



CAPITOLATO TECNICO

Servizio di supporto software VEEAM



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto di riferimento	3
2	OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO.....	4
3	GESTIONE DEL SERVIZIO	5
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	5
3.2	Modalità di comunicazione	5
3.3	Adempimenti per la Sicurezza	5
3.4	Luogo di svolgimento	5
3.5	Lingua	5
3.6	Riservatezza.....	5
4	LIVELLI DI SERVIZIO	6
5	CONFORMITÀ DEL SERVIZIO	7
6	PENALI	8
7	MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	9



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:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A.;
- DAG: il Dipartimento dell'amministrazione generale, del personale e dei servizi con sede in Via 20 Settembre, 00187 Roma, beneficiario del Servizio;
- NCED: il CED del DAG sito in Via Mario Carucci 99;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Produttore: la società Veeam® Software;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99;
- Società: la società aggiudicataria del servizio.

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Le applicazioni del DAG sono per lo più ospitate su ambienti virtuali, configurati su piattaforme hardware x-86 e piattaforma software di virtualizzazione VMware.

I server virtuali sono collegati a un sistema di Storage di caratteristiche Enterprise (SAN), e il backup\restore delle macchine virtuali (e dei dati relativi) avviene tramite il prodotto software VEEAM Availability Suite Enterprise Plus.



2 OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina il servizio di supporto relativo al software VEEAM come di seguito dettagliato per un totale di 134 socket.

La Società dovrà garantire il servizio dal 1/4/2020 al 31/12/2021 per una durata complessiva di 21 mesi.

quantità socket	Numero mesi	Descrizione prodotto	Decorrenza	Scadenza
130	12	Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware	01/04/2020	31/12/2021
4	12	Veeam Availability Suite Enterprise Plus for Hyper-V	01/04/2020	31/12/2021

Il servizio di supporto dovrà comprendere le prestazioni atte all'eliminazione dei malfunzionamenti. Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio di supporto dovrà quindi comprendere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- invio delle riparazioni e aggiornamenti che l'impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- la fornitura delle nuove release o "upgrade" e nuove versioni dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica entro 15 (quindici) giorni dalla relativa richiesta di SOGEI; si evidenzia che la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti;
- la fornitura o la possibilità di scaricare dal sito ufficiale del produttore/fornitore le patch del codice al fine di correggere i malfunzionamenti dei prodotti, rendendoli così conformi alle specifiche di funzionamento della versione più recente dei prodotti software stessi, nonché la fornitura di nuove Versioni principali o Versioni secondarie messe a disposizione dal Produttore;
- il supporto telefonico (o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto, per gli errori che si riscontrino nei prodotti o nella documentazione ad essi connessa, senza alcun limite sul numero delle chiamate.



3 GESTIONE DEL SERVIZIO

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

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

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

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 capitolato 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).

3.4 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il servizio di manutenzione dovrà essere svolto presso i CED del DAG a Roma.

Tutte le attività e la documentazione dovranno essere in lingua italiana.

3.5 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



4 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per il ripristino delle normali funzionalità dei prodotti software verranno L'impresa dovrà prendere in carico le segnalazioni di malfunzionamenti entro 1 giorno lavorativo.

L'impresa dovrà ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro 2 giorni lavorativi dalla conferma della presa in carico.

Qualora si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o anomalia segnalati 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 termine concordato per la correzione stessa la. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile delle attività contrattuali Sogei e dal Responsabile delle attività contrattuali della Società.

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 e/o anomalia.



5 CONFORMITÀ DEL SERVIZIO

In corso di contratto, la Sogei effettuerà trimestralmente la verifica di conformità delle prestazioni volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La Sogei si riserva la possibilità di effettuare anche controlli a campione.

Tali verifiche constateranno che i servizi siano resi nel rispetto delle prescrizioni previste dal presente contratto. A fronte dell'esito positivo di ciascuna verifica, che verrà effettuata trimestralmente, verrà redatto apposito verbale di conformità.

Fatta salva l'applicazione di penali, nel caso in cui durante la verifica venissero rilevate anomalie che secondo Sogei, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo dal momento in cui Sogei riterrà ripristinate, da parte del fornitore, le sopracitate anomalie.

L'Impresa dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per la Sogei, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, secondo i tempi di ripristino indicati nel paragrafo 4 (Livelli di Servizio).

Tutti gli eventuali oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

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



6 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- in caso di ritardo rispetto ai termini per la presa in carico si applicherà una penale pari all'2‰ (due per mille) del valore contrattuale, per ogni giorno lavorativo di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini per il ripristino si applicherà una penale pari all'2‰ (due per mille) del valore contrattuale, per ogni giorno lavorativo di ritardo



7 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il fornitore potrà emettere fattura per l'intero importo entro 30 giorni dalla fornitura delle subscription. Nella fattura il fornitore potrà ricomprendere il corrispettivo relativo al periodo intercorrente tra il 1/4/2020 fino alla data di stipula. Tale corrispettivo è da intendersi come back fee.