



ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

Acquisizione di prodotti e servizi VMware per Sogei - ID 2512



INDICE

1	PREMESSA	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	4
2.1	RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE	4
2.2	PRODOTTI SOFTWARE.....	7
2.3	PRODOTTI SOFTWARE OPZIONALI	8
2.4	SERVIZI PROFESSIONALI	11
3	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	14
3.1	MODALITA' DI ACQUISIZIONE DEI PRODOTTI SOFTWARE OPZIONALI	14
3.2	RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITA' DI COMUNICAZIONE.....	14
3.3	SEDE DELLA FORNITURA	14
3.4	MODALITA' DI CONSEGNA DELLE LICENZE SOFTWARE.....	15
3.5	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SUPPORTO SPECIALISTICO	16
3.6	MODALITA' DI CONSUNTIVAZIONE	16
3.7	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	17
3.8	MANUTENZIONE SW - LIVELLI DI SERVIZIO.....	17
4	VERIFICA DI CONFORMITA'	20



1 PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della presente fornitura, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Il perimetro della fornitura è il seguente:

1) SERVIZI DI MANUTENZIONE:

- a) Rinnovo del servizio di manutenzione per le licenze già in uso e per i nuovi prodotti, per tutta la durata contrattuale.

2) PRODOTTI SOFTWARE:

- a) Licenze VMware, comprensive del servizio di manutenzione per 24 mesi;
- b) Sottoscrizioni VMware.

3) PRODOTTI SOFTWARE OPZIONALI:

- a) Licenze VMware, comprensive del servizio di manutenzione per 24 mesi;
- b) Sottoscrizioni VMware.

4) SERVIZI PROFESSIONALI:

- a) Servizi professionali a consumo.

Il presente contratto ha durata di 36 mesi dalla “Data di accettazione della Fornitura” relativa alla Prima Verifica di Conformità: per Prima Verifica di Conformità si intende la verifica avente ad oggetto i punti 1) e 2) del precedente elenco.

Si precisa che i servizi a catalogo VMware rivenduti dai partner vengono erogati direttamente dalla casa madre, in virtù di un accordo ufficiale standard sottoscritto con i partner stessi. Tale modalità di rivendita non si configura come subappalto, bensì come subfornitura di prodotti a catalogo (art. 105, comma 3, lett. b), d.lgs. n. 50/20216 s.m.i.).



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Di seguito vengono indicate le licenze già in uso, per le quali dovrà essere fornito il rinnovo del servizio di manutenzione per 36 mesi, ad eccezione di quelle licenze (evidenziate in giallo) per cui la manutenzione decorrerà dalla scadenza, indicata nella tabella, fino al termine del presente contratto.

TABELLA 1 - RINNOVI MANUTENZIONI (FINANZE)				
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà	Scadenza
vCenter Server Standard	VCS6-STD-C	Istanza	10	
vCenter Server Standard	VCS7-STD-C	Istanza	2	ago-24
vCloud Suite Standard	CL17-STD-C	CPU	2714	
vCloud Suite Advanced	CL17-ADV-C	CPU	56	
VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise	VC-SRM8-25E-C	25 VM	36	
NSX Data Center Advanced	NX-DC-ADV-C	CPU	1000	
NSX Data Center Advanced	NX-DC-ADV-C	CPU	192	
NSX Data Center Enterprise Plus	NX-DC-EPL-C	CPU	16	apr-23
vRealize Network Insight Enterprise	VR-NI-ENXC-C	CPU	1000	
vRealize Network Insight Enterprise	NX-DC-EPL-AD-C	CPU	192	
vRealize Network Insight Enterprise	NX-DC-EPL-AD-C	CPU	16	apr-23
vSAN Standard	ST6-VSAN-C	CPU	32	
vSAN Enterprise	ST6-EN-C	CPU	284	
vSAN Enterprise	ST6-EN-C	CPU	20	
vSAN Enterprise	ST7-ENT-C	CPU	48	ott-22
vSAN Enterprise	ST7-ENT-C	CPU	64	ago-23

TABELLA 2 - RINNOVI MANUTENZIONI (RGS)				
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà	Scadenza
vCenter Server Standard	VCS6-STD-C	Istanza	5	
vCloud Suite Standard	CL17-STD-C	CPU	130	

TABELLA 3 - RINNOVI MANUTENZIONI (DAG)				
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà	Scadenza
vCenter Server Standard	VCS6-STD-C	Istanza	4	
vSphere Enterprise Plus	VS6-EPL-C	CPU	152	



TABELLA 4 - RINNOVI MANUTENZIONI (DT)				
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà	Scadenza
vCenter Server Standard	VCS6-STD-C	Istanza	4	
vSphere with Operations Management Enterprise Plus	VS6-OEPL-C	CPU	88	
vSphere with Operations Management Enterprise Plus	VS6-OEPL-C	CPU	36	set-23

Di seguito vengono indicate le nuove licenze, per le quali dovrà essere fornito il rinnovo del servizio di manutenzione a pagamento per 12 mesi successivi al periodo di garanzia, salvo diversa indicazione.

TABELLA 5 - MANUTENZIONE 12 MESI LICENZE (FINANZE)			
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
VMware Cloud Foundation 4 Enterprise (Per CPU)	CF4-ENT-C	CPU	410
VMware Cloud Foundation 4 Enterprise for External Storage (Per CPU)	CF4-ENT-ES-C	CPU	158
VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack)	VC-SRM8-25E-C	25 VM	36

TABELLA 6 - MANUTENZIONE 12 MESI INCREMENTO LICENZE (FINANZE)		
Prodotto	SKU	Q.ta
VMware vRealize Suite 2019 Standard (Per PLU) to VMware vRealize Suite 2019 Enterprise (Per PLU)	VR19-STD-ENT-UG-C	2714
VMware NSX Data Center Advanced to NSX Data Center Enterprise Plus per Processor	NX-DC-ADEPL-UG-C	1192
VMware vSAN 7 Standard for 1 processor to vSAN 7 Enterprise for 1 processor	ST7-STD-ENT-UG-C	32
VMware SDDC Manager 4 for vSAN (Per CPU)	CF4-SDDCM-VS-C	448
Add on to (VMware vSphere 7 and vRealize Suite 2019) to complete VMware Cloud Foundation 4 Enterprise Stack (Per CPU)	CF4-B3-ENT-AD-C	152
VMware SDDC Manager 4 (Per CPU)	CF4-SDDCM-C	760
Add on to (VMware vSphere 7 and vRealize Suite 2019) to complete VMware Cloud Foundation 4 Enterprise Stack for External Storage (Per CPU)	CF4-B3-ENT-ES-AD-C	1410
VMware vRealize Suite 2019 Advanced (Per PLU) to VMware vRealize Suite 2019 Enterprise (Per PLU)	VR19-ADV-ENT-UG-C	56

**TABELLA 7 - MANUTENZIONE 12 MESI INCREMENTO LICENZE (RGS)**

Prodotto	SKU	Q.ta
VMware vRealize Suite 2019 Standard (Per PLU) to VMware vRealize Suite 2019 Enterprise (Per PLU)	VR19-STD-ENT-UG-C*	130
Add on to (VMware vSphere 7 and vRealize Suite 2019) to complete VMware Cloud Foundation 4 Enterprise Stack for External Storage (Per CPU)	CF4-B3-ENT-ES-AD-C*	130

**queste manutenzioni saranno quotate, nell'ambito dell'offerta economica, unitamente alle omologhe manutenzioni della tabella 6*

TABELLA 8 - MANUTENZIONE 12 MESI LICENZE OPZIONALI (FINANZE)

Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
VMware vCloud Director 10.0 for non-VCPP customers Per Processor	VCD10-NVC-C	CPU	200
VMware Cloud Foundation 4 Enterprise (Per CPU)	CF4-ENT-C	CPU	200
VMware Cloud Foundation 4 Enterprise for External Storage (Per CPU)	CF4-ENT-ES-C	CPU	200
VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance)	VCS7-STD-C	Istanza	5
VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack)	VC-SRM8-25E-C	25 VM	36
VMware vSAN 7 Enterprise for 1 processor	ST7-ENT-C	CPU	200
VMware HCX Enterprise per Processor	HCX-AD-NXEPL-C	CPU	48
VMware NSX Advanced Load Balancer per Processor	NX-ALB-C	CPU	50
VMware SD-WAN Edge 3810 Appliance with VeloCloud Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-3810-P-NDD-C	Device	4
VMware SD-WAN Edge 3800 Appliance with VeloCloud Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-3800-P-NDD-C	Device	4
Edge 680 Appliance with Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-680-P-NDD-C	Device	4
Edge 640 Appliance with Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-640-P-NDD-C	Device	4
Edge 620 Appliance with Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-620-P-NDD-C	Device	6
Edge 610 Appliance with Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-610-P-NDD-C	Device	8
Edge 610LTE EMEA Appliance with Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-610LTE-RW-P-NDD-C	Device	8

TABELLA 9 - MANUTENZIONE 12 MESI LICENZE OPZIONALI (DAG)

Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
vCenter Server Standard*	VCS7-STD-C	Istanza	2

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2512 - Acquisizione di prodotti e servizi VMware per Sogei

6 di 20

Allegato 1 – Capitolato tecnico

**TABELLA 9 - MANUTENZIONE 12 MESI LICENZE OPZIONALI (DAG)**

Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
vSphere Enterprise Plus for 1 processor	VS7-EPL-C	CPU	90
VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack)*	VC-SRM8-25E-C	25 VM	2

**queste manutenzioni saranno quotate, nell'ambito dell'offerta economica, unitamente alle omologhe manutenzioni della tabella 8*

TABELLA 10 - MANUTENZIONE 12 MESI LICENZE OPZIONALI (DT)

Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
vCenter Server Standard*	VCS7-STD-C	Istanza	1
vSphere Enterprise Plus for 1 processor**	VS7-EPL-C	CPU	52
vRealize Operations Standard (Per CPU)	VR8-OSTC-C	CPU	52

**queste manutenzioni saranno quotate, nell'ambito dell'offerta economica, unitamente alle omologhe manutenzioni della tabella 8*

***queste manutenzioni saranno quotate, nell'ambito dell'offerta economica, unitamente alle omologhe manutenzioni della tabella 9*

2.2 PRODOTTI SOFTWARE

Oggetto di tale fornitura sono le licenze e sottoscrizioni del listino VMware, comprensive del servizio di manutenzione che avrà durata di 36 (trentasei) mesi.

Si precisa che nel prezzo delle licenze dovrà essere inclusa la manutenzione in garanzia per 24 mesi.

Nella seguente tabella viene riportato il fabbisogno relativo alle licenze:

TABELLA 11 - LICENZE - 24 MESI MANUTENZIONE (FINANZE)

Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
VMware Cloud Foundation 4 Enterprise (Per CPU)	CF4-ENT-C	CPU	410
VMware Cloud Foundation 4 Enterprise for External Storage (Per CPU)	CF4-ENT-ES-C	CPU	158
VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack)	VC-SRM8-25E-C	25 VM	36

TABELLA 12 - INCREMENTO LICENZE - 24 MESI MANUTENZIONE (FINANZE)

Prodotto	SKU	Q.ta
VMware vRealize Suite 2019 Standard (Per PLU) to VMware vRealize Suite 2019 Enterprise (Per PLU)	VR19-STD-ENT-UG-C	2714
VMware NSX Data Center Advanced to NSX Data Center Enterprise Plus per Processor	NX-DC-ADEPL-UG-C	1192
VMware vSAN 7 Standard for 1 processor to vSAN 7 Enterprise for 1 processor	ST7-STD-ENT-UG-C	32



TABELLA 12 - INCREMENTO LICENZE - 24 MESI MANUTENZIONE (FINANZE)		
Prodotto	SKU	Q.ta
VMware SDDC Manager 4 for vSAN (Per CPU)	CF4-SDDCM-VS-C	448
Add on to (VMware vSphere 7 and vRealize Suite 2019) to complete VMware Cloud Foundation 4 Enterprise Stack (Per CPU)	CF4-B3-ENT-AD-C	152
VMware SDDC Manager 4 (Per CPU)	CF4-SDDCM-C	760
Add on to (VMware vSphere 7 and vRealize Suite 2019) to complete VMware Cloud Foundation 4 Enterprise Stack for External Storage (Per CPU)	CF4-B3-ENT-ES-AD-C	1410
VMware vRealize Suite 2019 Advanced (Per PLU) to VMware vRealize Suite 2019 Enterprise (Per PLU)	VR19-ADV-ENT-UG-C	56

TABELLA 13 - INCREMENTO LICENZE - 24 MESI MANUTENZIONE (RGS)		
Prodotto	SKU	Q.ta
VMware vRealize Suite 2019 Standard (Per PLU) to VMware vRealize Suite 2019 Enterprise (Per PLU)*	VR19-STD-ENT-UG-C	130
Add on to (VMware vSphere 7 and vRealize Suite 2019) to complete VMware Cloud Foundation 4 Enterprise Stack for External Storage (Per CPU)*	CF4-B3-ENT-ES-AD-C	130

**queste licenze saranno quotate, nell'ambito dell'offerta economica, unitamente alle omologhe licenze della tabella 12*

Nella seguente tabella viene riportato il fabbisogno relativo alle sottoscrizioni:

TABELLA 14 - SOTTOSCRIZIONI - 36 MESI (FINANZE)			
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
Tanzu Advanced 1 Pack (20 infracores) – 3 Years Term License –Includes Subscription +	TZ-ADV-3P-TLSS-C	20 core	45

2.3 PRODOTTI SOFTWARE OPZIONALI

Di seguito si riportano i fabbisogni richiesti di nuove licenze e sottoscrizioni VMware in acquisto, a titolo opzionale.

Si precisa che nel prezzo delle licenze dovrà essere inclusa la manutenzione in garanzia per 24 mesi.

TABELLA 15 OPZIONI - LICENZE - 24 MESI MANUTENZIONE (FINANZE)			
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
VMware vCloud Director 10.0 for non-VCPP customers Per Processor	VCD10-NVC-C	CPU	200



TABELLA 15 OPZIONI - LICENZE - 24 MESI MANUTENZIONE (FINANZE)			
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
VMware Cloud Foundation 4 Enterprise (Per CPU)	CF4-ENT-C	CPU	200
VMware Cloud Foundation 4 Enterprise for External Storage (Per CPU)	CF4-ENT-ES-C	CPU	200
VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance)	VCS7-STD-C	CPU	5
VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack)	VC-SRM8-25E-C	25 VM	36
VMware vSAN 7 Enterprise for 1 processor	ST7-ENT-C	CPU	200
VMware HCX Enterprise per Processor	HCX-AD-NXEPL-C	CPU	48
VMware NSX Advanced Load Balancer per Processor	NX-ALB-C	CPU	50
VMware SD-WAN Edge 3810 Appliance with VeloCloud Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-3810-P-NDD-C	Device	4
VMware SD-WAN Edge 3800 Appliance with VeloCloud Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-3800-P-NDD-C	Device	4
Edge 680 Appliance with Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-680-P-NDD-C	Device	4
Edge 640 Appliance with Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-640-P-NDD-C	Device	4
Edge 620 Appliance with Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-620-P-NDD-C	Device	6
Edge 610 Appliance with Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-610-P-NDD-C	Device	8
Edge 610LTE EMEA Appliance with Next Business Day Delivery Replacement Service	NB-VC-610LTE-RW-P-NDD-C	Device	8

TABELLA 16 OPZIONI - LICENZE - 24 MESI MANUTENZIONE (DAG)			
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
vCenter Server Standard*	VCS7-STD-C	Istanza	2
vSphere Enterprise Plus for 1 processor	VS7-EPL-C	CPU	90
VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack)*	VC-SRM8-25E-C	25 VM	2

**queste manutenzioni saranno quotate, nell'ambito dell'offerta economica, unitamente alle omologhe manutenzioni della tabella 15*

TABELLA 17 OPZIONI - LICENZE - 24 MESI MANUTENZIONE (DT)			
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
vCenter Server Standard*	VCS7-STD-C	Istanza	1
vSphere Enterprise Plus for 1 processor**	VS7-EPL-C	CPU	52
vRealize Operations Standard (Per CPU)	VR8-OSTC-C	CPU	52



**queste manutenzioni saranno quotate, nell'ambito dell'offerta economica, unitamente alle omologhe manutenzioni della tabella 15*

***queste manutenzioni saranno quotate, nell'ambito dell'offerta economica, unitamente alle omologhe manutenzioni della tabella 16*

TABELLA 18 OPZIONI - SOTTOSCRIZIONI - 36 MESI (FINANZE)			
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
VMware NSX Advanced Threat Prevention Add-on to NSX-T ENT Plus per Processor. 3-year term with Production Support.	NX-ATAD-DF-AVEP-3TLSS-C	CPU	50
VMware Horizon 8 Enterprise Term Edition: 10 Concurrent User Pack for 3 year term license; includes Production Support/Subsctiption	HZ8-ENC-10-3Y-TLSS-C	Utenti	50
VMware Tanzu Application Catalog - Up to 25 active artifacts - 3 year term license; includes Production Support/Subsctiption	TAC-AXXTE-36PT0-C1S	fino a 25 artifacts	1
VMware Tanzu Application Catalog - Up to 300 active artifacts - 3 year term license; includes Production Support/Subsctiption	TAC-AXXOE-36PT0-C1S	fino a 300 artifacts	1
VMware Tanzu Standard Term Subscription + Production Support for 3 year (per Core)	TNZ-STD-COR-TLSS-3Y-C	Core	32
VMware Tanzu Standard Term Subscription + Production Support for 3 year (per CPU)	TNZ-STD-CPU-TLSS-3Y-C	CPU	32
Tanzu Advanced 1 Pack (20 infra cores) - 3Year Term License - Includes Subscription + Production Support	TZ-ADV-3P-TLSCC-C	20 Core	52
SPP Credits (for SaaS solutions: VMC on AWS, CloudHealth, etc)	SPP-CREDIT-C	N/A	3600
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium edition - 10 Gbps - 36 months	NB-VC010G-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium edition - 5 Gbps - 36 months	NB-VC005G-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium edition - 2 Gbps - 36 months	NB-VC002G-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium edition - 1 Gbps - 36 months	NB-VC001G-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium Edition - 750 Mbps - 36 months	NB-VC750M-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium Edition - 500 Mbps - 36 months	NB-VC500M-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium Edition - 350 Mbps - 36 months	NB-VC350M-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium Edition - 200 Mbps - 36 months	NB-VC200M-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1



TABELLA 18 OPZIONI - SOTTOSCRIZIONI - 36 MESI (FINANZE)			
Prodotto	SKU	Unità di licenza	Q.tà
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium CWS&FWAAS – 2x100 Mbps – 36 months	SDWX-CWSS-HD-200M-36P-C	Banda	1
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium Edition - 50 Mbps - 36 months	NB-VC050M-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium Edition - 30 Mbps - 36 months	NB-VC030M-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1
VMware SD-WAN by VeloCloud Premium Edition - 10 Mbps - 36 months	NB-VC010M-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1
VMware SD-WAN by VeloCloud - WFH (WorkFromHome) Subscription - 36 months	NB-VCWFH-PRE-HO-HG-L14S3-36P-C	Banda	1
VMware Secure Access; Per User; Subscription for 3 year	SA-HD-T-36P-C	Utente	1
VMware Cloud Web Security Add-On for Secure Access or SD-WAN; Advanced Edition; Per User for 3 year	CWSA-HD-T-36P-C	Utente	1

2.4 SERVIZI PROFESSIONALI

I servizi professionali di supporto richiesti per la presente fornitura sono i seguenti:

TABELLA 19 - SERVIZI PROFESSIONALI (FINANZE)				
	Profilo	Crediti/g	Q.ta gg/pp	Q.ta crediti
Servizi a consumo	Technical Account Manager			5.483
	Program Manager	20	43	860
	Project Manager	17	105	1.785
	Staff Consulting Architect	24	29	696
	Consulting Architect	18	149	2.682
	Senior Consultant	16	441	7.056
	Consultant	14	470	6.580
	Coud Native Architet	32	181	5.792
	TOTALE			30.934
	Oggetto	Crediti/item	Q.ta Item	Q.ta crediti
	Ingressi VMworld	20	10	200
	Corsi di Formazione	N/A	N/A	4.772
	Totale Corsi + VMworld			4.972
	TOTALE			35.906



TABELLA 20 - SERVIZI PROFESSIONALI (RGS)				
	Profilo	Crediti/g	Q.ta crediti	Q.ta gg/pp
Servizi a consumo	Program Manager	20	2	40
	Project Manager	17	6	102
	Staff Consulting Architect	24	1	24
	Consulting Architect	18	7	126
	Senior Consultant	16	23	368
	Consultant	14	25	350
	Cloud Native Architect	32	9	288
	TOTALE			1.298

Gli ambiti di applicazione dei servizi sono:

- **Competence Center:** come supporto alla conduzione delle piattaforme VMware, in cui ruotano diverse figure professionali con lo scopo di garantire l'ottimizzazione degli ambienti e il loro corretto funzionamento con azioni proattive di manutenzione evolutiva grazie alle competenze e agli strumenti di monitoraggio e capacity planning. Nel Competence Center verranno utilizzate le seguenti figure professionali: **Project Manager, Consulting Architect, Senior Consultant, Consultant.**
- **Cloud Foundation (VCF):** questi servizi hanno lo scopo di progettare la prima implementazione della piattaforma Cloud Foundation, oggetto principale della fornitura. Per il Cloud Foundation verranno utilizzate le seguenti figure professionali: **Project Manager, Consulting Architect e Senior Consultant.**

Ulteriori servizi potranno essere richiesti nel corso della durata del contratto per le esigenze di varie progettualità includendo le seguenti figure: **Program Manager, Staff Consulting Architect e Cloud Native Architect.**

Inoltre, è prevista una figura di **Technical Account Manager** con un ruolo trasversale su tutte le tematiche tecniche, in particolare su numerose tecnologie innovative e di cui, pertanto, verrà fatto un utilizzo abbastanza consistente.

I servizi professionali verranno erogati mediante l'acquisto di una somma di **PSO Credits** (unico SKU) secondo un criterio di equivalenza predeterminato (es. una giornata di Program Manager equivale a 20 crediti, una giornata di Project Manager equivale a 17 crediti e così via).

Nell'ambito delle esigenze di formazione Sogei ha inoltre richiesto:

- alcuni **corsi di formazione** che non è possibile dimensionare con precisione in quanto il loro costo in crediti dipende da diversi fattori (livello del corso, durata in giorni, numero di partecipanti, modalità di erogazione remoto/on-site) e pertanto la loro incidenza è stata forfetariamente approssimata in **4772 PSO Credits** ma verrà di volta in volta definita in base alle necessità di Sogei, in linea con il principio dei Servizi On-Demand;
- e alcuni ingressi all'evento **annuale Vmworld** che includono tre giorni full-immersion con sessioni su qualsiasi tecnologia VMware, equivalenti a **200 PSO Credits.**

La tabella di seguito riporta il costo unitario (una giornata) in crediti di ciascuna figura professionale.



Figura Professionale	Costo 1gg in crediti
Program Manager	20
Project Manager	17
Staff Architect	24
Consulting Architect	18
Senior Consultant	16
Consultant	14
Cloud Native Architect	32



3 MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

3.1 MODALITA' DI ACQUISIZIONE DEI PRODOTTI SOFTWARE OPZIONALI

I prodotti software opzionali, di cui al paragrafo 2.3, e le manutenzioni opzionali, di cui al paragrafo 2.1, potranno essere acquisiti, per tutta la durata del contratto, mediante ordinativi di fornitura, con le seguenti regole:

- 1) Le Licenze comprendono sempre la manutenzione in garanzia per 24 mesi e la sua scadenza può anche andare oltre la durata contrattuale;
- 2) Le Manutenzioni (onerose) sulle Licenze vengono sempre acquisite con termine coincidente con la scadenza contrattuale;
- 3) Le Sottoscrizioni vengono sempre acquisite con termine coincidente con la scadenza contrattuale.

3.2 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITA' DI COMUNICAZIONE

L'Impresa comunicherà a Sogei, entro 5 (cinque) giorni lavorativi 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 Sogei, nella persona del proprio Responsabile del Contratto, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Sarà inoltre cura del Responsabile della Fornitura garantire la gestione operativa del servizio per tutta la durata del contratto in collaborazione con il Responsabile del Contratto per Sogei.

Tale responsabile, svolgendo il ruolo di interfaccia tecnica verso il Responsabile del Contratto per Sogei, sarà coinvolto nelle attività richieste per i servizi ed avrà il compito di garantire:

- i. Il coordinamento e la corretta esecuzione delle attività svolte dalla Società;
- ii. il rispetto degli standard forniti dalla Sogei;
- iii. la produzione dei report di consuntivazione degli interventi effettuati.

Al fine di assicurare il coordinamento di tutti i servizi previsti nella fornitura, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la sua reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi; a tal fine comunicherà alla Sogei, prima della stipula del contratto:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Sogei provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla Sogei eventuali modifiche e/o anomalie.

La Sogei nel corso di esecuzione del contratto potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

3.3 SEDE DELLA FORNITURA

Salvo diversa indicazione della Sogei, i servizi previsti nella fornitura verranno erogati presso la sede della Sogei di Via M. Carucci n. 99 - 00143 Roma.

Salvo diversa indicazione della Sogei, l'orario per lo svolgimento dei servizi prevede 8 (otto) ore lavorative dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 (ad esclusione delle festività nazionali), con flessibilità di entrata (8,30-9,30) e quindi uscita (17,30-18,30) da concordare congiuntamente.



Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno delle risorse della Società che svolgono il servizio sono comunque a carico della Società stessa.

3.4 MODALITA' DI CONSEGNA DELLE LICENZE SOFTWARE

Per effettuare la consegna, il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei ed all'Amministrazione di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza, e consegnare via email, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula, la lista delle licenze e le relative quantità, il produttore, il nome commerciale, la versione, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche, le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

In particolare, il Fornitore si obbliga a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e delle sottoscrizioni tramite mail inviata ad **asset_sw@sogei.it**.

Il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria per l'identificazione delle licenze e delle sottoscrizioni e la conseguente possibilità di utilizzarle e dare informativa circa la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la consegna e l'invio dei dati alla casella **asset_sw@sogei.it** :

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number

All'indirizzo **asset_sw@sogei.it**, il Fornitore dovrà inoltre inviare ogni informazione necessaria per l'utilizzo del prodotto; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi o per ampliare il numero di sessioni concorrenti utilizzate, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente



modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

3.5 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SUPPORTO SPECIALISTICO

Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi di supporto specialistico secondo le modalità previste nel presente Capitolato e prende atto che la Committente e/o l'Amministrazione si riserva di consumare in tutto o in parte i predetti servizi, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Il servizio verrà svolto presso la sede e negli orari indicati al precedente paragrafo 3.3.

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate, di concerto tra il Responsabile del Contratto per Sogei ed il Responsabile della Fornitura.

La Committente invierà al Fornitore una richiesta via email con l'indicazione delle attività da svolgere, a fronte di tale richiesta il Fornitore invierà alla Committente, entro il termine di 3 giorni, un Piano Operativo dettagliato, con l'indicazione delle modalità con cui andranno svolte le attività e le figure professionali che intende impiegare, con i relativi nominativi e Curriculum Vitae. Il Piano Operativo sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa recepirà aggiornando il Piano e consegnandolo entro 2 giorni lavorativi.

Il Fornitore si impegna a garantire la presenza delle risorse richieste secondo le tempistiche previste nel Piano, pena l'applicazione delle relative penali.

Le risorse professionali potranno operare "in house" ovvero "on site", presso la sede indicata dalla Committente, in accordo con il piano concordato.

Al termine di ciascun mese, e comunque non oltre i cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, il Responsabile della Fornitura predisporrà e firmerà un "Consuntivo Attività", dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona/numero di crediti, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto per Sogei ai fini della verifica di conformità, ed allegato alla fatturazione, in caso di verifica di conformità positiva.

Le risorse che svolgeranno le attività opereranno senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti della Committente ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Inoltre tali risorse svolgeranno le proprie prestazioni nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovranno operare.

3.6 MODALITA' DI CONSUNTIVAZIONE

Ai fini della consuntivazione dei servizi erogati, il Fornitore dovrà trasmettere mensilmente alla Sogei il dettaglio delle informazioni inerenti i servizi erogati entro il terzo giorno lavorativo del mese successivo a quello in cui le attività sono state svolte, riepilogando il numero di giorni-persona effettivamente erogati in misura non superiore al numero massimo di giorni persona previsto come indicato nel Piano Operativo. Tale trasmissione deve essere effettuata mediante l'applicazione fornita da Sogei su CD ROM all'atto della stipula. La Dichiarazione delle Prestazioni Rese (DPR) è il documento, prodotto in automatico a partire dai dati trasmessi dal Fornitore ed approvati dal responsabile della U.O. che ha richiesto il servizio, che viene sottoscritto dallo stesso responsabile, solo a conclusione positiva del servizio affidato.

La SOGEI si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.



3.7 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s’impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l’esecuzione del servizio in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Sogei ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato tecnico rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l’obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

3.8 MANUTENZIONE SW – LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio di manutenzione comprende:

- l’eliminazione di malfunzionamenti riscontrati sui prodotti software;
- l’eliminazione di malfunzionamenti riscontrati sui servizi di integrazione della soluzione, non ascrivibili direttamente ai prodotti;
- la fornitura degli aggiornamenti dei prodotti offerti quali patch, nuove release, completi di tutta la documentazione e manualistica (entro 30gg dalla data di rilascio);
- il deploy degli aggiornamenti dei prodotti offerti sull’architettura Sogei (dopo richiesta specifica di Sogei a seguito della valutazione di applicabilità degli stessi);
- il servizio di supporto telefonico per:
 - richieste di supporto informativo su quegli errori che eventualmente si riscontrino nei prodotti offerti o nella soluzione in generale
 - richieste di supporto e correzioni sulla documentazione connessa ai prodotti delle licenze

Si precisa che 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 dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso.

Il servizio di supporto telefonico verrà effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00, e il sabato dalle 9 alle 14,00.

Le comunicazioni e le richieste di Sogei alla Società potranno essere effettuate tramite mail, numero verde o tramite un sito Web messo a disposizione dalla Società. L’indirizzo di mail, numero verde o indirizzo del sito Web dovranno essere comunicati a Sogei entro 5 giorni dalla stipula del contratto.

Il servizio per la manutenzione dei prodotti software deve essere pianificato e coordinato dal Fornitore, che ha la responsabilità dell’intervento e la Sogei non dovrà avere rapporti contrattuali con le società produttrici.

Relativamente al software, il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- invio delle riparazioni e aggiornamenti che il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna di ogni nuovo update dei Prodotti; peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei Prodotti.

Si precisa che gli **aggiornamenti** dovranno essere forniti **entro 30 giorni dalla data di rilascio**; sarà cura di Sogei valutarne la applicabilità.



Per quanto riguarda l'**eliminazione dei malfunzionamenti** Sogei dovrà avere un unico "referente" del Fornitore (di norma il Responsabile del Servizio) per la comunicazione e per la gestione dei problemi riscontrati, indipendentemente dalla componente software nel quale si è verificato l'errore.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, il Fornitore è tenuto 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:

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione
Critica	4 ore lavorative	il Fornitore 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 2 giorni senza aver trovato un workaround, sarà necessario l'intervento diretto di un tecnico esperto.
Alta	6 ore lavorative	il Fornitore 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.
Media	1 giorno lavorativo	il Fornitore 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.
Bassa	2 giorni lavorativi	il Fornitore 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.

Per certificare il tempo di presa in carico del malfunzionamento, il Fornitore è tenuto ad inviare una comunicazione a Sogei (via e-mail) con l'indicazione del ticket creato. Tale riscontro farà fede per il calcolo di eventuali penali, secondo i termini riportati nella tabella precedente.

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;
- **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. A fronte di situazioni riconosciute da Sogei come aventi carattere eccezionale, le Parti attiveranno una procedura di escalation appositamente concordata.

Nell'ipotesi prevista, e comunque nei casi di malfunzionamento di gravità Alta o Critica, il Fornitore 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.

Il Fornitore potrà apportare le modifiche ed i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni al fine di semplificare il servizio di manutenzione dei prodotti Software.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato della Committente e/o dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore 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.

La Società dovrà inoltre fornire a Sogei i sotto specificati livelli di servizio:

a) **help desk telefonico**: nell'ambito degli orari sopra indicati, accesso diretto all'assistenza tecnica del Fornitore 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 referente del Fornitore; e per ore lavorative sono da intendersi le ore dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 08.00 alle ore 14.00 il sabato, ad esclusione delle festività nazionali, pena l'applicazione delle penali.

La presente disciplina si applica, anche, per il supporto delle sottoscrizioni.



4 VERIFICA DI CONFORMITA'

Nel corso delle attività contrattuali la committente effettuerà le verifiche di conformità volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La modalità di esecuzione di tali verifiche è disciplinata dettagliatamente nel Contratto.

In particolare Sogei procederà secondo le modalità contrattualmente previste:

- alla verifica di conformità dei servizi di manutenzione sulla base dei riscontri forniti nell'Elenco degli interventi;
- alla verifica di conformità dei servizi di supporto specialistico sulla base dei riscontri forniti nel Consuntivo Attività;
- alla verifica di conformità delle licenze software di nuova acquisizione, verificando la rispondenza del software scaricato e/o consegnato a quanto previsto nell'ordinativo.

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

Ove, per cause ad essa non imputabili, Sogei non possa provvedere alla verifica di conformità nel termine da lei convenuto, Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione tacita dei prodotti e dei servizi.