



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione della tecnologia Kofax Communication Server e migrazione delle infrastrutture KCS alla tecnologia FoIP”

CAPITOLATO TECNICO

***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA TECNOLOGIA KOFAX COMMUNICATION
SERVER E MIGRAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE KCS ALLA TECNOLOGIA FOIP***



INDICE

1. Premessa	4
1.1. Definizioni	4
1.2. Contesto	5
1.3. Descrizione dell’infrastruttura generale Fax-Server	6
1.4. Descrizione Infrastruttura Telefonica	7
1.4.1. Piano di numerazione	9
1.4.2. Acme Packet	9
2. Oggetto del servizio	11
2.1. Licenze software	11
2.2. Supporto manutentivo	12
2.2.1. Supporto manutentivo delle componenti già in dotazione	12
2.2.1.1. Servizio di manutenzione del software in dotazione	14
2.2.1.2. Servizio di manutenzione dell’hardware in dotazione (sistema Sigma)	14
2.2.2. Supporto manutentivo delle componenti di nuova acquisizione	15
2.3. Servizi professionali “a corpo”	16
2.4. Servizi professionali “a consumo”	17
2.4.1. Requisiti della figura professionale richiesta	17
2.5. Luogo di svolgimento	18
2.6. Lingua	18
2.7. Prescrizioni in materia di sicurezza	18
3. Gestione del servizio	20
3.1. Responsabile del Servizio	20
3.2. Modalità di comunicazione	20
3.3. Soluzione per l’erogazione del servizio fax-server su tecnologia FoIP	21
3.3.1. Requisiti principali del progetto	21
3.3.2. Integrazione con Active Directory	22
3.3.3. Alta affidabilità	23
3.3.4. Gestione delle copertine	24
3.3.5. Invio e ricezione dei FAX tramite interfaccia WEB	24
3.3.6. Modalità di ricezione dei fax quando la casella di posta è piena	25
3.3.7. Servizio invio SMS	26
3.3.8. Requisiti infrastruttura telefonica	26
3.4. Ambiente di validazione	27



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione della tecnologia Kofax Communication Server e migrazione delle infrastrutture KCS alla tecnologia FolP”

3.5. Servizi di assistenza tecnica	28
4. Verifica Preventiva di Conformità.....	30
5. Livelli di servizio	32
6. Penali	33



1. PREMESSA

1.1. DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Amministrazione:** indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell’economia e delle finanze, ad Equitalia e a Sogei;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Consip:** la società che, in qualità di stazione appaltante del presente servizio, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l’impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Equitalia:** la società, a totale controllo pubblico (51% Agenzia delle entrate e 49% Inps), incaricata dell’esercizio dell’attività di riscossione di tributi, contributi e sanzioni;
- **FoIP:** Fax over IP – tecnologia che permette di inviare e ricevere fax attraverso una rete VoIP;
- **ISDN:** acronimo di Integrated Services Digital Network (rete integrata di servizi digitali) - permette la trasmissione di dati in forma digitale;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software/hardware e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso;
- **MEF:** il Ministero dell’economia e finanze;
- **Numero posta-fax:** numero di fax “virtuale” associato normalmente ad una casella di posta nominale, oppure ad una casella di posta funzionale (le cosiddette “shared mailbox”);
- **Responsabile del Servizio:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Servizio:** indica il complesso delle richieste descritte nel presente documento;
- **Sistema informativo:** indica il Sistema Informativo della Fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Sogei:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio;
- **VoIP:** Voice over IP - tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione



telefonica sfruttando una connessione Internet o una qualsiasi altra rete dedicata a commutazione di pacchetto, che utilizzi il protocollo IP senza connessione per il trasporto dati.

1.2. CONTESTO

Le infrastrutture di Posta Elettronica Sogei, MEF ed Equitalia utilizzano, come infrastruttura di messaggistica FAX, la tecnologia Kofax Communication Server.

Tale soluzione consiste in componenti hardware e software, installati presso Sogei.

Gli utenti abilitati al servizio FAX ricevono ed inviano dalla propria casella di posta elettronica qualsiasi documento proveniente o diretto verso dispositivi fax.

La piattaforma è costituita da più server configurati in *fault tolerance* (tandem e dischi del primario e del secondario in *mirroring*), che garantiscono un'alta affidabilità del servizio, e da dispositivi in linea, ai quali è demandata la capacità di interfacciarsi alla linea telefonica ISDN ed alla LAN.

Sono presenti anche dispositivi GSMBOX, capaci di inviare SMS direttamente dalle caselle di posta, con una sintassi del tutto simile a quella utilizzata per i fax.

Considerata quindi l'importanza di tale sistema di messaggistica, che deve risultare altamente affidabile ed efficiente in qualsiasi momento, garantendo la continuità del servizio erogato, risulta necessario un servizio di assistenza sistemistica di supporto in caso di malfunzionamenti.

Il presente documento riguarda inoltre la migrazione parziale del servizio di FAX-Server che, a partire dalle infrastrutture attualmente in produzione, basate su linee ISDN, permetta di implementare una soluzione basata su tecnologia FoIP, attraverso un percorso di migrazione che riduca al minimo i disservizi per gli utenti finali.

Il servizio richiesto comprende il progetto di migrazione parziale delle infrastrutture FAX-Server attualmente in produzione, le componenti software ed i servizi professionali accessori necessari a porre in essere la soluzione.

La migrazione riguarderà, a tendere, l'intera infrastruttura FAX-Server Sogei e parte dell'infrastruttura MEF, mentre l'infrastruttura Equitalia non sarà oggetto di intervento.

Come detto, gli ambienti da migrare attualmente in produzione sono basati su linee ISDN,



attestate su apparati hardware denominati *line-server*, che si trovano presso il CED principale della Sogei.

Questo implica che, ad oggi, la numerazione dei numeri posta-fax inizi sempre con il prefisso “06”, per cui non è possibile assegnare numeri di fax che abbiano una numerazione con un prefisso legato alla provincia dove si trova lo specifico ufficio.

1.3. DESCRIZIONE DELL’INFRASTRUTTURA GENERALE FAX-SERVER

Gli ambienti attualmente in produzione riguardano i seguenti ambiti:

- Infrastruttura FAX-Server del Ministero dell’Economia e delle Finanze;
- Infrastruttura FAX-Server di Equitalia;
- Infrastruttura FAX-Server Sogei.

I numeri dei canali fax gestiti in ciascuno degli ambiti appena elencati sono i seguenti:

- MEF: 75 canali di cui 8 dedicati agli SMS;
- Equitalia: 30 canali;
- Sogei: 31 canali di cui uno dedicato agli SMS.

Si precisa che la migrazione alla tecnologia FoIP riguarderà:

- 25 canali ISDN relativi all’Agenzia delle Entrate del MEF;
- 15 canali ISDN, attualmente tenuti a disposizione, per coprire future esigenze di migrazione al FoIP delle altre Agenzie del MEF;
- 30 canali ISDN utilizzati da Sogei.

Di seguito una breve descrizione delle infrastrutture attuali, suddivise per ambiente, che saranno interessate alla migrazione al FoIP:

- MEF:
 - Active Directory: foresta multi dominio (un *forest root domain* e sette *tree domain*) basata su Windows Server 2008 R2 SP1,
 - Organizzazione Exchange: basata su Exchange 2010 SP3 con UR12 (*Update Rollup*),
 - Client: Windows 7 – Outlook 2007/2010,
 - Caselle di posta nominali e funzionali: circa 65.000,
 - Caselle di posta con numero di posta-fax assegnato: circa 1.700;
- Sogei:



- Active Directory: foresta multi dominio (un *forest root domain* e un *child domain*) basata su Windows Server 2008 R2 SP1
- Organizzazione Exchange: basata su Exchange 2010 SP3 con UR12 (*Update Rollup*)
- Client: Windows 7 – Outlook 2007/2010
- Caselle di posta nominali e funzionali: circa 2.500
- Caselle di posta con numero di posta-fax assegnato: circa 1.300

Ad oggi esiste una infrastruttura FAX-Server distinta e separata per ciascuno dei due ambienti appena descritti (MEF e Sogei) e tale separazione deve essere mantenuta anche al termine della migrazione alla tecnologia FoIP.

La soluzione basata sul prodotto denominato “Kofax Communication Server”, è installata su Server virtuali e si integra con il servizio di Posta Elettronica basato su Microsoft Exchange Server, tramite protocollo SMTP.

Anche la soluzione Kofax che viene proposta per la migrazione alla tecnologia FoIP dovrà prevedere necessariamente l’installazione su Server virtuali.

Si precisa che l’ambiente di virtualizzazione utilizzato in Sogei è basato su VMware vSphere ESXi vers. 5.5, per cui eventuali ulteriori Server virtuali necessari ad implementare la soluzione proposta possono essere anche forniti sotto forma di “*virtual appliance*” in formato OVF (*Open Virtualization Format*).

Per quanto riguarda la descrizione dell’infrastruttura telefonica con cui dovrà interagire la soluzione Kofax proposta, si rimanda al paragrafo successivo.

1.4. DESCRIZIONE INFRASTRUTTURA TELEFONICA

Di seguito una breve descrizione dell’infrastruttura telefonica dell’*Amministrazione* e di Sogei, suddivisa per ambiente:

- infrastruttura telefonica Agenzia delle Entrate:
 - tecnologia Avaya rel. 5.2 con protocollo H323:
 - Sede Centrale presso SOGEI: 2 Media Server S8800 in modalità Active/Standby con funzionalità di Communication Manager (segnalazione e controllo), due Media Gateway G650 per le funzionalità di IP-connect, 2 Media Server S8800 per il servizio Voice Mail attraverso l’applicazione Modular Messaging e un Media Server S8500 (SES) per la gestione degli



- ATA SIP;
 - Sede Periferica: uno o più Media Gateway G700/G430/G450 per la connessione con linee PRI o BRI fonia; Media Server S8300 (LSP) per la sopravvivenza locale; utenze IP locali o remote;
- tecnologia Avaya Aura rel. 6.2 con protocollo H323
 - Sede Centrale presso SOGEI: 2 Media Server S8800 in modalità Active/Standby con funzionalità di Communication Manager (per le features telefoniche), 2 Media Server S8800 in modalità Active/Active con funzionalità di Session Manager (segnalazione e controllo), 1 Server S8800 con funzionalità di System Manager;
 - Sede Periferica: un Media Gateway G430/G450 per la connessione con linee PRI o BRI fonia; Media Server S8300 (LSP) per la sopravvivenza locale; utenze IP locali o remote;
- 172 Gateway;
- 31272 Terminali;
- 499 ATA;
- infrastruttura telefonica Agenzia delle Entrate (ex-Territorio):
 - tecnologia Selta rel. 5.0.8 con protocollo SIP:
 - Sede Centrale presso SOGEI: cluster SAMIP HPC 4000 in modalità Active/Standby con funzionalità di Call management, un SAM4000E BALANCER con funzionalità di supervisione e gestione dei guasti e gestore delle risorse DSP centralizzate;
 - Sede Periferica: un Media Gateway SAM2C o SAM4000E per la connessione con linee PRI o BRI fonia e per la sopravvivenza locale; utenze IP locali o remote;
 - 112 Gateway;
 - 9801 Terminali;
 - 342 ATA;
- infrastruttura telefonica Sogei:
 - tecnologia Avaya Aura rel. 6.2 con protocollo SIP:
 - Sede Centrale presso SOGEI: 2 Media Server S8800 in modalità Active/Standby con funzionalità di Communication Manager (per le features telefoniche), 2 Media Server S8800 in modalità Active/Active con funzionalità di Session Manager (segnalazione e controllo), 1 Server S8800 con funzionalità di System Manager, due Media Gateway G450 per



la connessione alla PSTN con linee PRI, 2 Media Server S8800 per il servizio Voice Mail attraverso l'applicazione Modular Messaging, utenze IP locali o remote;

- 3 Gateway;
- 2333 Terminali;
- 3 ATA.

1.4.1. Piano di numerazione

Il piano di numerazione dell'infrastruttura telefonica è basato su 6 cifre per le centrali Selta, e 7 cifre per la centrale Avaya. Di queste cifre, le prime 3 identificano la sede e le ultime 3 (o 4 in caso di Avaya) identificano l'utente o il servizio.

I codici che identificano le sedi vanno da 100 a 299; solo per l'Agenzia Entrate in tecnologia Aura 6.2, i codici vanno da 300 a 499.

Per permettere le chiamate tra Agenzie, a questo numero a 6/7 cifre va anteposto un codice di Agenzia a 3 cifre.

1.4.2. Acme Packet

L'interoperabilità tra i vari sistemi VoIP e l'utilizzo di servizi di *Unified Communication* messi a fattor comune tra le varie Agenzie, il Dipartimento e Sogei è realizzata mediante un apparato SBC della famiglia ORACLE/ACME Packet.

Il sistema Acme Packet garantisce l'interoperabilità tra qualsiasi piattaforma VoIP e/o *Unified Communication* per voce, video e traffico multimediale in quanto l'apparato può manipolare qualsiasi bit dell'*header* SIP e dell'*SDP* per garantire la massima interoperabilità con tutti i *vendor* collegati in rete.

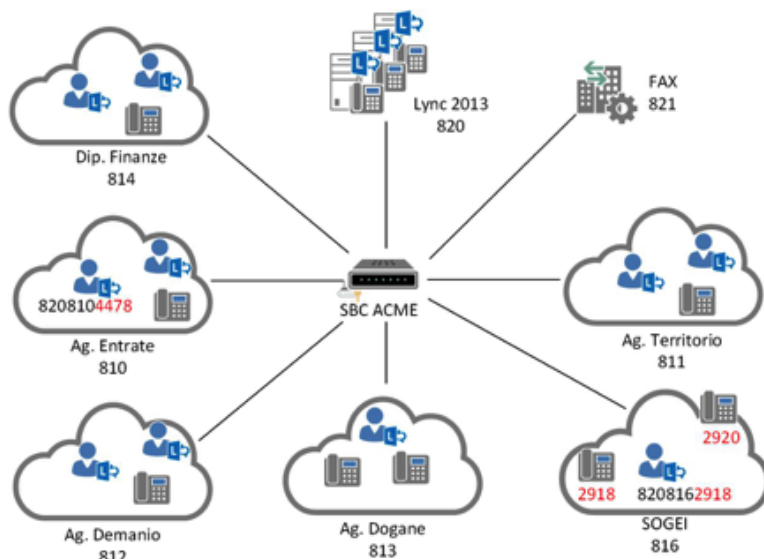
L'interoperabilità tra le centrali e i servizi di UC è ottenuta tramite l'interconnessione mediante *trunk* SIP di ciascuna entità con l'apparato ACME, secondo lo schema di cui alla Figura 1, che si riporta a titolo d'esempio:



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione della tecnologia Kofax Communication Server e migrazione delle infrastrutture KCS alla tecnologia FoIP”

Figura 1 - Schema esemplificativo interoperabilità servizi





2. OGGETTO DEL SERVIZIO

La presente iniziativa ha per oggetto l'acquisizione di:

- a) **licenze della soluzione Kofax** per l'erogazione del servizio FAX-Server su tecnologia FoIP come dettagliato al successivo paragrafo 2.1;
- b) **supporto manutentivo** delle componenti hardware e software già in dotazione, come dettagliato al paragrafo 2.2.1;
- c) **supporto manutentivo** Standard delle componenti di nuova implementazione per un periodo di 6 mesi, come dettagliato al paragrafo 2.2.2;
- d) **servizi professionali in modalità “a corpo”**, per tutto il tempo necessario alla installazione e configurazione dei prodotti di nuova acquisizione ed alla migrazione al FoIP, come dettagliato al paragrafo 2.3;
- e) **servizi professionali in modalità “a consumo”**, da erogare *onsite* su richiesta di Sogei, come dettagliato al paragrafo 2.4.

Nei paragrafi seguenti vengono dettagliate le caratteristiche tecniche del servizio. Tutti i requisiti vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione dalla gara.

Il contratto avrà termine allo spirare di 6 (sei) mesi decorrenti dalla “Data di Accettazione della Fornitura” dei beni di cui alla lettera a), per una durata complessiva comunque non superiore a 9 (nove) mesi, ai sensi di quanto descritto al paragrafo 2.3.

2.1. LICENZE SOFTWARE

Al fine di attuare la migrazione della soluzione attuale verso la tecnologia FoIP la Società dovrà fornire le licenze software elencate nella Tabella 1 che segue:

Tabella 1 - Licenze SW oggetto di acquisizione

Descrizione	Codice articolo	Quantità
Migration Communication Channel for Fax and Voice from non-IP based to IP based (per channel)	TC-03028	70
KCS Web Access unlimited	TC-06146	1
Email Integration (SMTP)	TC-04220	1

Si precisa che i 70 canali FoIP oggetto di migrazione riguardano:

Capitolato tecnico

Pagina 11 di 33



- 25 canali relativi all'Agenzia delle Entrate;
- 15 canali da utilizzare per le future esigenze delle altre Agenzie del MEF;
- 30 canali relativi a Sogei.

Per quanto riguarda il prodotto denominato “Email Integration SMTP”, la sua acquisizione si rende necessaria per ridondare e porre in alta affidabilità la connessione tra il sistema FAX-Server Sogei ed il sistema di Posta aziendale, basato su Exchange Server 2010 Enterprise Edition.

I prodotti acquisiti saranno installati e configurati secondo la tempistica definita nel Piano Operativo di cui al paragrafo 2.3 .

Ultimate le operazione di installazione, l'Impresa dovrà consegnare alla Sogei un “Rapporto di Fine Installazione” recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale delle versione dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al presente Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di Conformità di cui al Capitolo [4](#).

Entro 20 giorni dal completamento dell'installazione, come rilevabile dal Rapporto di Fine Installazione consegnato dalla Società, i prodotti saranno sottoposti, come descritto nel Capitolo [4](#), a Verifica di Conformità da parte di Sogei. Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale “Data di Accettazione della Fornitura”.

2.2. SUPPORTO MANUTENTIVO

La Società dovrà garantire il servizio di supporto manutentivo:

- per le componenti hardware e software della tecnologia Kofax Communication Server già in dotazione ed utilizzata da Sogei, MEF ed Equitalia, di cui alla Tabella 2, secondo quanto specificato al paragrafo 2.2.1;
- per le componenti di nuova acquisizione, di cui alla **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, secondo quanto specificato al paragrafo 2.2.2.

2.2.1. Supporto manutentivo delle componenti già in dotazione

Le componenti hardware e software già in dotazione per le quali la Società dovrà rinnovare il servizio di manutenzione in essere sono elencate nella successiva Tabella 2:



Tabella 2 - Componenti in dotazione oggetto di manutenzione

Codice	Tipo	Descrizione	Q.tà
SOGEI			
TC-03010	SW	Voice (including 2 voice channel)	1
TC-05010	SW	Tandem Svr Status Agent (Tcross tandem)	1
TC-05210	SW	Email reader for TC/voice	1
TC-04220	SW	TC/Link-SM SMTP	1
TC-03021	SW	Additional fax channel	28
TC-05910	SW	TC/DS (directory sync)	1
TC-07312	HW	Model 305 Line Server PRI	2
TC-07402	HW	MODEL 350 - Gsm Box	1
TC-03020	SW	KCS Core + 2 fax channel (operating system fax)	1
3PA-MR-KCS	SW	Tc Link MD SMS IP 100K (TTS Loquendo)	2
TC-03001	SW	Fax+Voice CH SW Lic	1
MEF			
TC-05910	SW	TC/DS (directory sync)	1
TC-03020	SW	KCS Core + 2 fax channel (operating system fax)	1
TC-05010	SW	Tandem Svr Status Agent (Tcross tandem)	1
TC-05510	SW	Tc/Report	1
TC-03050	SW	SMTP (including 1 TC/LINK-SM)	2
TC-03021	SW	Additional fax channel	65
TC-07312	HW	Model 305 Line Server PRI	4
TC-07402	HW	MODEL 350 - Gsm Box	8
TC-03031	SW	SMS Channel SW Lic	8
Equitalia			
TC-13020.old	SW	KCS Core + 2 fax channel (operating system fax)	1
TC-04220	SW	TC/Link-SM SMTP	2
TC-05010	SW	Tandem Svr Status Agent (Tcross tandem)	1
TC-05910	SW	TC/DS (directory sync)	2
TC-03021	SW	Additional fax channel	28
TC-07312	HW	Model 305 Line Server PRI	1

Il servizio di manutenzione dei prodotti di cui alla Tabella 2 partirà dalla sottoscrizione del contratto fino al 31/07/2017 e sarà svolto secondo le caratteristiche descritte nei successivi paragrafi 2.2.1.1 e 2.2.1.2. Inoltre il fornitore dovrà garantire la fornitura delle migliorie (nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e la relativa documentazione e manualistica in italiano, immessi sul mercato anche per il periodo compreso fra il



01/07/2016 e la data di sottoscrizione del contratto.

2.2.1.1. Servizio di manutenzione del software in dotazione

Il servizio di manutenzione software dovrà comprendere la fornitura degli aggiornamenti e delle nuove release dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica **entro 15 (quindici) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano.

La Società dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti rilasciati dal produttore nel corso della durata contrattuale, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi segnalati da Sogei.

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione software al fine di garantire la piena funzionalità del prodotto oggetto di supporto, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

In particolare il servizio di manutenzione software dovrà garantire il supporto telefonico da parte di tecnici specializzati (o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto, senza alcun limite sul numero delle chiamate.

Per ogni malfunzionamento segnalato tramite richiesta mail o telefonica, la Società dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

2.2.1.2. Servizio di manutenzione dell'hardware in dotazione (sistema Sigma)

Le segnalazioni di malfunzionamento hardware, diversamente da quelli software, potranno essere inoltrati alla Società dal personale della Sogei secondo le modalità previste dalla procedura SIGMA di seguito descritta. Sulla base di tali segnalazioni il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco ed entro i tempi massimi contrattualmente concordati.

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), è garantita attraverso il sistema informativo di gestione dei malfunzionamenti (SIGMA).

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti Sogei 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 guasto viene effettuata, da parte dell'utente, 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 vengono gestite e storicizzate in opportuni database tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed i Fornitori, avverrà mediante *Web Service* messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo HTTPS con certificato client che verrà fornito da Sogei insieme alla relativa documentazione.

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

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Società) 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 alla Società 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 dalla Società all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento, Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica della Società tramite telefono o fax.

Entro 20 giorni solari successivi alla stipula del contratto la Società è tenuta a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema SIGMA.

2.2.2. Supporto manutentivo delle componenti di nuova acquisizione

La Società dovrà garantire il servizio di supporto manutentivo **di livello standard** per le seguenti componenti di nuova acquisizione:

- KCS Web Access unlimited
- Email Integration (SMTP)

per un periodo di **6 (sei) mesi** a partire dalla “Data di Accettazione della Fornitura”.



La componente di nuova acquisizione “*Migration Communication Channel for Fax and Voice from non-IP based to IP based (per channel)*” non prevede Standard Support.

Il servizio di manutenzione software dovrà comprendere la fornitura degli aggiornamenti e delle nuove *release* dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica **entro 15 (quindici) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano.

L'aggiornamento dei sistemi sarà in ogni caso a cura della *Società*, che opererà con personale altamente specializzato presso la sede del Sistema Informativo, per tutto il tempo necessario a portare a termine le attività previste su tutti e due gli ambienti FAX-Server (MEF e Sogei).

Le modalità di intervento saranno concordate con Sogei.

La *Società* dovrà quindi provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti rilasciati dal produttore nel corso della durata contrattuale, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi, come descritto al successivo paragrafo 3.5.

2.3. SERVIZI PROFESSIONALI “A CORPO”

La *Società* dovrà fornire, in modalità “a corpo”, i servizi professionali necessari a realizzare, attraverso l'allestimento ed il completamento di un percorso progettuale, la migrazione alla tecnologia FoIP, attraverso la progettazione e la validazione della soluzione, l'installazione e configurazione dei prodotti SW acquisiti ed ogni altra attività eventualmente richiesta per tutto il tempo necessario al perseguimento degli obiettivi descritti. La *Società* fornirà a Sogei, **entro 5 (cinque) giorni** dalla stipula del Contratto, un **Piano Operativo** contenente i termini del percorso progettuale.

Il Piano operativo dovrà, in particolare, contenere i termini per l'installazione, l'attivazione, la configurazione e le verifiche di conformità, incluse le date di avvio e cessazione e le date per gli Stati Avanzamento Lavori (SAL), da intendersi quali termini per il rilascio dei rispettivi deliverable/output. Tale Piano Operativo dovrà comunque definire una tempistica che consenta di pervenire alla Verifica di Conformità della Fornitura di cui al Capitolo [4](#) **entro 3 mesi** dalla data di sottoscrizione del contratto ed essere approvato dalla Sogei **entro 15 (quindici) giorni** dall'avvenuta consegna del Piano stesso.

Fatto salvo eventuali modifiche richieste da Sogei sui termini proposti nel Piano operativo, i termini previsti nel Piano operativo approvato da Sogei devono intendersi inderogabili, pena

Capitolato tecnico



l'applicazione delle penali.

2.4. SERVIZI PROFESSIONALI “A CONSUMO”

Su specifica richiesta di Sogei, la *Società* dovrà erogare 12 (dodici) giornate/persona di servizi di supporto specialistico a consumo, per l'aggiornamento degli ambienti e per le altre esigenze di sviluppo legate ad esempio alla migrazione al FolP.

Queste attività verranno esplicitamente richieste da Sogei attraverso comunicazioni via e-mail o fax inviate al *Responsabile del Servizio*, con **preavviso di almeno 15 (quindici) giorni** solari. Nelle comunicazioni verranno specificati gli obiettivi che si intendono raggiungere, ovvero una breve descrizione delle attività che dovranno essere effettuate.

La documentazione prodotta come *output* delle attività e concordata con Sogei deve essere fornita in lingua italiana (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).

Le attività verranno svolte principalmente presso la sede del *sistema informativo della fiscalità* e, se concordato, anche presso la sede della *Società*.

Eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale impiegato in queste attività saranno a carico della *Società*.

L'attività di supporto specialistico deve essere svolta da personale in grado di esprimersi in lingua italiana. L'eventuale utilizzo di personale non in grado di esprimersi in lingua italiana dovrà essere concordato di volta in volta con Sogei.

2.4.1. Requisiti della figura professionale richiesta

La risorsa scelta per le attività di supporto specialistico di cui ai precedenti paragrafi 2.3 e 2.4, che dovrà essere messa a disposizione dalla *Società* per tutto il periodo di validità contrattuale, deve possedere i seguenti requisiti minimi:

- essere in possesso delle seguenti certificazioni in corso di validità per tutta la durata del contratto:
 - Kofax Communication Server Enterprise;
 - Kofax Communication Server Platform Fax;
 - Kofax Communication Server Link;



- aver realizzato almeno 3 progetti direttamente con Professional Service Kofax;
- essere “Senior Systems Solution Architect” con 5 anni di esperienza in attività analoghe a quelle in oggetto.

La Società, dovrà presentare, successivamente alla stipula del contratto, il *Curriculum Vitae* della risorsa individuata, allegando le certificazioni richieste e la descrizione dei 3 progetti realizzati direttamente con Professional Service Kofax.

Sogei si riserva la facoltà di esaminare la risorsa proposta dalla Società attraverso un colloquio per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste ed eventualmente chiederne la sostituzione.

La Società si impegna a sostituire la risorsa **entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta di sostituzione** avanzata da Sogei, con altra risorsa avente i medesimi requisiti minimi.

2.5. LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il luogo di svolgimento del servizio richiesto è costituito dalla sede del sistema informativo della fiscalità in **Roma, Via Mario Carucci n. 99.**

2.6. LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in **lingua italiana.**

2.7. PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

Tutte le apparecchiature eventualmente fornite devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione, così come attestato dall'apposita dichiarazione di conformità.

Inoltre 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.

Le apparecchiature eventualmente fornite devono essere marcate CE, devono essere corredate di informazioni utili al loro smaltimento integrale o di parti di esse, in conformità con la vigente normativa in materia. La Società dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, dovrà documentare l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene. La Società s'impegna a porre in essere 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”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

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



3. GESTIONE DEL SERVIZIO

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione del servizio.

3.1. RESPONSABILE DEL SERVIZIO

La *Società* dovrà comunicare a Sogei, **entro 5 (cinque) giorni** solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale *Responsabile del Servizio* e del coordinamento delle attività contrattuali.

La *Società* deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà cura del *Responsabile del Servizio* curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività del servizio di manutenzione, il *Responsabile del Servizio* dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

3.2. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La *Società* comunicherà a Sogei, **entro 5 (cinque) giorni** solari dalla data di stipula del contratto, un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare la *Società* dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della *Società*.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la *Società* dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.



3.3. SOLUZIONE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO FAX-SERVER SU TECNOLOGIA FoIP

Come descritto nei capitoli precedenti la soluzione richiesta deve permettere una migrazione progressiva e con il minimo disservizio possibile per le infrastrutture attualmente in produzione (Agenzia delle Entrate e Sogei).

Per perseguire tale obiettivo la *Società* dovrà allestire un Piano operativo che, attraverso diverse fasi, porti gradualmente all'implementazione della soluzione proposta.

Nei paragrafi successivi si riportano i requisiti minimi richiesti per la soluzione FAX-Server basata su tecnologia FoIP, a partire dai quali la *Società* andrà a predisporre quanto necessario.

3.3.1. Requisiti principali del progetto

Ad oggi è presente un'infrastruttura FAX-Server distinta e separata per ciascuno dei due ambienti descritti (MEF e Sogei) e tale separazione deve essere mantenuta anche al termine della migrazione alla tecnologia FoIP.

La soluzione, oltre a garantire le esigenze esplicitate espressamente nel presente documento, dovrà garantire almeno le stesse funzionalità dell'attuale infrastruttura Kofax.

La soluzione dovrà essere installata sull'ambiente di virtualizzazione utilizzato in Sogei, basato su VMware vSphere ESXi vers. 5.5, per cui eventuali ulteriori Server virtuali necessari ad implementare la soluzione proposta potranno essere anche forniti sotto forma di *virtual appliance* in formato OVF (*Open Virtualization Format*).

Sarà cura di Sogei fornire il supporto necessario alla predisposizione ed installazione dei Server virtuali necessari ad implementare la soluzione, ivi comprese le licenze dei sistemi operativi installati sugli stessi Server virtuali.

Si precisa che la soluzione proposta deve necessariamente essere installata su piattaforma Microsoft e più precisamente su Windows Server 2008 R2 o versioni successive (Windows Server 2012 o 2012 R2).

Sarà sempre cura della Sogei fornire la possibilità di installare una base dati su Microsoft SQL Server o su Oracle, qualora la soluzione offerta in alta affidabilità ne preveda l'utilizzo.

Nel caso in cui fosse necessario implementare *backup* periodici di alcune componenti dell'infrastruttura offerta, questi saranno realizzati utilizzando l'infrastruttura di *backup*



centralizzato di Sogei basata su Symantec Netbackup.

La soluzione proposta dovrà inoltre integrarsi con il servizio di Posta Elettronica basato su Microsoft Exchange Server 2007/2010 e versioni successive, tramite protocollo SMTP.

Il progetto architetturale deve rispondere a requisiti di:

- affidabilità;
- scalabilità;
- flessibilità.

Le caratteristiche di affidabilità, scalabilità e flessibilità devono riguardare tutte le componenti architetturali del progetto, allo scopo di:

- garantire la continuità di erogazione del servizio senza necessità di intervento umano, in caso di una indisponibilità (*fault*) che interessi una qualsiasi componente del sistema implementato; in sostanza la soluzione proposta deve garantire caratteristiche di alta affidabilità “*fault-tolerance*”, evitando quindi situazioni di “*single point of failure*”, che possano compromettere l’erogazione del servizio e la disponibilità di tutti i canali richiesti, suddivisi tra ciascuno dei due ambienti (MEF e Sogei);
- permettere la crescita del sistema, a fronte di una previsione di aumento del carico, inserendo componenti aggiuntivi nel sistema “a caldo”, vale a dire senza interruzione del servizio;
- consentire l’individuazione atomica dei ruoli svolti nel disegno complessivo da ogni singolo componente software ed hardware, in modo da facilitare la scalabilità, mediante il potenziamento diversificato dei soli componenti interessati, secondo le esigenze di crescita.

3.3.2.Integrazione con Active Directory

La soluzione proposta deve continuare a garantire un meccanismo di sincronizzazione almeno una volta al giorno con la Foresta Active Directory di pertinenza (MEF e Sogei), scaricando, su un Database locale gestito dal prodotto stesso, solo gli utenti ed i relativi attributi che abbiano un numero di posta-fax associato, che viene memorizzato in un particolare attributo dell’oggetto user account dell’Active Directory specifica.

In particolare sull’infrastruttura Kofax attualmente in produzione l’integrazione con AD viene gestita nel seguente modo:



- nel caso del MEF la soluzione attualmente implementata prevede che il numero di posta-fax sia riportato nell'attributo “*Pager*” dello user account specifico ed i fax inviati al posta-fax dello specifico utente vengano recapitati nella casella di posta associata; l'invio dei FAX viene invece gestito tramite un *send connector* presente su Exchange, che abilita all'invio di fax tramite e-mail solo gli utenti che appartengono a determinati gruppi, ovvero che abbiano il numero di posta-fax impostato nell'attributo “*Pager*” di cui sopra; in sostanza sono abilitati all'invio di fax tramite mail solo gli utenti che abbiano un numero di posta-fax, ovvero che appartengano a determinati gruppi;
- nel caso di Sogei la soluzione attualmente implementata prevede che il numero di posta-fax sia riportato nell'attributo “*Custom Attribute 1*” dello user account specifico e i fax inviati al posta-fax dello specifico utente vengano recapitati sulla casella di posta associata; invece l'invio dei FAX viene gestito tramite un *send connector* su Exchange, che abilita indistintamente tutti gli utenti all'invio di fax tramite e-mail.

In sostanza il prodotto che viene offerto deve essere in grado di garantire la sincronizzazione tra la foresta Active Directory ed il database o directory proprietario, solo per gli utenti (user account) che abbiano uno o più attributi valorizzati.

Gli attributi dello user account che saranno valorizzati ai fini della sincronizzazione potranno continuare ad essere quelli attuali sopra indicati, oppure potranno essere cambiati discrezionalmente da Sogei, scegliendo tra quelli disponibili su Active Directory.

Si tenga conto che l'utente (user account), con un numero di posta-fax associato che occorre sincronizzare e quindi riportare sul DB o directory proprietario del prodotto Kofax, potrebbe essere anche disabilitato, come normalmente accade per l'utente associato alle caselle di posta funzionali (le cosiddette “*shared mailbox*”).

3.3.3. Alta affidabilità

La soluzione FoIP proposta deve garantire la continuità di erogazione del servizio senza necessità di intervento umano, in caso di una indisponibilità (*fault*) che interessi una qualsiasi componente del sistema implementato.

In sostanza la soluzione proposta deve garantire caratteristiche di alta affidabilità “*fault-tolerance*”, evitando quindi situazioni di “*single point of failure*”, che possano compromettere l'erogazione del servizio.

In particolare, in caso di una indisponibilità (*fault*) che interessi una qualsiasi componente del



sistema implementato, deve essere sempre garantita la piena disponibilità di tutti i canali richiesti, suddivisi come sopra indicato tra ciascuno dei due ambienti FAX-Server (MEF e Sogei).

3.3.4. Gestione delle copertine

La soluzione proposta deve permettere la personalizzazione delle copertine dei FAX, a seconda delle specifiche esigenze.

Allo stato attuale le modalità di associazione delle copertine viene gestita nel seguente modo:

- su MEF la gestione delle copertine è tale per cui ogni Agenzia utilizza solo una specifica copertina, che viene associata al fax inviato in base al suffisso del mittente (ad es. @agenziaentrate.it piuttosto che @agenziaedemania.it);
- su Sogei la gestione delle copertine varia e dipende dal valore assegnato a determinati attributi dell'utente (“Custom Attribute 2”).

Si precisa che Sogei si riserva la facoltà di cambiare le modalità di associazione delle copertine, per ottemperare a specifiche esigenze.

3.3.5. Invio e ricezione dei FAX tramite interfaccia WEB

Il sistema Kofax che sarà implementato deve permettere un accesso illimitato e simultaneo via WEB alle funzioni fax (invio, ricezione ecc.) a tutti gli utenti che abbiano un numero di posta-fax assegnato.

L'accesso deve essere garantito e certificato per il browser Microsoft Internet Explorer versione 8 o versioni successive.

Il numero di posta-fax può essere associato ad una casella di posta nominale o ad una casella di posta funzionale (cosiddette “*shared mailbox*”).

In particolare l'accesso alla casella di posta funzionale viene concessa agli utenti autorizzati, grazie ai meccanismi nativi previsti da Microsoft Exchange Server (“*Manage Send As Permission . . .*” e “*Manage Full Access Permission . . .*”).

Tutti gli utenti che abbiano un numero di posta-fax devono quindi poter inviare e ricevere FAX, oltre che come già detto tramite Microsoft Outlook 2007 o versioni successive, anche tramite accesso via WEB, in maniera illimitata e simultanea.



In caso di accesso via WEB alle funzioni fax (invio, ricezione ecc.) l'utente sarà autenticato in uno dei seguenti modi:

- automaticamente, in base alle credenziali di accesso alla postazioni di lavoro, se l'interfaccia WEB è in grado di utilizzare le credenziali dell'utente di dominio con cui si è effettuato l'accesso;
- tramite una richiesta esplicita delle credenziali di accesso ed in tal caso l'utente dovrà fornire le proprie credenziali relative all'utente di dominio nominale.

L'accesso via WEB alle funzioni fax (invio, ricezione ecc.) di un numero di posta-fax associato ad una casella di posta funzionale, dovrà avvenire sempre tramite l'utente di dominio nominale, che è stato autorizzato ad accedere alla specifica casella di posta funzionale, tramite i meccanismi nativi previsti da Microsoft Exchange Server (“Manage Send As Permission . . .” e “Manage Full Access Permission . . .”).

3.3.6.Modalità di ricezione dei fax quando la casella di posta è piena

Quando una casella di posta nominale o funzionale risulta piena, l'utente non è più in grado di ricevere e visualizzare i FAX tramite Microsoft Outlook.

In tal caso il mittente ha ottenuto la ricevuta di avvenuta spedizione del FAX, perché il sistema FAX-Server ha preso in carico il fax inviato, ma l'utente destinatario di fatto non lo ha ricevuto sulla casella di posta in quanto piena.

Chiaramente l'utente potrebbe accedere via WEB e riuscire a ricevere ed inviare fax senza problemi.

Oltre l'accesso via WEB, si chiede comunque che la soluzione FoIP proposta preveda meccanismi ulteriori per tutelarsi nel caso in cui la casella di posta risulti piena, quali ad es.:

- invio di un SMS di notifica su un numero di cellulare associato ad un determinato numero di posta-fax, possibilmente solo quando la casella di posta su cui deve essere recapitato il fax risulti piena, oppure ogni volta che viene ricevuto un fax, indipendentemente dal fatto che la casella di posta sia piena o meno;
- il fax rimane in carico al sistema FAX-Server fino a quando viene liberato spazio a sufficienza sulla specifica casella di posta e quindi il fax viene effettivamente recapitato;
- generazione di opportuni allarmi (in Sogei si utilizza Microsoft SCOM 2012 oppure IBM Tivoli), quando il sistema FAX-Server non riesce a consegnare i fax su una o più caselle di posta in quanto esse risultano piene.



I meccanismi sopra riportati costituiscono solo esempi delle possibili implementazioni che possono essere proposte per soddisfare il requisito richiesto.

L'adeguatezza o meno delle soluzioni proposte per soddisfare questo requisito sarà comunque decisa ad insindacabile giudizio della Sogei.

3.3.7.Servizio invio SMS

La soluzione FoIP che viene offerta deve continuare a garantire la possibilità di inviare SMS, limitatamente alle infrastrutture FAX-Server di MEF e Sogei.

L'invio degli SMS deve poter avvenire tramite Microsoft Outlook 2007 o versione successive e se possibile anche tramite interfaccia Web.

3.3.8.Requisiti infrastruttura telefonica

L'interconnessione del FAX Server all'infrastruttura di rete realizzata con ACME, ha lo scopo di evitare il transito sulla rete pubblica PSTN di tutti i fax inviati all'interno della rete dell'Amministrazione Finanziaria.

Di seguito alcuni requisiti richiesti:

- il FAX Server avrà un SIP trunk esclusivamente con l'apparato ACME;
- il Fax Server dovrà conoscere i GNR dei suoi utenti in modo da inviare internamente i fax ai propri utenti senza passare dalla PSTN;
- ogni Agenzia avrà le linee urbane dedicate al servizio FAX Server attestate sui GW periferici o alle centrali di competenza presenti presso il CED Sogei;
- gli utenti Fax Server manterranno il numero urbano attuale;
- il nuovo sistema FAX Server dovrà contenere oltre a NOME UTENTE, EMAIL, NUMERO TELEFONICO PUBBLICO anche il numero VoIP preceduto dal prefisso di agenzia, pertanto dovrà essere del tipo XXXYYYZZZZ dove XXX è il prefisso di Agenzia, YYY è il codice dell'ufficio e ZZZZ è la selezione passante;
- quando vengono inviati i FAX dal sistema FAX-Server, sia tramite Outlook sia tramite interfaccia Web, il campo “From” del SIP deve contenere il numero VoIP associato all'utente specifico



3.4. AMBIENTE DI VALIDAZIONE

Per supportare le attività sopra descritte sarà predisposto, da parte di Sogei, un ambiente di validazione basato su Server virtuali.

Tale ambiente sarà utilizzato anche per la verifica preventiva di cui al capitolo successivo.

Si precisa che l'ambiente di virtualizzazione utilizzato in Sogei è basato su VMware vSphere ESXi vers. 5.5, per cui i Server virtuali necessari possono essere anche forniti sotto forma di “*virtual appliance*” in formato OVF (*Open Virtualization Format*).

Sarà cura di Sogei predisporre ed installare tutti i Server virtuali VMware necessari ad implementare la soluzione in ambiente di validazione come pure in produzione, ivi comprese le licenze dei sistemi operativi installati sugli stessi Server virtuali, rispettando le caratteristiche richieste dalla Società in termini di CPU, RAM, NIC, ecc. .

Sarà invece cura della Società installare e configurare il prodotto Kofax, al fine di predisporre un ambiente di validazione il più possibile fedele rispetto alla produzione, dove validare i “*change*” (ad es. aggiornamento del prodotto ad una nuova release) prima di procedere in produzione, al fine di limitare i possibili disservizi per gli utenti finali.

In alternativa, come sopra anticipato, la Società potrà fornire le “*virtual appliance*” in formato OVF (*Open Virtualization Format*) da caricare sull'ambiente VMware Sogei, con il sistema operativo ed il prodotto Kofax già installati, procedendo successivamente alle dovute configurazioni ed integrazioni negli ambienti gestionali Sogei.

La configurazione da realizzare in ambiente di validazione deve riprodurre appieno, anche se su scala ridotta, la soluzione FoIP che sarà posta in produzione, ivi compresa la caratteristica del *fault tolerance*.

Per questo motivo l'ambiente di validazione deve prevedere la presenza di almeno due canali FOIP.

Avere a disposizione un ambiente di validazione sarà utile per poter effettuare aggiornamenti importanti relativi al prodotto, alle varie configurazioni, ecc., in modo da poterli verificare prima di procedere alla implementazione in produzione, limitando la possibilità che un aggiornamento effettuato direttamente in produzione possa porre a rischio la disponibilità del servizio FAX-Server.



Le licenze software e gli eventuali componenti hardware necessari a mantenere in perfetta efficienza l'ambiente di validazione sono da considerarsi aggiuntivi, rispetto a quanto richiesto e necessario per gli ambienti di produzione.

Per l'ambiente di validazione potranno essere utilizzate anche licenze temporanee, da attivare di volta in volta per il tempo strettamente necessario alle attività da eseguire in tale contesto.

3.5. SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i relativi servizi, al fine di garantire la piena funzionalità dei prodotti software oggetto di manutenzione, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell'arco dell'anno solare, con esclusione delle festività nazionali, nei giorni feriali dal **lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 17.00**.

In particolare il servizio dovrà garantire il supporto telefonico (o via e-mail) da parte di tecnici specializzati sui prodotti oggetto di manutenzione, senza alcun limite sul numero delle chiamate.

Per ogni *malfunzionamento* segnalato tramite richiesta e-mail o telefonica, la Società dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

A fronte di una segnalazione di *malfunzionamento*, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate, la Società è tenuta ad annotare la stessa in apposito registro e ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore, effettuando l'intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al paragrafo 55.

Qualora si accerti che per la correzione del *malfunzionamento* segnalato sia necessario un tempo superiore a quelli indicati al paragrafo 5, la Società, di comune accordo con la Sogei, concorderà un nuovo termine per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile delle attività contrattuali Sogei e dal *Responsabile del Servizio*.

In tale ipotesi la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al *malfunzionamento*, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti conformi ai requisiti tecnici



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione della tecnologia Kofax Communication Server e migrazione delle infrastrutture KCS alla tecnologia FoIP”

garantiti, e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del *malfunzionamento*.



4. VERIFICA PREVENTIVA DI CONFORMITÀ

Nel corso della verifica preventiva di conformità saranno controllati tutti i requisiti specificati nei capitoli precedenti.

Laddove risulti particolarmente oneroso e difficile verificare uno specifico requisito in ambiente di validazione, esso sarà oggetto di verifica direttamente in ambiente di produzione.

Le macro-fasi della verifica preventiva saranno costituite da:

- test funzionali;
- test di failover di tutte le componenti;
- test di interoperabilità.

Nell'eventualità che la soluzione proposta non soddisfi anche uno solo dei requisiti richiesti nel capitolato tecnico o offerti nella relazione tecnica della *Società*, si procederà alla revoca dell'aggiudicazione.

Per lo svolgimento della verifica preventiva la *Sogei* predisporrà e concorderà con la *Società* uno specifico piano dei test; tutte le attività si svolgeranno presso la sede del *Sistema Informativo*.

La verifica preventiva sarà svolta nell'ambiente di validazione, che sarà basato su Server virtuali.

Si precisa che l'ambiente di virtualizzazione utilizzato in *Sogei* è basato su VMware vSphere ESXi vers. 5.5, per cui i Server virtuali necessari possono essere anche forniti sotto forma di “*virtual appliance*” in formato OVF (Open Virtualization Format).

Sarà cura di *Sogei* predisporre l'ambiente di validazione, così come richiesto (per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo relativo all'ambiente di validazione).

La configurazione da realizzare in ambiente di validazione deve riprodurre in tutto la soluzione che sarà posta in produzione, al fine di poter condurre prove esaustive su tutte le funzionalità richieste nel capitolato tecnico ed offerte nella specifica offerta tecnica delle *Società*.

Per questo motivo l'ambiente utilizzato per la verifica deve prevedere la presenza di almeno due canali FOIP.



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione della tecnologia Kofax Communication Server e migrazione delle infrastrutture KCS alla tecnologia FolP”

Tutte le attività di verifica saranno effettuate dal personale della *Società*, a propria cura e spese, sotto la supervisione del personale della *Sogei*.

A seguito dell'esito positivo della verifica preventiva, si procederà all'installazione ed alla configurazione dell'ambiente di produzione.



5. LIVELLI DI SERVIZIO

La *Società*, a seguito della segnalazione del *malfunzionamento*, effettuata da Sogei per mezzo dei canali di cui al paragrafo 3.2 ed annotata in apposito registro, è tenuta ad attivarsi, attraverso tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e l'individuazione e la correzione del *malfunzionamento* riscontrato **entro e non oltre il primo giorno lavorativo** dalla segnalazione stessa.

La risoluzione del *malfunzionamento* dovrà avvenire

- **entro e non oltre i 3 giorni lavorativi** dalla segnalazione avvenuta tramite richiesta e-mail o telefonica per il malfunzionamento software;
- **entro le 8 ore lavorative** dalla segnalazione avvenuta tramite sistema Sigma, per il malfunzionamento hardware.

Qualora si accerti che per la correzione del *malfunzionamento* segnalato sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, la *Società*, di comune accordo con la Sogei, concorderà un nuovo termine per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile delle attività contrattuali Sogei e dal *Responsabile del Servizio*.

In tale ipotesi la *Società* dovrà fornire una soluzione temporanea al *malfunzionamento*, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti conformi ai requisiti tecnici garantiti, e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del *malfunzionamento*.



6. PENALI

Sogei applicherà le penali nei seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione indicato al paragrafo 3.1, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione indicato al paragrafo 3.2, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto ai termini per la fornitura degli aggiornamenti e delle nuove release dei prodotti software di cui al paragrafo 2.2, la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del *contratto* per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la sostituzione della risorsa indicato al paragrafo 2.4.1, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di assistenza tecnica si verifichi un ritardo rispetto ai termini di presa in carico di cui al paragrafo 5, la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del *contratto* per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di assistenza tecnica si verifichi un ritardo rispetto ai termini per la risoluzione del *malfunzionamento* di cui al paragrafo 5, la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del *contratto* per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, Sogei avrà il diritto di risolvere il *contratto*, totalmente o parzialmente, in danno alla Società, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.