

**ALLEGATO 14**

**CAPITOLATO TECNICO**

**PER L'ACCORDO QUADRO PER L'ACQUISIZIONE DI UPGRADE AI  
SISTEMI INTEGRATI HPE SYNERGY E DEI RELATIVI SERVIZI DI  
MANUTENZIONE E DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER INAIL**

**ID 2642**

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>GENERALITÀ .....</b>	<b>7</b>
2.1	Sintesi della fornitura e durata .....	7
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza .....	7
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>9</b>
3.1	Distribuzione.....	9
<b>4</b>	<b>SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA .....</b>	<b>10</b>
4.1	Erogazione dei servizi.....	10
4.2	Costituzione strutture tecniche e workflow operativo .....	10
4.2.1	Struttura di coordinamento e pianificazione .....	10
4.2.2	Check Pre-Ordinativo (o pre-ordine).....	11
4.2.3	L’Ordinativo di fornitura.....	12
4.2.4	Preinstallazione.....	13
4.2.5	Il Piano Operativo .....	14
4.2.6	Consegna, installazione, attivazione e configurazione .....	14
4.2.7	Verifica di conformità della fornitura.....	16
<b>5</b>	<b>SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....</b>	<b>17</b>
5.1	Requisiti professionali del personale tecnico .....	17
5.2	Servizi di Manutenzione .....	17
5.2.1	Manutenzione del bundle “Disaster Recovery Management 25 VMs 1Mo” .....	18
5.2.2	Manutenzione degli altri bundle di fornitura .....	18
5.3	Livelli di servizio .....	21
5.3.1	Livelli di servizio dei malfunzionamenti delle apparecchiature .....	21
5.3.2	Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software essenziali a corredo ...	21
5.3.3	Livelli di servizio dei malfunzionamenti del bundle “Disaster Recovery Management 25 VMs 1Mo” .....	22
5.4	Verifica di conformità del servizio (manutenzione).....	23
5.5	Luogo di svolgimento .....	23
<b>6</b>	<b>SERVIZI PROFESSIONALI DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....</b>	<b>24</b>
6.1	Descrizione del servizio .....	24
6.2	Figure professionali per il supporto specialistico .....	24
6.3	Requisiti professionali del personale di supporto specialistico.....	25
6.4	Attivazione ed erogazione dei servizi professionali di supporto specialistico....	26
6.5	Verifica di conformità dei servizi professionali di supporto specialistico .....	26



## 1 Premessa

Nell'ambito delle sue funzioni di supporto alle altre Amministrazioni e nel quadro dei rapporti disciplinari vigenti con Consip S.p.A., INAIL ha evidenziato l'esigenza di procedere al potenziamento delle **architetture di sistemi integrati Synergy HPE realizzate nei suoi datacenter**.

In particolare, ha richiesto uno strumento di acquisizione a carattere dinamico, per realizzare e garantire l'opportuno potenziamento e mantenere il totale livello di ridondanza alle soluzioni integrate selezionate e adottate dall'Istituto, sia in termini di Business Continuity che di Disaster Recovery.

Nello specifico, INAIL ha richiesto la possibilità di acquisire in maniera flessibile beni (hardware e software), relativi ai seguenti tre siti:

1. ROMA: DCOD – Via Santuario Regina degli Apostoli 33, Roma (sito primario);
2. ROMA: DCOD – Polo Acilia (sito secondario, in hosting presso Telecom);
3. Il sito di Disaster Recovery situato in Italia entro 600 km da Roma, isole escluse.

Data la piena operatività attuale della soluzione integrata, risulta necessario garantire la piena operatività e la totale continuità di servizio dell'infrastruttura su tutti i vertici della architettura "three site", realizzata con precedenti acquisizioni distinte, e basate su Infrastruttura Synergy HPE.

Nel rispetto del paradigma IT del «Datacenter in a box», scelto da INAIL per rifondare le sue infrastrutture, s'intende procedere ad un **dinamico e progressivo upgrade** sulle tre direttrici di sviluppo (Computazionale, Storage e Connettività) previste dai Sistemi Synergy attualmente in campo, e identificati dai seguenti System Number:

- Synergy in esercizio presso il sito primario: CZ202409RN
- Synergy in esercizio presso il sito secondario: VADCK2122001
- Synergy attualmente in collaudo presso il sito di DR: il System Number sarà assegnato all'esito positivo del collaudo che alla data di pubblicazione della presente gara risulta ancora in corso.

La seguente tabella riporta la configurazione dei Synergy attualmente in esercizio presso i CED dell'Istituto:

Synergy Primario	Synergy Secondario	Synergy del DR
• 2x frame HPE Synergy 12000	• 2x frame HPE Synergy 12000	• 2x frame HPE Synergy 12000
• 20x HPE Synergy blade SY480	• 20x HPE Synergy blade SY480	• 20x HPE Synergy blade SY480
<ul style="list-style-type: none"> <li>o 2x Intel Xeon 5220 18-core</li> <li>o 16x 64GB RAM (1TB)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 2x Intel Xeon 5220 18-core</li> <li>o 16x 64GB RAM (1TB)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 2x Intel Xeon 5220 18-core</li> <li>o 16x 64GB RAM (1TB)</li> </ul>

Synergy Primario	Synergy Secondario	Synergy del DR
<ul style="list-style-type: none"> <li>o 2x HDD 15k 300GB</li> <li>o 1x smart array P204i-c SR</li> <li>o 1x CNA 4820C 10/20/25 Gb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 2x HDD 15k 300GB</li> <li>o 1x smart array P204i-c SR</li> <li>o 1x CNA 4820C 10/20/25 Gb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 2x HDD 15k 300GB</li> <li>o 1x smart array P204i-c SR</li> <li>o 1x CNA 4820C 10/20/25 Gb</li> </ul>
• 2x HPE Virtual Connect 100Gb F32	• 2x HPE Virtual Connect 100Gb F32	• 2x HPE Virtual Connect 100Gb F32
• Storage: HPE Primera A650 4N e 32 porte FC a 32Gb	• Storage: HPE Primera A650 4N e 32 porte FC a 32Gb	• Storage: HPE Primera A650 4N e 32 porte FC a 32Gb
<ul style="list-style-type: none"> <li>o RAW Capacity pari a 481TB (32 ssd x15,36TB)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o RAW Capacity pari a 481TB (32 ssd x15,36TB)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o RAW Capacity pari a 240TB</li> </ul>

**Tabella 1: Configurazione dei Synergy in esercizio**

## GLOSSARIO

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

- **Accordo Quadro**, indica l'intera procedura acquisitiva che conduce alla conclusione dell'Accordo Quadro (contratto generale e speciale) e tutta la documentazione tecnica a corredo.
- **Apparecchiature**, indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche oggetto della *Fornitura*;
- **Committente**, indica la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD) di INAIL (o Istituto);
- **Capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitore**, l'impresa aggiudicataria dell'Accordo Quadro chiamata ad eseguire il contratto e responsabile unica della regolare esecuzione dello stesso.
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, l'acquisto degli *apparati elettronici*, con le relative eventuali licenze d'uso dei *prodotti software* oggetto del presente *Capitolato tecnico*, le *licenze* per l'abilitazione di funzionalità sugli apparati, nonché l'erogazione dei servizi descritti nel presente documento;
- **Ordinativo di fornitura**, indica l'atto mediante il quale la Committente richiede la fornitura dei beni e/o la prestazione dei servizi, secondo quanto disciplinato nella normativa di gara.
- **Prodotti software essenziale e/o di base**, indica il software e le licenze d'uso oggetto del presente *Capitolato tecnico* senza i quali le apparecchiature non sarebbero in grado di eseguire i compiti e le funzionalità richieste;
- **Servizi**, si intendono, salva diversa e specifica indicazione, i servizi di assistenza e manutenzione e i Servizi professionali di supporto specialistico;

- **Società o Fornitore**, indica l'aggiudicatario della *fornitura*, chiamata ad eseguire il contratto e responsabile unica della regolare esecuzione dello stesso;

## 2 Generalità

Il presente documento stabilisce i **requisiti minimi** che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

### 2.1 Sintesi della fornitura e durata

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo di INAIL, la fornitura sarà parte integrante dei Sistemi Integrati Synergy HPE identificati in premessa e, come meglio specificato nei successivi paragrafi, prevede la possibilità, articolata su base pluriennale, di acquisire specifica componentistica hardware/software per il potenziamento dinamico dei tre sopracitati Sistemi sulle tre direttrici di sviluppo (CPU, Storage e Connettività).

INAIL ha previsto acquisizioni di nuove componenti organizzate in specifici **bundle** (contenitori di componenti, composti da più beni hardware/software e/o servizi professionali di supporto specialistico e relativi part number di riferimento), che l'Istituto acquisterà come item unici, comprensivi dei costi di installazione e configurazione e dei costi di assistenza e manutenzione.

L'identificazione tramite part number e la puntuale e totale declinazione dei possibili componenti in acquisto e dei servizi professionali ad essi correlati sono riportati nell' **"Appendice A – Catalogo AQ"** del presente Capitolato tecnico.

Tale catalogo riporta anche i servizi di assistenza e manutenzione relativi ai Sistemi Synergy già presenti in Istituto e oggetto dei potenziamenti, acquisibili dall'Istituto a partire dalla data di scadenza degli attuali servizi di assistenza e manutenzione, al fine di continuare a gestire in maniera unica l'intera infrastruttura.

Si precisa che il servizio di assistenza e manutenzione dovrà essere previsto per tutti i bundle di fornitura hardware e/o software presenti in Catalogo, ad eccezione del bundle "Servizi professionali", e dovrà essere conforme con quanto prescritto nel paragrafo 5.

La durata contrattuale prevista per l'Accordo Quadro è di **36 mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione del presente Contratto.

### 2.2 Prescrizioni in materia di sicurezza

Tutte le apparecchiature, costituenti i bundle forniti, dovranno 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”;
- **D. Lgs. 19 maggio 2016, n. 86**, “Attuazione della direttiva 2014/35/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni 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”, con riferimento all'articolo 6, comma 1-bis, dell'articolo 10, comma 4, all'articolo 13, comma 8, all'articolo 15, commi 1 e 4, e all'articolo 20, comma 4 ove applicabili;
- **D. Lgs. 14 marzo 2014, n. 49**, “Attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)”;
- **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 alla società aggiudicataria di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.



### 3 Oggetto della Fornitura

La fornitura, da effettuarsi nell'ambito della evoluzione del sistema informativo della Committente, a fronte di opportuni ordinativi, comprende l'acquisizione di/dei:

- a) bundle di fornitura, costituiti da componenti hardware/software e comprensivi dei servizi di installazione e configurazione strettamente correlati alla componentistica stessa, tutti identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nell'Appendice A del presente Capitolato tecnico ed etichettati rispettivamente con l'attributo "Componente hardware/software" e "Installazione" nella colonna "Tipologia oggetto di fornitura";
- b) servizi di **assistenza e manutenzione** dei bundle, di cui alla precedente lettera a), identificati all'interno della "Bill of Material" dello specifico bundle, riportata nell'Appendice A del presente Capitolato tecnico ed etichettati con l'attributo "Manutenzione" nella colonna "tipologia oggetto di fornitura", decorrenti dalla data di accettazione della relativa fornitura e sino alla data di scadenza del presente Contratto;
- c) servizi di **assistenza e manutenzione** dei Synergy attualmente in esercizio presso i CED dell'Istituto, la cui configurazione è indicata in Tabella 1, identificati tramite System Number Unici riportati nell'Appendice A del presente Capitolato tecnico ed etichettati con l'attributo "Manutenzione dell'esistente" nella colonna "Tipologia oggetto di fornitura";
- d) bundle di **servizi professionali di supporto specialistico** nell'ambito dei Sistemi Integrati Synergy HPE, connessi alla fornitura dei bundle di cui alla precedente lettera a) e alla loro totale e perfetta integrazione nell'ambito dei sistemi attualmente in esercizio, riportati nell'Appendice A del presente Capitolato tecnico ed etichettati con l'attributo "Servizi professionali" nella colonna "Tipologia oggetto di fornitura".

#### 3.1 Distribuzione

I bundle di fornitura dovranno essere consegnati, installati, configurati e mantenuti presso i tre siti indicati nel precedente paragrafo 1. La destinazione dei bundle saranno puntualmente indicati dall'Istituto nell'ambito di ciascun "ordinativo di fornitura".

## 4 Servizi connessi alla Fornitura

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del presente Capitolato e quindi andranno eseguiti unitamente alla fornitura corrispondente a fronte di ogni ordinativo, laddove non esplicitamente dichiarate come attività da eseguire esclusivamente all'avvio delle attività contrattuali e/o a seguito della stipula.

Tutte le prestazioni indicate in questo paragrafo dovranno essere eseguite a regola d'arte dall'aggiudicatario sottoscrittore del contratto. Resta ferma la possibilità, anche in ragione delle dinamiche commerciali di rivendita, l'impiego degli istituti previsti dall'art. 105 del Codice dei contratti.

**Tutte le attività saranno svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.**

### 4.1 Erogazione dei servizi

I servizi connessi alla fornitura comprendono le seguenti attività:

- coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura (come descritto al paragrafo 4.2.1);
- preinstallazione di tutti i bundle di fornitura (come descritto al paragrafo 4.2.4);
- consegna, installazione, attivazione e configurazione dei bundle forniti (come descritto al paragrafo 4.2.6);
- verifica di conformità e messa in esercizio dei bundle forniti (come descritto al paragrafo 4.2.7).

### 4.2 Costituzione strutture tecniche e workflow operativo

#### 4.2.1 Struttura di coordinamento e pianificazione

La Società aggiudicataria comunicherà alla Committente, **entro 5 giorni** solari dalla data di stipula del contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assumerà il ruolo di referente unico per tutte le attività previste dal presente Contratto.

La Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione, **entro 10 giorni** solari dalla data di stipula del contratto, una **struttura di coordinamento e pianificazione**, che dovrà rimanere attiva e a disposizione per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

Tale struttura dovrà essere composta da personale tecnico dedicato allo svolgimento delle attività di seguito specificate:

- dovrà svolgere la funzione di interfaccia con i referenti della Committente per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun ordinativo;

- partecipazione alle fasi di “check pre-ordine” in collaborazione con il Produttore, mantenendo il ruolo di interfaccia operativa verso la Committente;
- per ciascun ordinativo, partecipazione alla stesura del **Piano Operativo** di cui al paragrafo 4.2.5, nel quale verranno individuati tempi e modi per l’installazione della fornitura;
- coordinamento delle strutture dell’assistenza tecnica della Società, compresi gli eventuali magazzini di parti di ricambio, al fine di assicurare l’esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti e il ripristino della buona funzionalità dei sistemi, per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun ordinativo;
- supporto alla diagnosi e risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi, per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun ordinativo.

Tali attività dovranno essere erogate senza oneri aggiuntivi per la Committente.

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

Il servizio di coordinamento e pianificazione dovrà assicurare la copertura, durante tutta la fase di installazione e collaudo, relativa a ciascun ordinativo, con il seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

La Committente potrà eccezionalmente richiedere il coordinamento e la pianificazione anche al di fuori degli orari sopra specificati, ma sempre nei medesimi giorni (senza oneri aggiuntivi per la Committente).

#### **4.2.2 Check Pre-Ordinativo (o pre-ordine)**

Prima di emettere un qualsiasi ordinativo nell’ambito dell’Accordo Quadro, la Committente sottoporrà alla Società aggiudicataria, tramite PEC, il suo **fabbisogno operativo** e la lista di componenti, servizi e codici di dettaglio che andrebbero a soddisfare il fabbisogno medesimo, nonché le modalità, il luogo, i termini di consegna (cd. pre-ordinativo).

Entro **3 giorni lavorativi** dalla ricezione del check Pre-ordine, la Società aggiudicataria, di concerto con gli enti tecnici del Produttore, effettuerà le opportune verifiche di applicabilità di tale lista di codici alle attuali configurazioni dei Sistemi Integrati Synergy attualmente presenti in sito, la

corretta integrabilità e configurabilità della possibile fornitura e ogni misura necessaria a garantire la correttezza dell'ordinativo.

Nel medesimo termine sopra indicato, in risposta alla richiesta di check pre-ordine, la Società comunicherà, tramite PEC, l'accettabilità della configurazione e dell'eventuale ordinativo, o le modifiche da apportare da parte della Committente per rendere congrua la configurazione stessa, insieme al tempo di consegna previsto alla data (fixed lead time).

In caso eccezionali, comunicati per tempo alla Committente, il fornitore potrà chiedere una proroga del termine sopra indicato.

La Committente quindi potrà:

- a) accettare il pre-ordine approvato dal fornitore mediante l'invio formale dell'ordinativo inclusivo del tempo di consegna previsto e del luogo, nel termine di **15 giorni solari**;
- b) decidere di non procedere con l'ordinativo (senza alcun ulteriore onere economico) comunicandolo al fornitore nel termine di **15 giorni solari**;
- c) ricominciare il ciclo con una nuova richiesta di fabbisogno.

#### **4.2.3 L'Ordinativo di fornitura**

Dopo l'esito positivo del check pre-ordine, la Committente invierà – secondo le modalità indicate sopra – l'ordinativo completo che il Fornitore dovrà adempiere nei termini indicati nell'ordinativo stesso.

In ogni ordinativo di fornitura dovranno essere esplicitate:

1. I bundle che si desiderano ordinare;
2. le quantità desiderate;
3. i tempi di consegna, se previsti, congruiti in fase di check pre-ordine, considerando che comunque il termine massimo non superabile per la consegna non potrà eccedere **i 120 giorni solari dall'invio dello specifico ordinativo di fornitura** (salva diversa ipotesi accettata dalla Committente);
4. il prezzo totale ottenuto dai prezzi del catalogo opportunamente scontati in base allo sconto offerto e alle eventuali fasce di sconto aggiuntive;
5. il luogo di consegna;
6. per il bundle "Disaster Recovery Management 25 VMs 1Mo" la durata in mesi del tempo di esecuzione della relative sottoscrizioni software;
7. ogni altra eventuale informazione necessaria all'espletamento dell'ordinativo.

La Committente potrà procedere all'emissione di specifici ordinativi di fornitura relativi al bundle "Disaster Recovery Management 25 VMs 1Mo", in base alle sue specifiche esigenze temporali di acquisto e sino a quando il volume cumulato di tali ordinativi non superi il 20% del massimale contrattuale previsto.

La Committente potrà procedere all'emissione di specifici ordinativi di fornitura relativi al bundle "Supporto Specialistico", in base alle sue specifiche esigenze temporali di acquisto e sino a quando il volume cumulato di tali ordinativi non superi il 5% del massimale contrattuale previsto.

#### 4.2.4 Preinstallazione

La Società aggiudicataria, alla ricezione dell'ordinativo legato ad una specifica fornitura nell'ambito dell'Accordo Quadro, dovrà espletare le attività di **preinstallazione** presso la fabbrica produttrice e/o eventualmente in locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali della Committente e senza alcun onere a suo carico. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti le componenti hardware facenti parte del bundle;
- indicazione di tutte le caratteristiche fisiche necessarie alla predisposizione delle aree nelle quali verrà installato il bundle. Di seguito si riporta, a titolo di esempio, quanto richiesto in merito:
  - Ingombro di ogni bundle comprensivo delle aree di accesso;
  - tipologia ed assorbimento di energia elettrica del bundle;
  - numero di collegamenti di alimentazione richiesti per il bundle;
  - tipologia di raffreddamento del bundle;
  - consumo in termini di frigorifici del bundle;
  - quantità e tipologia delle interfacce del bundle;
- predisposizione, di esclusiva competenza del fornitore, di tutti i componenti per il trasporto, così da effettuare una singola consegna.

Sono di esclusiva responsabilità del fornitore il trasporto e la consegna dei bundle oggetto di 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.

Il servizio di preinstallazione dovrà essere erogato senza oneri aggiuntivi per la Committente.

**Almeno 5 (cinque) giorni solari** prima dell'inizio delle attività di consegna relative a ciascun ordinativo, la Società aggiudicataria dovrà mettere a

disposizione della Committente un elenco contenente i dati identificativi dei beni che dovrà essere inviato al Direttore Esecuzione del Contratto della Committente (d'ora in poi DEC).

Tali informazioni saranno utilizzate successivamente per la compilazione del "Verbale di installazione/Consegna" relativo a ciascun ordinativo di fornitura.

Nel caso in cui il Fornitore consegnasse i prodotti senza aver preventivamente preso accordi con l'ufficio preposto alla ricezione con almeno 48 ore di anticipo rispetto al momento della consegna, la Committente si riserva la facoltà di non prendere in carico la merce in arrivo.

Il timbro di ricevuta, da parte dell'addetto della Committente alla ricezione, sulla documentazione presentata dal Fornitore, vale esclusivamente come avviso di ricezione del/i relativo/i collo/i dei prodotti oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

#### **4.2.5 Il Piano Operativo**

**Entro 10 (dieci) giorni** solari dall'emissione dell'ordinativo legato alla specifica fornitura nell'ambito dell'Accordo Quadro, la Società aggiudicataria consegnerà al DEC della Committente, ai fini della sua approvazione, anche il **Piano Operativo** contenente la proposta relativa alle modalità per l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura, nonché alla verifica di conformità.

Tale Piano Operativo dovrà essere esplicitamente vagliato ed approvato dalla Committente **entro 15 giorni** solari dalla avvenuta consegna; la Committente potrà chiedere tutte le modifiche necessarie all'approvazione stessa prima di procedere con le altre attività previste.

Fatto salvo eventuali modifiche richieste dalla Committente sui termini proposti nel piano operativo, i termini previsti nel Piano operativo approvato dalla Committente dovranno intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali descritte nel Contratto.

L'approvazione formale del Piano Operativo sarà comunicata ufficialmente dal DEC al Responsabile della fornitura.

La redazione del Piano Operativo non comporterà oneri aggiuntivi per la Committente.

#### **4.2.6 Consegna, installazione, attivazione e configurazione**

La consegna, installazione, attivazione e configurazione delle apparecchiature, costituenti i bundle di fornitura, dovranno essere effettuate dalla Società aggiudicataria - in conformità con quanto previsto nel Piano Operativo concordato con la Committente, di cui al paragrafo 4.2.5 entro il termine temporale definito sulla base del fixed lead time riportato nell'ordinativo di

fornitura, per le attività di consegna, ed entro i termini temporali concordati nel Piano Operativo per le attività di installazione, attivazione e configurazione.

Il personale tecnico impegnato in tali attività, dovrà essere personale appartenente alla casa produttrice delle apparecchiature oggetto di fornitura e dovrà essere in possesso delle seguenti qualificazioni professionali:

- essere contrattualizzato secondo le disposizioni di legge;
- essere in possesso di certificazioni sui prodotti e sulle tecnologie HPE fornite;
- disporre di esperienza di almeno 2 (due) anni, maturati prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, in attività di manutenzione nelle quali siano state interessate apparecchiature e configurazioni analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- aver frequentato corsi di addestramento specifici di almeno 20 giornate, sostenuti prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, inerenti apparecchiature elettroniche identiche a quelle oggetto della fornitura.

Ultimate le operazioni di installazione, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente un **"Rapporto di Fine Installazione"** recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale e versione delle apparecchiature e dei prodotti software installati, nonché una dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al presente 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 (che dovrà essere concordata e accettata dalla Committente) relativa ai prodotti, alle operazioni e alle funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione della Società concordare con i responsabili della Committente la data di inizio attività indicate nel Piano di Collaudo.

La Società aggiudicataria dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- installazione delle apparecchiature elettroniche, secondo le modalità proprie di ciascuna di esse e secondo le specifiche di installazione comunicate dai responsabili della Committente prima dell'attività. Si precisa fin d'ora che, qualora sia richiesto dalla Committente, gli interventi andranno eseguiti anche in orario notturno, fra il sabato e la domenica, per minimizzare l'impatto sull'operatività del centro;

- attivazione delle apparecchiature elettroniche e dell'eventuale software ausiliario di gestione e verifica del loro corretto funzionamento;
- configurazione delle apparecchiature secondo le specifiche di configurazione comunicate dagli specialisti della Committente prima dell'attività.

La consegna delle subscription di cui al bundle "Disaster Recovery Management 25 VMs 1Mo" dovrà avvenire entro la tempistica definita dalla Committente nel relativo ordinativo di fornitura, attraverso l'invio della chiave di licenza e il link al sito per il download.

#### **4.2.7 Verifica di conformità della fornitura**

Entro il termine di **30 (trenta) giorni solari** decorrenti dalla accettazione del "Piano di Collaudo", La Committente effettuerà le prove di funzionalità su quanto realizzato sulla base del "Piano di Collaudo" stesso, concordato con il Fornitore e, a seguito di tali prove, le apparecchiature verranno dichiarate attivate attraverso la compilazione del "verbale di conformità".

In seguito alle attività di installazione delle apparecchiature, i tecnici della Società ed il DEC sono tenuti a dichiarare le apparecchiature oggetto della Fornitura attivate e messe in servizio sugli eventuali database dell'ASSET della Committente, attraverso l'utilizzo delle apposite procedure.

Successivamente, dalla procedura sarà possibile produrre il documento chiamato "**Verbale di conformità**". Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

La data riportata sul "Verbale di conformità" coincide con la "**Data di accettazione della fornitura**".

La Verifica di conformità si intenderà positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali saranno state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sarà stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.

In sede di verifica di conformità, il Fornitore si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione delle apparecchiature, nonché tutte le informazioni di dettaglio sul bene necessarie per la presa in carico del bene da parte della Committente.



## 5 Servizi di assistenza e manutenzione

Vengono qui di seguito descritti i requisiti minimi legati ai servizi di assistenza e manutenzione per i bundle oggetto di fornitura.

Tutte le prestazioni indicate in questo capitolo dovranno essere eseguite a regola d'arte dall'aggiudicatario sottoscrittore del contratto. Resta ferma la possibilità, anche in ragione delle dinamiche commerciali di rivendita, l'impiego degli istituti previsti dall'art. 105 del Codice dei contratti.

**Tutte le attività saranno svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.**

### 5.1 Requisiti professionali del personale tecnico

Il personale tecnico specialistico operante nelle strutture di assistenza tecnica, dovrà essere personale appartenente alla casa produttrice delle apparecchiature oggetto di fornitura, in possesso delle seguenti qualificazioni professionali:

- essere contrattualizzato secondo le disposizioni di legge;
- essere in possesso di certificazioni sui prodotti e sulle tecnologie HPE fornite;
- disporre di esperienza di almeno 2 (due) anni, maturati prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, in attività di manutenzione nelle quali siano state interessate apparecchiature e configurazioni analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- aver frequentato corsi di addestramento specifici di almeno 20 giornate, sostenuti prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, inerenti apparecchiature elettroniche identiche a quelle oggetto di fornitura.

### 5.2 Servizi di Manutenzione

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica del Produttore HPE e dovranno essere eseguiti nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi.

Per le seguenti tipologie di bundle:

- BUNDLE COMPUTAZIONALE;
- BUNDLE STORAGE;
- BUNDLE ADD-ON ad eccezione del bundle "Disaster Recovery Management 25 VMs 1Mo";

i servizi di manutenzione decorreranno dalla data di accettazione della relativa fornitura e sino alla data di scadenza del presente Contratto.

Per il bundle “Disaster Recovery Management 25 VMs 1Mo”, i servizi di manutenzione decorreranno dalla data di attivazione delle relative subscription software e rimarranno attivi per tutto il tempo di utilizzo di tali subscription, indicato dalla Committente nel relativo ordinativo di fornitura.

Per i bundle “RINNOVO MANUTENZIONE SYNERGY IN ESERCIZIO”, i servizi di manutenzione decorreranno dalla data di emissione del relativo ordine di fornitura e sino alla data di scadenza del presente Contratto.

### **5.2.1 Manutenzione del bundle “Disaster Recovery Management 25 VMs 1Mo”**

Per questi bundle le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del produttore.

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

Ai responsabili della Committente 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, ivi compreso l’accesso alla knowledge base esistente.

### **5.2.2 Manutenzione degli altri bundle di fornitura**

Per questi bundle le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

In particolare, il servizio, dovrà comprendere tutte le attività relative alla:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione correttiva ordinaria.

Il servizio riguarderà anche tutti i componenti ed accessori delle apparecchiature, facenti parte del bundle fornito, 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.

La Società aggiudicataria 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 della Committente 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.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere rilasciato un Rapporto di intervento, che dovrà contenere le principali informazioni che riguardano l'attività svolta. L'intervento e/o il ripristino dell'apparato dovrà essere accertato e riconosciuto dalla Committente.

#### **5.2.2.1 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 Committente, aventi lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti delle apparecchiature elettroniche, prevenendo possibili situazioni di degrado;
- costituire l'eventuale collegamento diretto con le apparecchiature per la telediagnosi (collegamento RSF).

#### **5.2.2.2 Manutenzione correttiva ordinaria**

La manutenzione correttiva ordinaria consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto di Fornitura, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dalla Società aggiudicataria (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail), il personale dell'assistenza tecnica sarà tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco entro i tempi massimi contrattualmente concordati, in accordo con la struttura di coordinamento e pianificazione la quale dovrà stabilire i tempi e i modi con la struttura di gestione della Committente.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la Società aggiudicataria dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini temporali di cui al paragrafo 5.3. Nel corso di tale processo, dovranno essere tracciate (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail), le opportune informazioni che descrivono la gestione della escalation del malfunzionamento.

La diagnosi del malfunzionamento dovrà 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, la Società dovrà comunicare (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail) tale informazione (attività di monitoraggio).

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

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società dovrà richiedere al referente della Committente di effettuare l'apposita comunicazione di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale", tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail) e indicare i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura.

Per circostanze oggettive che impediscono alla Società il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, essa dovrà fornire opportuna documentazione al fine di giustificare tali circostanze.

La Committente 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, la Società sarà tenuta a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente Software sostituito.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini temporali di cui al paragrafo 5.3 e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel contratto, la Società dovrà comunicare le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà per la Committente di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

#### **5.2.2.3 Materiali di consumo**

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

### 5.3 Livelli di servizio

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali, le sole date che faranno fede saranno quelle tracciate (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail) nelle comunicazioni legate all'intervento. È fondamentale, quindi, che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente della Committente, così come è stato descritto in precedenza.

#### 5.3.1 Livelli di servizio dei malfunzionamenti delle apparecchiature

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

- a) l'intervento on site del tecnico del Produttore dovrà avvenire entro e non oltre le **4 (quattro)** ore solari dalla segnalazione del malfunzionamento;
- b) Il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature dovrà avvenire entro e non oltre le **8 (otto)** ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento, anche se imputabili a malfunzionamenti del software che all'interno della soluzione garantisce le funzionalità del Sistema Integrato.

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.

#### 5.3.2 Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software essenziali a corredo

Le segnalazioni dei malfunzionamenti software che insieme alle apparecchiature realizzano le funzionalità richieste al sistema (software essenziali e/o di base) verranno inoltrate dalla Committente tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail, alla struttura di Coordinamento e pianificazione.

Per ogni malfunzionamento segnalato, la Società dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare alla Committente tale identificativo.

Per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi ai prodotti software si richiede:

- il **ripristino dell'operatività** entro e non oltre le **8 (otto) ore** lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento;
- la **completa risoluzione** del malfunzionamento entro e non oltre i **3 (tre)** giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento per il

ripristino di tutte le funzionalità dell'apparecchiatura con conseguente rilascio di eventuali "Patch" da rilasciare alla Committente.

Le ore lavorative sono da intendersi le stesse applicate ai livelli di servizio per i malfunzionamenti hardware di cui al precedente paragrafo.

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

### 5.3.3 Livelli di servizio dei malfunzionamenti del bundle "Disaster Recovery Management 25 VMs 1Mo"

Le segnalazioni dei malfunzionamenti delle subscription previste dal bundle "Disaster Recovery Management 25 VMs 1Mo", verranno inoltrate dalla Committente tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail, alla struttura di Coordinamento e pianificazione.

Per ogni malfunzionamento segnalato, la Società dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare alla Committente tale identificativo.

Per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alle suddette subscription si richiede che il **tempo di risposta** non sia superiore a:

- **1 ora solare** in caso di **Severity 1**;
- **5 ore solari** in caso di **Severity 2**;
- **1 giorno lavorativo** in caso di **Severity 3**;
- **3 giorni lavorativi** in caso di **Severity 4**;

Si riporta di seguito la descrizione che consente di definire il livello di severità del malfunzionamento:

- **Severity 1:** guasto grave o degrado che impedisce la replica da un ambiente di produzione esistente. La replica è inattiva. La produttività aziendale è fortemente impattata. È Impossibile ripristinare o migrare un'applicazione e non è disponibile alcuna soluzione alternativa;
- **Severity 2:** guasto o degrado parziale in cui la subscription non è completamente funzionante, ma è comunque disponibile la replica. La produttività ne risente parzialmente, il ripristino è possibile ma con degradazioni delle prestazioni;
- **Severity 3:** guasto lieve e non critico. Si sta verificando una condizione limitata che può essere aggirata con una soluzione alternativa;
- **Severity 4:** richieste di informazioni sulle funzionalità delle subscription.

I giorni lavorativi sono da intendersi dalle **ore 09.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì**.

#### **5.4 Verifica di conformità del servizio (manutenzione)**

In merito al servizio di manutenzione, **entro i 15 giorni** solari decorrenti dal termine del trimestre di riferimento la Committente avvierà le verifiche di conformità del servizio, che si concluderanno nel termine **di 10 giorni** solari.

La Verifica di conformità per il servizio di manutenzione si intenderà positivamente superata solo se per il trimestre di riferimento non ci siano stati interventi di manutenzione richiesti o se, qualora fossero stati richiesti, si siano chiusi nel rispetto dei livelli di servizio.

Le verifiche, in corso di esecuzione del contratto, verranno ripetute per ogni prestazione con cadenza trimestrale per tutti i servizi di manutenzione di cui al precedente paragrafo 3, lettere b) e c). Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data di ogni verbale/documento verrà considerata quale **“Data di Accettazione del Servizio”**, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, saranno emesse penali in funzione della applicabilità ai casi riscontrati.

Sarà quindi possibile produrre il documento chiamato “Verbale di conformità del servizio”.

Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC.

#### **5.5 Luogo di svolgimento**

Tutte le attività verranno svolte presso i siti definiti dalla Committente per la distribuzione (vedi paragrafo 1), ove saranno resi disponibili i necessari strumenti di lavoro.

I costi di trasferimento e soggiorno del personale saranno a carico della Società.

## 6 Servizi professionali di supporto specialistico

Vengono qui di seguito descritti i requisiti legati ai servizi professionali di supporto specialistico nell'ambito dei Sistemi Integrati Synergy HPE.

Tutte le prestazioni indicate in questo capitolo dovranno essere eseguite a regola d'arte dall'aggiudicatario sottoscrittore del contratto. Resta ferma la possibilità, anche in ragione delle dinamiche commerciali di rivendita, l'impiego degli istituti previsti dall'art. 105 del Codice dei contratti.

**Tutte le attività saranno svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.**

### 6.1 Descrizione del servizio

I servizi professionali di supporto specialistici relativi ai Sistemi Integrati Synergy HPE dovranno essere caratterizzati da:

- disponibilità della proprietà intellettuale dei principali prodotti hardware e software in ambito e conseguente conoscenza della roadmap di sviluppo dei prodotti;
- competenze e conoscenza di ingegneria dei prodotti in ambito che mettono il tecnico specializzato nella condizione di individuare e proporre le funzionalità e le versioni più indicate per rispondere alle specifiche necessità della Committente;
- accesso alla rete intranet di HPE ed a tutte le sue risorse (documentazione e know how);
- conoscenze delle "best practice" di implementazione e configurazione dei prodotti in ambito;
- appartenenza ad una divisione servizi che si avvale del contributo e dell'esperienza di molteplici professionisti specializzati su prodotti e problematiche di clienti di segmento Enterprise.

Queste caratteristiche peculiari dovranno opportunamente essere correlate alle attività di supporto specialistico in ambito Synergy relativamente al parco installato della Committente.

### 6.2 Figure professionali per il supporto specialistico

La figura professionale messa a disposizione della Committente è quella di "Solution Architect che dovrà:

- assumere la responsabilità di analizzare l'ambiente IT e disegnare in dettaglio l'architettura della soluzione per le iniziative previste;
- essere il riferimento dell'intera fornitura per quanto riguarda gli aspetti architettureali;



- avere una visione globale del progetto;
- partecipare a tutte le fasi di analisi ed indirizzare il lavoro tecnico dei singoli tecnici;
- avere una conoscenza approfondita dei prodotti HPE e degli aspetti architetture/funzionali.

### 6.3 Requisiti professionali del personale di supporto specialistico

Il personale di supporto specialistico dedicato ai servizi professionali nell'ambito dei Sistemi Integrati HPE, dovrà essere personale appartenente alla casa produttrice delle apparecchiature oggetto di fornitura e dovrà essere in possesso delle seguenti qualificazioni professionali:

Qualifica	Descrizione
Titolo di studio	laurea ad indirizzo tecnico-scientifico o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	minimo 15 anni, di cui almeno 6 nella specifica posizione
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprovata esperienza nella gestione di servizi di assistenza tecnica e manutenzione di progetti complessi e/o di grandi dimensioni;</li> <li>• Comprovata esperienza nella gestione dei contratti di progetto complessi e/o di grandi dimensioni;</li> <li>• Conduzione di progetti e contratti strategici;</li> <li>• Comprovata esperienza nella gestione ed elevata capacità di coordinamento di motivazione e guida delle risorse umane;</li> <li>• Capacità organizzative e doti comunicative per interloquire con le direzioni;</li> <li>• Interazione e relazione con gli utenti;</li> <li>• capacità di intrattenere rapporti con i fornitori di hardware, software e servizi;</li> <li>• Spiccate capacità relazionali nonché di coordinamento dei task progettuali e di delivery;</li> <li>• Vasta conoscenza dell'ICT e dei sistemi informativi;</li> <li>• Comprovata esperienza di pre-sales: dalla raccolta dei requisiti di business dei clienti alla traduzione degli stessi in requisiti tecnici;</li> <li>• Capacità di analisi e attitudine alla problem determination e al problem solving;</li> <li>• Stima delle risorse per l'erogazione dei servizi e per la realizzazione di attività progettuali;</li> <li>• Tecniche e metodologie di Project Management;</li> <li>• Tecniche di pianificazione;</li> <li>• Tecniche di analisi del rischio;</li> </ul>
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificazione ambito storage almeno in uno dei principali vendor (DELL-HPE-Cisco)</li> <li>• Certificazione Blade Server (almeno Gen9)</li> <li>• Certificazione Sinergy</li> <li>• Certificazione MS Azure</li> <li>• Certificazioni High Converged Services (HC250, HC380)</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buona conoscenza della lingua inglese (se di madrelingua straniera, con ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta);</li> <li>- Metodologia per l'analisi, il disegno e la revisione dell'IT Service Management;</li> <li>- Conoscenze approfondite di tecniche e prodotti software per Project</li> <li>- Conoscenze approfondite su metodologie di analisi, metodologie di documentazione e metodologie di pianificazione;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenze approfondite su Piano di Qualità e sulla definizione degli standard di progetto, delle procedure e delle metriche;</li> <li>- Conoscenza delle principali tendenze evolutive delle architetture tecnologiche per sistemi enterprise;</li> <li>- Conoscenza del ciclo di vita delle architetture hardware e software di base;</li> <li>- Conoscenza dei riferimenti legali e normativi che devono essere considerati nel corso dello svolgimento del servizio</li> <li>- Conoscenza delle problematiche dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico (logistica e <i>staging</i>, installazione, configurazione, manutenzione, servizi di supporto, ecc...);</li> <li>- Conoscenze approfondite sulla definizione degli standard di progetto, delle procedure e delle metriche e l'organizzazione delle attività realizzative relative a: <ul style="list-style-type: none"> <li>· disegno ed implementazione del Piano di deployment/delivery;</li> <li>· scomposizione del progetto in attività elementari;</li> <li>· piano dei lavori e il controllo dello stato avanzamento</li> </ul> </li> <li>- lavori di realizzazione (SAL); <ul style="list-style-type: none"> <li>· stima di risorse, dei costi e dei tempi;</li> <li>· collaudo, avviamento e formazione.</li> </ul> </li> </ul>
--	---

#### 6.4 Attivazione ed erogazione dei servizi professionali di supporto specialistico

La Committente attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione al Fornitore che potrà avvenire mediante strumento telematico all'indirizzo PEC

Il servizio dovrà essere erogato entro **5 giorni** lavorativi dalla ricezione di tale comunicazione pena l'applicazione delle penali. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della comunicazione.

Il servizio verrà svolto presso le sedi riportate nel presente Capitolato tecnico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 8:00 alle 20:00 salvo casi specifici in cui Inail si riserva di poter chiedere supporto professionale anche durante il weekend e notturno.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante opportuno documento di consuntivazione e sarà sottoposto all'approvazione della Committente. A fronte della approvazione del consuntivo, si potrà procedere con la verifica di conformità del servizio di cui al successivo paragrafo.

#### 6.5 Verifica di conformità dei servizi professionali di supporto specialistico

In merito ai servizi professionali di supporto specialistico, entro il trimestre successivo a quello di riferimento, la Committente avvierà le verifiche di conformità del servizio, che si concluderanno nel termine di **10 giorni** solari.

La Verifica di conformità si intenderà positivamente superata solo se per il trimestre di riferimento saranno presentati gli opportuni consuntivi delle attività (per i servizi

a consumo) o una dichiarazione di fine attività controfirmata dai responsabili tecnici della Committente (per i servizi a corpo), sempre nel rispetto delle figure professionali e delle competenze del personale tecnico utilizzato.

Le verifiche, in corso di esecuzione del contratto, verranno ripetute per ogni prestazione con cadenza trimestrale per tutti i servizi di cui al precedente paragrafo 3, lettera d). Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data di ogni verbale/documento verrà considerata quale “Data di Accettazione del Servizio”, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei requisiti di presenza, capacità o formazione richiesti, saranno emesse penali in funzione della applicabilità ai casi riscontrati.

Sarà quindi possibile produrre il documento chiamato **“Verbale di conformità del servizio”**.

Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC.