

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO (PARTE II)

POTENZIAMENTO INFRASTRUTTURA STORAGE DELL-EMC DATA DOMAIN PER SOGEI –

ID 2438

Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	GENERALITÀ.....	6
2.1	Sintesi della fornitura e durata	6
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza	6
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	8
3.1	Distribuzione	8
3.2	Caratteristiche tecniche.....	9
4	I SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA.....	10
4.1	Servizi connessi di preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche	10
4.1.1	Preinstallazione.....	10
4.1.2	Consegna installazione attivazione e configurazione.....	11
5	I SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	13
5.1	Costituzione strutture tecnico/logistiche	13
5.1.1	Struttura di coordinamento e pianificazione	13
5.1.2	Collegamento al sistema informativo per la gestione dei malfunzionamenti Hardware	14
5.1.3	Strutture di Assistenza Tecnica.....	14
5.2	Servizi di Manutenzione	15
5.2.1	Manutenzione preventiva	16
5.2.2	Manutenzione correttiva ordinaria.....	16
5.2.3	Materiali di consumo	17
5.3	Livelli di servizio	17
5.3.1	Livelli di servizio per i malfunzionamenti delle apparecchiature	17
5.3.2	Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software a corredo.....	18
5.4	Luogo di svolgimento	18

1 Premessa

Per fronteggiare il considerevole aumento del numero degli utilizzatori della piattaforma di backup Sogei attualmente operativa, dovuto all'incremento di richieste in periodo di emergenza sanitaria, e di conseguenza, il volume di dati necessario per il backup utenti, si rende necessario con urgenza un rafforzamento dell'attuale infrastruttura di backup, composta attualmente da apparati Dell Data Domain.

Per garantire il soddisfacimento dell'urgente fabbisogno Sogei di cui sopra, è necessario implementare l'attuale infrastruttura di backup, e a tal fine risulta imprescindibile il soddisfacimento dei seguenti requisiti funzionali e architetturali vincolanti:

- è necessario continuare ad avvalersi del protocollo già in uso DD Boost,
- è essenziale sfruttare elevati livelli di deduplicazione del dato attraverso la tecnologia di deduplica inline a blocco variabile;
- per motivi di ridondanza, è fondamentale replicare i dati sui DataDomain già presenti sul sito di DR attraverso la tecnologia proprietaria di DELL EMC;
- per ragioni di sicurezza deve essere presente l'encryption dei dati sia @Rest sia durante la replica remota;
- per garantire l'archiviazione a lungo termine di dati fissi risulta fondamentale creare copie di tipo WORM.

Tutte le funzionalità sopra elencate potrebbero essere garantite nell'immediato e senza dover adeguare le infrastrutture attualmente in uso in Sogei, tramite soluzioni Dell Data Domain.

Le soluzioni Dell Data Domain sono disponibili

- nella versione PowerProtect serie DD su appliance (quindi Hardware) e
- Dell Data Domain Virtual Edition (quindi software).

Tuttavia, non è ipotizzabile l'utilizzo di Dell Data Domain Virtual Edition software e nemmeno di appliance inferiori al DD9900, quali ad esempio il DD9400 o il DD6900, in quanto non riescono a mantenere le prestazioni e le funzionalità attualmente disponibili per il backup, e che devono in ogni caso essere garantite, come di seguito riportate:

- elevata capacità di archiviazione di cui Sogei necessita per soddisfare tutte le necessità di provisioning espresse dalle Amministrazioni attualmente servite in VDI (Fabbisogno immediato di dati da proteggere 800 TB, stimato entro tre mesi 1,2 PB ed entro 6 mesi 1,5 PB);
- periodo medio di retention pari a 3 mesi;
- throughput in DDBoost che deve essere garantito per le applicazioni Sogei (tipicamente 78 TB/ora, che non dovrà mai scendere al di sotto di 58 TB/ora);

- rateo globale di deduplica pari a 15:1 che deve essere garantito.

L'unica soluzione applicabile ai requisiti espressi da Sogei risulta quindi essere la Dell Data Domain modello DD9900.

La componente opzionale, d'altro canto, garantirà la continuità del servizio nel caso di ulteriore crescita del numero di utenti serviti, sia all'interno degli attuali clienti istituzionali Sogei sia nel caso di acquisizione di nuovi clienti mantenendo l'unitarietà dell'architettura necessaria.

La complessità del progetto e la numerosità dei Clienti coinvolti lasciano infatti intendere, con confidente ragionevolezza, che il dimensionamento stimato possa subire una rapida e notevole variazione in aumento. Pertanto la componente opzionale permetterà di rispondere con la massima velocità ed efficacia qualora le circostanze e il perpetrarsi dell'emergenza rendessero necessaria una capacità aggiuntiva e immediata non compatibile con i tempi di un ulteriore approvvigionamento.

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

- **Amministrazione**, indica il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione anche le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica;
- **Apparecchiature**, indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche oggetto della *Fornitura*;
- **Capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, la vendita degli *apparati elettronici*, la cessione delle 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;
- **Prodotti software**, indica il software e le licenze d'uso oggetto del presente *Capitolato tecnico* oltre l'eventuale software di ausilio alla gestione delle apparecchiature;

- **Sistema informativo**, indica il sistema informativo della fiscalità nelle cui sedi dovrà essere eseguita la *Fornitura*. Le sedi sono dislocate sia a Roma, Via Mario Carucci, 99 che in altra sede dedicata alle attività di Disaster-Recovery;
- **Società**, indica la società aggiudicataria della *fornitura*;
- **Sogei**, indica la SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.

2 Generalità

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

2.1 Sintesi della fornitura e durata

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze la fornitura sarà parte integrante del sistema informativo suddetto e, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede:

- **Acquisizione di 2 apparecchiature di backup di fascia enterprise Dell Data Domain DD9900 (hw e sw), comprensive dei servizi connessi di preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche, coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura, nonché della manutenzione ed assistenza on site per 36 mesi**
- **Acquisizione (opzionale) di 2 espansioni per Dell Data Domain DD9900 comprensive dei servizi connessi di preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche, coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura, nonché della manutenzione ed assistenza on site, fino alla scadenza della copertura della manutenzione ed assistenza delle apparecchiature di cui al punto precedente (cd. Manutenzione ed assistenza cotermine)**

2.2 Prescrizioni in materia di sicurezza

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

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

- **Legge 1 marzo 1968, n. 186** “disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici”;
- **Legge 18 ottobre 1977, n. 791**, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, “attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione”;
- **D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151**, “attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze

pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;

- **D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152**, “Norme in materia ambientale”;
- **D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81** “Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- **Norme UNI e CEI** di riferimento.

A ciò si aggiunga la normativa di rango primario e secondario vigente, relativa alle misure di sicurezza a fronte dell'emergenza COVID 19, ove applicabile al caso di specie.

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

La Società s’impegna inoltre a porre in essere, prima dell’inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del **D. Lgs. 81/2008** “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, fornendo, in particolare, il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività di cui al presente Capitolato, ai fini anche della predisposizione/aggiornamento del **D.U.V.R.I.** (Documento Unico di Valutazione Rischio da Interferenze) di cui **al comma 3 dell’art. 26** del suddetto decreto.

3 Oggetto della Fornitura

La fornitura, da effettuarsi nell'ambito della evoluzione del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, comprende l'acquisizione di:

- a) **Acquisizione di 2 apparecchiature Dell Data Domain DD9900 (hw e sw),** inclusive dei servizi di

a.1) preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche;

a.2) coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura;

La componentistica è identificata puntualmente dai part number riportati nell'Appendice A di questo Capitolato Tecnico.

- b) Servizi di assistenza e manutenzione sul materiale indicato al punto a) ed elencato nell'Appendice A di questo Capitolato Tecnico per 36 mesi decorrenti dalla data di positiva verifica di conformità della fornitura.

- c) **Acquisizione (opzionale, da esercitare entro i primi 12 mesi dalla data di positiva verifica di conformità delle apparecchiature di cui al punto a) di 2 espansioni DS60-4 per Dell Data Domain DD9900,** inclusivi dei servizi di

c.1) preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche;

c.2) coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura;

La componentistica è identificata puntualmente dai part number riportati nell'Appendice B di questo Capitolato Tecnico.

- d) Servizi di assistenza e manutenzione sul materiale indicato al punto c) ed elencato nell'Appendice B di questo Capitolato Tecnico per il periodo decorrente dalla data di positiva verifica di conformità della fornitura di cui al punto c) e fino al termine definito al punto b).

Tutte le apparecchiature hw e i sw forniti devono intendersi nella loro ultima release disponibile e con il numero maggiore di funzionalità previste anche se non esplicitamente indicato.

3.1 Distribuzione

La fornitura delle apparecchiature e dei software dovrà essere consegnata ed installata presso il CED del Sistema Informativo della Fiscalità.

Sogei si riserva, in seguito alla stipula del contratto, di richiedere l'installazione e l'attivazione di uno dei sistemi presso un sito alternativo situato entro 200Km da Roma.

Il piano operativo per la consegna, l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura, nel rispetto di quanto previsto nella Richiesta di Offerta, è a cura della società fornitrice e dovrà essere consegnato entro i termini stabiliti nel successivo paragrafo 4.1.2 e nel contratto.

3.2 Caratteristiche tecniche

Trattandosi di una acquisizione basata su part number Dell, le caratteristiche tecniche degli apparati in acquisto, sono identificate precisamente dai codici dettagliati nell'Appendice A, e per la parte opzionale di cui al paragrafo 3 comma c), nella Appendice B.

4 I Servizi connessi alla Fornitura

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del capitolato e quindi andranno prestati dalla *Società* unitamente alla medesima. **Tutte le attività saranno svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.**

4.1 Servizi connessi di preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche

4.1.1 Preinstallazione

La *Società* dovrà espletare le attività di preinstallazione sulle apparecchiature di cui alle Appendici A e B, presso locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali del Sistema Informativo. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

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

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

Almeno 5 (cinque) giorni solari prima dell'inizio delle attività di consegna, il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Committente un elenco contenente i dati identificativi dei beni oggetto di consegna, che dovrà essere inviato:

- **per gli apparati hardware** alla casella postale asset@sogei.it, oltre che ai seguenti indirizzi consegne_hw@sogei.it e gioneservizi ausiliari@sogei.it. Di seguito si riporta il tracciato record, a cui il Fornitore dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Serial number

- **per le licenze software e il relativo servizio di manutenzione** alla casella postale `asset_sw@sogei.it` . A tale indirizzo il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo l'impresa si impegna a comunicare: il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa. Le informazioni riportate dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

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

Con riferimento all'appendice B, i dati identificativi degli apparati dovranno essere inviati entro 5 giorni solari dalla richiesta di acquisto della opzione.

Tali informazioni devono essere inviate prima della consegna delle apparecchiature e saranno utilizzate successivamente, per la compilazione del "Verbale di installazione/Consegna", così come descritto nel paragrafo successivo.

Si fa presente che gli apparati ed il software fornito verranno pagati solo dopo il collaudo della fornitura e se presenti nel sistema di gestione ASSET della Sogei.

4.1.2 Consegna installazione attivazione e configurazione

Entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula (o il diverso termine indicato dalla Committente) del contratto il Fornitore consegnerà a Sogei, ai fini della sua approvazione, anche il Piano Operativo contenente una proposta relativa alle modalità per l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura delle apparecchiature definite in Appendice A (e se esercitata l'opzione, anche quelli definiti nell'Appendice B), nel rispetto di quanto previsto nella Richiesta di Offerta. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato da Sogei entro 5 (cinque) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso.

La installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature deve essere effettuata in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo concordato con Sogei fermo restando che la consegna dell'intera Fornitura dovrà avvenire **entro 20 giorni solari dalla stipula del contratto (o il diverso termine indicato dalla Committente)**.

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

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 la

dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico.

Tale rapporto dovrà peraltro anche anticipare in sintesi le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità. Contestualmente al “Rapporto di fine installazione”, l’Impresa dovrà, altresì, consegnare un “Piano di collaudo”, contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti definiti nell’Appendice A e oggetto della fornitura.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione della Società concordare con i responsabili SOGEI la data delle imminenti attività.

La Società, nel dettaglio, dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

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

A seguito delle attività di installazione e configurazione delle apparecchiature, le apparecchiature oggetto della Fornitura saranno dichiarate attivate dalla Committente e le stesse verranno messe in servizio sul database dell’Asset societario, attraverso l’utilizzo di apposito prodotto Web chiamato SOHARA che produrrà il relativo “Verbale di Installazione”.

Tale documento sarà firmato dal Responsabile della Fornitura oltre che dal Direttore dell’esecuzione di Sogei. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

Entro il termine di 30 (trenta) giorni solari con decorrenza dalla data del “Verbale di Installazione”, la Sogei effettuerà delle prove di funzionalità sulla base del “Piano di Collaudo” concordato dalla Committente e il Fornitore e, a seguito di riscontro positivo di tali prove, verranno dichiarate conformi le apparecchiature attraverso la compilazione del “verbale di conformità”. La data riportata sul “Verbale di conformità” coincide con la “Data di accettazione della Fornitura”.

.

5 I Servizi di assistenza e manutenzione

5.1 Costituzione strutture tecnico/logistiche

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo la Società dovrà predisporre ed attivare, presso propri locali, le seguenti strutture e funzionalità:

- struttura di coordinamento e pianificazione;
- struttura di assistenza tecnica, comprensiva di magazzino di parti di ricambio dedicate;
- connessione al sistema informativo per la gestione dei malfunzionamenti Hardware cfr. paragrafo 5.1.2

Le suddette strutture rimarranno attive ed a disposizione per tutta la durata del contratto e potranno coincidere con quelle già in esercizio per il contratto originario.

5.1.1 Struttura di coordinamento e pianificazione

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo, la Società dovrà predisporre ed attivare una struttura di coordinamento e pianificazione. Tale struttura, che potrà coincidere con quella già in esercizio per il contratto originario, avrà sede presso i locali della Società, deve essere composta da personale tecnico dedicato allo svolgimento delle attività di seguito specificate:

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

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

Il servizio di coordinamento e pianificazione deve assicurare la copertura con il seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali.

La Sogei potrà eccezionalmente richiedere il coordinamento e la pianificazione anche al di fuori degli orari sopra specificati.

5.1.2 Collegamento al sistema informativo per la gestione dei malfunzionamenti Hardware

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

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

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

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

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

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

Il Fornitore sarà tenuto a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema TTA, entro 10 (dieci) giorni solari dalla stipula del contratto.

5.1.3 Strutture di Assistenza Tecnica

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo la Società dovrà predisporre ed attivare, presso propri locali, le seguenti strutture:

- almeno una sede di assistenza con personale tecnico avente le capacità e l'esperienza in attività di installazione, configurazione e manutenzione su apparecchiature analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- almeno un magazzino di parti di ricambio per le apparecchiature oggetto della fornitura.

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

5.1.3.1 Requisiti professionali del personale tecnico

Il personale tecnico specialistico operante nelle strutture di assistenza tecnica, dovrà essere alle dirette dipendenze della *Società* e dovrà possedere le seguenti qualificazioni professionali:

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

5.2 Servizi di Manutenzione

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica della *Società* per tutta la durata del contratto, come richiesto nel paragrafo 3, punti b) e d) e nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi.

Attraverso l'erogazione dei suddetti servizi la *Società* dovrà garantire la piena funzionalità di tutti gli apparati oggetto della *Fornitura*, ivi compreso il software fornito, definiti nell'Appendice A, nonché di tutti gli apparati e il software definiti nell'appendice B per la componente opzionale.

Tutte 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, comprende tutte le attività relative a:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione correttiva ordinaria;

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

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

- unità DAT, Dischetti, CD.

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

La *Società* dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e la assistenza all'installazione delle versioni successive dei **Firmware** e dei **Software** forniti.

Inoltre, ai responsabili *Sogei* dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni del software messe a disposizione dal produttore, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto da esso erogati.

5.2.1 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 *SOGEI*, aventi lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti delle apparecchiature elettroniche, prevenendo possibili situazioni di degrado;
- costituire un collegamento diretto con le apparecchiature per la telediagnosi (collegamento RSF). In tal caso la *Società* si impegna costituire il suddetto collegamento completamente a proprie spese.

5.2.2 Manutenzione correttiva ordinaria

Consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto della Fornitura, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dalla *Società*, attraverso il prodotto "TTA", il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco ed entro i tempi massimi contrattualmente concordati.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la *Società* dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 5.3.1. Nel corso di tale processo, dovranno essere inserite in "TTA" le opportune informazioni che descrivono la gestione della escalation del malfunzionamento.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il

malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto di servizio in manutenzione, la Società dovrà inserire in TTA tale informazione (attività di monitoraggio).

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

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società deve richiedere al referente Sogei /dell'Ufficio di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema TTA i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura.

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

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

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al paragrafo 5.4 e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel contratto, la Società dovrà introdurre in TTA le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

5.2.3 Materiali di consumo

Tutti i materiali di consumo (batterie in tampone, filtri, ecc.) sono a totale carico della Società 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 per ritardato ripristino, le sole date che faranno fede, saranno quelle presenti sui Database asserviti al prodotto TTA. È fondamentale, quindi che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente Sogei /dell'Ufficio così come è stato descritto in precedenza.

5.3.1 Livelli di servizio per i malfunzionamenti delle apparecchiature

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

- Il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature elettroniche dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **8 (otto)** ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento, anche se imputabili a malfunzionamenti del software che all'interno della soluzione garantisce le funzionalità del Data Domain stesso.
- 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.

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

5.3.2 Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software a corredo

Le segnalazioni dei malfunzionamenti software verranno inoltrate dalla *Sogei* alla struttura di Coordinamento e pianificazione.

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

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

- un tempo di intervento di 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento;
- un tempo di ripristino di 48 (quarantotto) ore dalla segnalazione del malfunzionamento per il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura.

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 alle 48 ore (normale periodo di ripristino), la *Società* dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con *Sogei* il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

5.4 Luogo di svolgimento

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

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