, internal (for factory installation)	2
B61304	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Servers - Group II	2
FREIGHT		2

**SPARC S7-2 server - Backup**

Part #	Descrizione HW + Servizi	Q.tà
7113148	Oracle Storage Drive Enclosure DE3-24P, for after original system installation: model family	1
7113196	Oracle Storage Drive Enclosure DE3-24P: base chassis, for after original system installation	1
7113194	One 2.5-inch SSD write flash accelerator with marlin bracket, for after original system installation	4
7600224	One 7.68 TB 2.5-inch SAS SSD with marlin bracket, for after original system installation (for factory installation)	20
SR-JUMP-2MC13	Power cord: Sun Rack 2 jumper, 2 meters, C14RA plug, C13 connector, 13 A (for factory installation)	2
7113644	Cable: 1 meter, mini SAS HD to mini SAS HD (for factory installation)	2
7113645	Cable: 3 meters, mini SAS HD to mini SAS HD (for factory installation)	2
B63937	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group I	4
7110372	Oracle Storage 12 Gb SAS-3 HBA PCIe, low profile: 16 port	2
FREIGHT		2

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA NEGOZIATA D'URGENZA EX ART. 63, COMMA 2, LETT. C) DEL D.LGS. 50/2016 E EX ART. 2, COMMI 3 E 4 DEL DL. 76/2020 PER L'AFFIDAMENTO DI UN CONTRATTO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI APPARECCHIATURE ORACLE E DEI RELATIVI SERVIZI PER SOGEI – ID 2389

**Allegato 2** – Capitolato Tecnico

Pag. 9 di 20



### upgrade ZS5-2 racked ZS5-2 matricola AK00424812 – Backup DR

Part #	Descrizione HW + Servizi	Q.tà
7601016	Duplex multimode fiber coupler: LC-LC connectors	20
7106952	StorageTek FC cable: OM4, 50 meters, 50/125, duplex, riser, LC-LC connectors	20
7601015	Optical splitter cable assembly: 2 meters, MT ferrule terminated, 12-fiber to 4x2-fiber, multimode, MPO to 4 LC connectors	6
7119728	QSFP28 short-range transceiver	6
7118019	SFP28 short-range transceiver	20
7118366	Copper splitter cable assembly: 5 meters, QSFP28 to 4 SFP28	4
7118365	Copper splitter cable assembly: 3 meters, QSFP28 to 4 SFP28	2
FREIGHT		1

#### cablaggio in fibra

### 3.1.2 Servizi ACS di setup

Per garantire l'affidabilità e l'ottimizzazione delle prestazioni delle apparecchiature, si richiedono i seguenti servizi **Oracle Advanced Customer Services** finalizzati al setup infrastrutturale:

Codice	
B72742	Pre-Production Readiness
B72741	Go-Live Support

Si intende che i servizi dovranno essere erogati contestualmente alla consegna e installazione delle relative apparecchiature.

Le attività tecniche previste nei servizi ACS devono essere effettuate unicamente da personale specializzato nella tecnologia Oracle in oggetto, che si dedicano alle peculiarità degli ambienti Oracle di Sogei e non all'assistenza generale sul prodotto.

Tali risorse dovranno garantire un diretto contatto, prioritario e preferenziale, con il Global Customer Support (GCS) di Oracle e con i laboratori dello sviluppo.

Per l'esecuzione dei suddetti servizi, sono richieste due figure professionali che, con riferimento alle specifiche di competenza previste da Oracle in ambito ACS, rispondano ai profili descritti di seguito:

- Technical Account Manager (TAM), con il compito di gestire i servizi ACS nel loro complesso, in particolare di organizzare lo svolgimento delle attività previste, di ingaggiare gli specialisti di prodotto e coordinarne i vari interventi, di discutere con il Cliente gli esiti delle varie attività tecniche svolte;
- Advanced Support Engineer (ASE), specialista senior ACS sulle varie piattaforme Oracle, che abbia maturato notevoli competenze ed esperienze sui prodotti Oracle nelle loro diverse versioni.

### 3.2 Servizi di manutenzione in garanzia

Per le apparecchiature di cui al precedente paragrafo 3.1.1, si richiede il servizio di **manutenzione in garanzia per 12 mesi** a partire dalla **Data di Accettazione della Fornitura**, secondo le modalità descritte nel par. 6.

La manutenzione in garanzia si intende inclusa nel prezzo di acquisto.

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA NEGOZIATA D'URGENZA EX ART. 63, COMMA 2, LETT. C) DEL D.LGS. 50/2016 E EX ART. 2, COMMI 3 E 4 DEL DL. 76/2020 PER L'AFFIDAMENTO DI UN CONTRATTO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI APPARECCHIATURE ORACLE E DEI RELATIVI SERVIZI PER SOGEI – ID 2389

**Allegato 2** – Capitolato Tecnico

Pag. 10 di 20



## **4 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA**

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del capitolato e quindi andranno prestati dall'Impresa unitamente alla medesima, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

### **4.1 Costituzione strutture tecniche**

L'Impresa dovrà mettere a disposizione, entro i **30 giorni solari** dalla data di stipula del contratto, le seguenti strutture e funzionalità:

- struttura di coordinamento e pianificazione;
- connessione al Sistema Informativo per la Gestione dei Malfunzionamenti hardware.

Le suddette strutture e funzionalità rimarranno attive ed a disposizione per tutta la durata del contratto.

#### **4.1.1 Struttura di coordinamento e pianificazione**

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo, l'Impresa dovrà predisporre ed attivare una struttura di coordinamento e pianificazione. Tale struttura, con sede presso i locali dell'Impresa, deve essere composta da personale tecnico dedicato allo svolgimento delle attività di seguito specificate:

- funzione di interfaccia con i referenti della Sogei per tutto il periodo in cui il contratto rimarrà attivo;
- partecipazione alla stesura dei Piani Operativi nei quali verranno individuati tempi e modi per l'installazione delle forniture;
- coordinamento delle strutture dell'assistenza tecnica dell'Impresa, compresi i magazzini di parti di ricambio, al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti ed il ripristino della buona funzionalità dei sistemi;
- diagnosi e risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi.

L'Impresa 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.

#### **4.1.2 Predisposizione all'utilizzo del sistema per la gestione dei malfunzionamenti Hardware**

La gestione dei malfunzionamenti hardware (dalla segnalazione dell'evento, agli aggiornamenti sullo stato, gli eventuali solleciti e la chiusura), sarà garantita attraverso l'utilizzo del sistema informativo TTA (Trouble Ticketing Asset).

Il sistema è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti Sogei e dell'Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti alle società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze. La segnalazione del malfunzionamento verrà effettuata, da parte di Sogei, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento verranno gestite e storicizzate in opportuni DB tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.



Lo scambio dati tra il sistema TTA ed i Fornitori, avverrà sia mediante Web Services messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo HTTPS con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei. Contestualmente verranno spedite mail in formato PEC a caselle che il Fornitore dichiarerà in fase di aggiudicazione della fornitura.

Sarà a totale carico del Fornitore sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai Web Services di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi.

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Fornitore) avverranno rispettando il formato dati descritto nel WSDL del web service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati, saranno forniti al Fornitore successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dal Fornitore all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire l'intervento con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica del Fornitore tramite telefono o fax.

Il Fornitore sarà tenuto a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema TTA, entro 30 (trenta) giorni solari dalla stipula del contratto.

## **4.2 Erogazione dei servizi**

L'Impresa provvederà ad erogare, per la fornitura di apparecchiature di cui al paragrafo 3.1.1, nei tempi e modi che verranno successivamente illustrati, e comunque per tutta la durata del contratto, i servizi connessi di:

- preinstallazione (paragrafo 4.2.1);
- installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature fornite, comprensive dei test previsti (paragrafo 4.2.2);
- coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura;

Tali servizi saranno inclusi nella fornitura, senza oneri aggiuntivi da parte di Sogei, e verranno fatturati successivamente alla accettazione della fornitura.

### **4.2.1 Pre-installazione**

L'Impresa dovrà espletare le attività di preinstallazione delle apparecchiature hardware presso locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali del Sistema Informativo Sogei. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte dell'apparecchiatura;
- pre-caricamento del software di sistema e/o del firmware;
- indicazione di tutte le caratteristiche fisiche necessarie alla predisposizione delle aree nelle quali verranno installate le apparecchiature. Di seguito si riporta, a titolo di esempio, quanto richiesto in merito:
  - Ingombro di ogni apparecchiatura comprensivo delle aree di accesso;
  - Tipologia ed assorbimento di energia elettrica per ogni apparecchiatura,
  - Numero di collegamenti di alimentazione richiesti per ogni apparecchiatura, con particolare riferimento ad ogni Rack;
  - Tipologia di raffreddamento delle apparecchiature;
  - Consumo in termini di frigorifici per ogni apparecchiatura;
  - Quantità e tipologia delle interfacce di ogni apparecchiatura.
- Predisposizione, di esclusiva competenza del fornitore, per il trasporto di tutti i componenti, così da effettuare una singola consegna.



Sono di esclusiva competenza del fornitore il trasporto e la consegna delle apparecchiature oggetto della fornitura, completi di tutti i loro dispositivi, componenti ed accessori, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: unità di controllo, cavi di interfaccia di canale, cavi di interconnessione, cavi di alimentazione, cavi E.P.O., documentazione tecnica, microprogrammi, ecc

Almeno **5 (cinque) giorni solari** prima dell'inizio delle attività di consegna, il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Sogei un elenco contenente i dati identificativi dei beni, che dovrà essere inviato alla casella postale [asset@sogei.it](mailto:asset@sogei.it) oltre che ai seguenti indirizzi: [consegne\\_hw@sogei.it](mailto:consegne_hw@sogei.it) e [gestioneeserviziAusiliari@sogei.it](mailto:gestioneeserviziAusiliari@sogei.it). Di seguito si riporta il tracciato record, a cui il Fornitore dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Serial number

Tali informazioni devono essere inviate prima della consegna delle apparecchiature e e saranno utilizzate successivamente, per la compilazione del **“Verbale di consegna/installazione”**, così come descritto di seguito.

Si fa presente che le apparecchiature e i prodotti verranno fatturati e pagati solo dopo il collaudo della fornitura e se presenti nel sistema di gestione ASSET della Sogei.

#### 4.2.2 Installazione, configurazione e attivazione

Entro il termine di **5 (cinque) giorni solari** dalla stipula del contratto, il Fornitore consegnerà a Sogei, ai fini della sua approvazione, il **Piano Operativo** contenente una proposta relativa alle modalità per l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato da Sogei entro **10 (dieci) giorni solari** dall'avvenuta consegna dello stesso. Sogei potrà richiedere eventuali modifiche sui termini proposti nel piano operativo, che dovranno essere recepite dal Fornitore entro il termine di **5 (cinque) giorni solari**.

L'installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature e dei prodotti deve essere effettuata in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo concordato con Sogei, fermo restando che la consegna della intera fornitura dovrà avvenire entro **30 (trenta) giorni solari** dalla stipula del contratto o diverso termine concordato tra le parti.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione dell'Impresa concordare con i responsabili Sogei la data delle imminenti attività.

Il personale impegnato in tali attività dovrà essere opportunamente preparato e certificato, laddove necessario, e dovrà avere una esperienza biennale in attività analoghe.

L'Impresa dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- installazione delle apparecchiature elettroniche e dei prodotti software, secondo le modalità proprie di ciascuno di essi e secondo le specifiche di configurazione comunicate dai responsabili Sogei nel corso dei sopralluoghi che dovranno essere effettuati dall'Impresa prima della installazione. Si precisa fin d'ora che qualora sia richiesto da Sogei, gli interventi andranno eseguiti, anche in orario notturno, fra il sabato e la domenica, per minimizzare l'impatto sull'operatività del centro; deve essere prevista la rimozione degli imballaggi;
- attivazione delle apparecchiature elettroniche e dell'eventuale software ausiliario e verifica del loro corretto funzionamento;
- configurazione delle apparecchiature come richiesto dagli specialisti Sogei e come riportato nel piano Operativo consegnato a Sogei;
- produzione del **“Rapporto di Fine Installazione”** per le apparecchiature oggetto della Fornitura.



Ultimate le operazioni di installazione, l'Impresa dovrà consegnare alla Sogei un **"Rapporto di Fine Installazione"** recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale e versione delle apparecchiature e dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico. Tale rapporto dovrà peraltro anche anticipare in sintesi le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

Contestualmente al "Rapporto di fine installazione", 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.

A seguito delle attività di installazione e configurazione delle apparecchiature, il Direttore dell'esecuzione della Sogei provvederà a registrare le apparecchiature stesse sul database dell'Asset societario, attraverso l'utilizzo di apposito prodotto Web chiamato SOHARA, che produrrà il relativo **"Verbale di Installazione"**.

Tale documento andrà firmato sia dal Responsabile della Fornitura che dal Direttore dell'esecuzione di Sogei. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi all'Impresa.

#### **4.2.3 Servizi ACS di setup**

Al termine dell'erogazione dei servizi Oracle ACS di setup per ciascuna apparecchiatura installata, il Fornitore dovrà consegnare a Sogei un rapporto di sintesi degli interventi effettuati; tali rapporti sono propedeutici alle verifiche di conformità e all'accettazione dei relativi servizi.



## 5 VERIFICHE DI CONFORMITA'

Per la fornitura delle apparecchiature hardware, entro **30 (trenta) giorni solari** a decorrere rispettivamente dalla data del **"Verbale di Installazione"** o del **"Verbale di consegna"**, la Sogei procederà ad effettuare la verifica di conformità della fornitura tramite proprio personale ovvero terzi appositamente incaricati provvedendo ad effettuare la verifica delle caratteristiche tecniche di cui al presente capitolato tecnico.

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

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti redatti (verbali, certificati, ecc.).

Le operazioni relative alla verifica di conformità verranno attestate dal **"Verbale di verifica di conformità"** la cui data è da considerarsi **"Data di Accettazione della Fornitura"**. Tale verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

Contestualmente alla verifica di conformità per la fornitura delle apparecchiature, sarà effettuata anche la verifica di conformità dell'erogazione dei relativi servizi Oracle ACS di setup.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione delle penali, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni subiti.

Ulteriori verifiche di conformità saranno effettuate periodicamente relativamente al servizio di manutenzione in garanzia. A tal fine dovranno essere prodotti da parte del Fornitore specifici report propedeutici alle periodiche verifiche di conformità e all'accettazione dei relativi servizi. Tali report dovranno contenere per ciascun periodo di riferimento il dettaglio dei malfunzionamenti segnalati dalla Sogei e dei relativi tempi di ripristino, utili alla verifica dei livelli di servizio per il servizio di manutenzione delle apparecchiature, di cui al paragrafo 6.3



## **6 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE**

### **6.1 Costituzione di strutture tecnico/logistiche**

Entro i **30 giorni solari** dalla data di stipula del contratto, l'Impresa dovrà predisporre ed attivare le seguenti strutture:

- almeno una sede di assistenza – presso i propri locali – con personale tecnico avente le capacità e l'esperienza in attività di installazione, configurazione e manutenzione su apparecchiature analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- almeno un magazzino di parti di ricambio per le apparecchiature oggetto della fornitura. Il magazzino deve essere dislocato, almeno per le parti a maggior frequenza di rottura (quali CPU, la RAM, la scheda madre o equivalente e le schede di I/O o equivalenti), sul territorio nazionale, secondo l'organizzazione del Fornitore; per i dischi, ove la configurazione non ne preveda un numero spare sufficientemente ampio a garantire guasti su due unità o più unità in uno stretto lasso di tempo, si deve invece prevedere una disponibilità minima direttamente nel magazzino Sogei,.

Le suddette strutture saranno coordinate dal personale dedicato alla struttura di coordinamento e pianificazione e dovranno essere attive negli orari previsti dai livelli di servizio descritti ai successivi paragrafi.

### **6.2 Requisiti professionali del personale tecnico**

Il personale tecnico specialistico operante nelle strutture di assistenza tecnica, dovrà essere alle dirette dipendenze dell'Impresa e dovrà possedere le seguenti qualificazioni professionali:

- assunto con contratto secondo le disposizioni di legge;
- essere di madrelingua italiana o in alternativa possedere certificato di conoscenza della lingua italiana pari o superiore a livello B2 o altra attestazione di conoscenza della lingua italiana valida ai fini dell'iscrizione ad una Università italiana;
- certificazioni relative ai prodotti ed alle tecnologie offerte;
- esperienza di almeno 2 (due) anni, maturati prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, in attività nelle quali siano state interessate apparecchiature e configurazioni analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- frequenza di corsi di addestramento specifici di almeno 20 giornate, sostenuti prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, inerenti apparecchiature elettroniche analoghe a quelle oggetto della fornitura.

### **6.3 Servizi di manutenzione**

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica dell'Impresa per tutta la durata della garanzia, nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi.

Attraverso l'erogazione dei suddetti servizi l'Impresa dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le apparecchiature e i prodotti oggetto della Fornitura.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura/prodotto.

In particolare, il servizio, comprende tutte le attività relative a:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione correttiva ordinaria;
- manutenzione correttiva straordinaria.



Il servizio riguarda anche tutti i componenti ed accessori delle apparecchiature quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cavi di interfaccia di canale in fibra o in rame;
- cavi di stringaggio e di EPO;
- fornitura ed installazione delle nuove release di microprogrammi e Firmware rilasciati ufficialmente dalle case costruttrici;
- interfacce di comunicazione interne o esterne;
- unità DAT, Dischetti, CD.

Sulla base delle segnalazioni di guasto inoltrate dal personale della Sogei, il personale dell'assistenza deve effettuare l'intervento di assistenza tecnica presso la sede del sistema informativo, in accordo con la struttura di coordinamento e pianificazione la quale dovrà stabilire i tempi ed i modi con la struttura di gestione della Sogei.

L'Impresa dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e la assistenza all'installazione delle versioni successive dei Firmware e 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.

#### **6.3.1 Manutenzione preventiva**

La manutenzione preventiva consiste in interventi finalizzati alla individuazione di possibili situazioni di degrado che potrebbero favorire il verificarsi di malfunzionamenti.

Saranno a cura della struttura di coordinamento e pianificazione, oltre a quanto già definito nei punti precedenti, le seguenti attività:

- analizzare sistematicamente (almeno una volta al mese) gli archivi diagnostici (EREP, log di sistema e di macchina) allo scopo di rilevare tempestivamente eventuali sintomi di degrado del funzionamento delle apparecchiature elettroniche;
- effettuare gli opportuni interventi preventivi (regolazioni, controlli, sostituzioni di parti, innalzamento di livello di microprogrammi di macchina), concordati con la SOGEI, aventi lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti delle apparecchiature elettroniche, prevenendo possibili situazioni di degrado;
- costituire un collegamento diretto con le apparecchiature per la telediagnosi (collegamento RSF). In tal caso l'Impresa si impegna costituire il suddetto collegamento completamente a proprie spese.

#### **6.3.2 Manutenzione correttiva ordinaria**

La manutenzione correttiva consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature dovuti al normale utilizzo delle stesse e sui prodotti oggetto della Fornitura.

Per le apparecchiature hardware, sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dall'Impresa, attraverso il prodotto "TTA", il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco ed entro i tempi massimi contrattualmente concordati.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, l'Impresa dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 6.4. Nel corso di tale processo, dovranno essere inserite in "TTA" le opportune informazioni che descrivono la gestione della escalation del malfunzionamento.



La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto di servizio in manutenzione, l'Impresa dovrà inserire in "TTA" tale informazione (attività di monitoraggio).

Qualora l'intervento di manutenzione comporti la sostituzione di componenti che contengono Software/Firmware, i tecnici dell'Impresa sono tenuti a ripristinare l'ambiente al fine di consentire il ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico dell'Impresa deve richiedere al referente Sogei /dell'Ufficio di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema "TTA" i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura. Per circostanze oggettive che impediscono all'Impresa il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, dovrà fornire opportuna documentazione al fine di giustificare tali circostanze.

La Sogei si riserva di effettuare dei controlli affinché sia garantita la piena funzionalità delle apparecchiature a fronte del ripristino dell'ambiente software. Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti pienamente efficiente, l'Impresa è tenuta a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente Software sostituito.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al paragrafo 6.4 e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel contratto, l'Impresa dovrà introdurre in "TTA" le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

### **6.3.3 Manutenzione correttiva straordinaria**

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione correttiva straordinaria volta al ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

- uso improprio dell'apparecchiatura;
- sbalzi di tensione accertati e comprovati da opportune dichiarazioni del responsabile dell'Ufficio o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Per ogni intervento di manutenzione correttiva straordinaria la Società dovrà giustificare le motivazioni tecniche e dovrà inoltre produrre un preventivo per la riparazione dell'apparecchiatura riportante il numero di malfunzionamento, l'ubicazione, la data, le cause dell'inconveniente, il tipo di intervento, le parti di ricambio necessarie e i tempi previsti.

Tale preventivo, che dovrà essere gratuito e non comportare oneri aggiuntivi per la Sogei (spese di viaggio e ulteriori oneri), dovrà pervenire alla Sogei per l'accettazione entro 24 ore dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti siano da ricondurre a dispositivi e/o parti di ricambio non comprese nella suddetta valutazione, la Società dovrà produrre un preventivo e inviarlo tramite e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica [sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it](mailto:sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it). Solo a seguito di approvazione del preventivo da parte del referente Sogei, con successiva comunicazione alla Società, sarà possibile effettuare l'intervento concordato.

Al termine di ogni intervento effettuato, la Società dovrà redigere un apposito verbale, denominato "Relazione d'intervento di manutenzione correttiva straordinaria" sul quale dovrà riportare le seguenti informazioni:

- numero identificativo del malfunzionamento;
- giorno e ora dell'esecuzione dell'attività;
- denominazione dell'Ufficio;

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA NEGOZIATA D'URGENZA EX ART. 63, COMMA 2, LETT. C) DEL D.LGS. 50/2016 E EX ART. 2, COMMI 3 E 4 DEL DL. 76/2020 PER L'AFFIDAMENTO DI UN CONTRATTO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI APPARECCHIATURE ORACLE E DEI RELATIVI SERVIZI PER SOGEI – ID 2389

**Allegato 2** – Capitolato Tecnico

Pag. 18 di 20



- tipo di attività effettuata;
- timbro dell'ufficio e firma del responsabile;
- causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- elenco delle componenti sostituite;
- eventuali altre informazioni che saranno successivamente comunicate dalla Sogei.

La struttura di assistenza tecnica avrà il compito di raccogliere i suddetti verbali e consegnarli a Sogei entro e non oltre 7 sette giorni solari successivi alla risoluzione del malfunzionamento.

Detta manutenzione verrà erogata nel rispetto di quanto previsto dall'art. 106 del Codice dei contratti.

#### **6.3.4 Materiali di consumo**

Tutti i materiali di consumo (batterie in tampone, filtri, ecc.) sono a totale carico dell'Impresa per tutta la durata del contratto.

#### **6.4 Livelli di servizio**

##### **6.4.1 Livelli di servizio per i malfunzionamenti delle apparecchiature**

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 al prodotto TTA. È fondamentale, quindi che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente Sogei /dell'Ufficio così come è stato descritto in precedenza.

Il rispetto dei livelli di servizio, richiesti per il ripristino di eventuali malfunzionamenti, verrà riscontrato in base alle seguenti tempistiche:

- Il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature elettroniche dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **8 (otto) ore solari, tutti i giorni della settimana festivi compresi**, dalla segnalazione del malfunzionamento, anche se imputabili a malfunzionamenti del software che all'interno della soluzione garantisce le funzionalità della apparecchiatura.

Poiché i centri di elaborazione a cui sono destinate le forniture sono operativi 24 ore al giorno, compresi i festivi, in casi particolarmente critici, la Sogei potrà richiedere l'intervento dei tecnici dell'Impresa anche al di fuori degli orari specificati.

##### **6.4.2 Livelli di servizio per i malfunzionamenti software a corredo**

Le segnalazioni dei malfunzionamenti del software a corredo delle apparecchiature verranno inoltrate dalla Sogei alla struttura di Coordinamento e pianificazione.

Per ogni malfunzionamento segnalato l'Impresa 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 a Sogei di eventuali "Patch".

Le ore lavorative sono da intendersi:

- dalle ore **00.00** alle ore **24.00**, dal lunedì al venerdì;
- dalle ore **00.00** alle ore **20.00** del sabato;



escluse le sole festività nazionali.

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