



Consip S.p.A.

“Acquisto del prodotto software ViPR Controller Emc2, servizio di manutenzione Premium e servizio di supporto professionale”

CAPITOLATO TECNICO

Acquisto del prodotto software ViPR Controller Emc2, servizio di manutenzione Premium e servizio di supporto specialistico



Consip S.p.A.

“Acquisto del prodotto software ViPR Controller Emc2, servizio di manutenzione Premium e servizio di supporto professionale”

INDICE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | PREMESSA | 3 |
| 1.1 | Definizioni..... | 3 |
| 1.2 | Contesto di riferimento | 3 |
| 2 | OGGETTO..... | 5 |
| 2.1 | Dettaglio delle esigenze | 5 |
| 2.2 | Consegna, installazione e configurazione | 5 |
| 2.3 | Verifica di conformità..... | 6 |
| 2.4 | Servizio di manutenzione Premium | 7 |
| 2.5 | Servizio di supporto professionale | 7 |
| 3 | GESTIONE DEL SERVIZIO | 9 |
| 3.1 | Responsabile delle attività contrattuali | 9 |
| 3.2 | Adempimenti per la Sicurezza..... | 9 |
| 3.3 | Modalità di comunicazione | 9 |
| 3.4 | Luogo di svolgimento | 10 |
| 3.5 | Lingua | 10 |
| 3.6 | Riservatezza..... | 10 |
| 4 | REQUISITI RICHIESTI..... | 11 |
| 4.1 | Requisiti della società..... | 11 |
| 4.2 | Requisiti del personale | 11 |
| 5 | MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE..... | 12 |
| 6 | LIVELLI DI SERVIZIO | 13 |
| 7 | PENALI | 15 |



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., beneficiaria del Servizio;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovranno conformarsi la fornitura ed i servizi;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Fornitura/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del 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 EMC Corporation;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

La soluzione SDDC, con le sue componenti SDS, SDN e SDC, abbraccia l'intero data center proponendosi di introdurre un'astrazione software in grado di governare e pilotare l'infrastruttura sottostante alleggerendo l'onere gestionale in modo considerevole.

Per l'ambito inerente la componente SDS il voler salvaguardare gli investimenti pregressi è stata una delle leve che ha orientato lo studio e la ricerca di soluzioni verso quelle che non intaccassero, se non in minima parte, l'esistente.

Per questo motivo la scelta tecnologica in grado di soddisfare l'esigenza è stata selezionata tra quelle in grado di integrarsi pienamente con l'esistente e a minor impatto sull'infrastruttura attuale.

Capitolato tecnico



Consip S.p.A.

“Acquisto del prodotto software ViPR Controller Emc2, servizio di manutenzione Premium e servizio di supporto professionale”

Disponendo già della soluzione EMC ViPR Suite che è in grado di automatizzare e semplificare la gestione dell'infrastruttura storage cross vendor, si è ritenuto di procedere con un potenziamento delle licenze sul prodotto, acquisendo la componente che permette di implementare un portale self-service, provisioning, consentendo di semplificare la gestione dell'infrastruttura storage e ridurre i tempi di provisioning.

ViPR Controller espone un self-service catalog dove l'end user può richiedere il provisioning di spazio storage in ottica storage as a service. Consente di gestire storage array eterogenei (multivendor) fornendo un unico punto di gestione semplificato, senza però entrare nel data path.



Consip S.p.A.

“Acquisto del prodotto software ViPR Controller Emc2, servizio di manutenzione Premium e servizio di supporto professionale”

2 OGGETTO

2.1 DETTAGLIO DELLE ESIGENZE

Il presente Capitolato disciplina la fornitura del prodotto software ViPR Controller Emc2, il servizio di supporto professionale ed il servizio di manutenzione Premium per **36 (trentasei) mesi** da erogarsi in favore della SOGEI, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle Condizioni Contrattuali e dalle Condizioni Particolari di RdO.

Di seguito si riporta il dettaglio delle esigenze da soddisfare:

Tabella 1

| <i>Software</i> | <i>TB</i> | <i>Q.tà</i> |
|---|------------|--------------------|
| <i>456-104-787 ViPR Controller 501-1000 TB=CA</i> | <i>900</i> | |
| <i>456-107-815 EMC ViPR SP=CA</i> | | <i>3</i> |
| <i>458-000-001 ViPR Controller=CA</i> | | <i>1</i> |
| <i>Servizi di installazione e configurazione (connessi alla fornitura del software)</i> | | <i>Q.tà</i> |
| <i>PS-BAS-VIPRIIMP Introductory storage automation for ViPR</i> | | <i>1</i> |
| <i>PSINST-ESRS Zero Dollar ESRS Install</i> | | <i>1</i> |
| <i>Servizio di manutenzione Premium</i> | | <i>Q.tà</i> |
| <i>M-PRESWV-002 Premium Software Support - Includes Months 1-36</i> | | <i>1</i> |
| <i>Servizio di supporto specialistico</i> | | <i>n. giornate</i> |
| <i>Supporto professionale erogato da una figura ViPR Controller Senior Consultant</i> | | <i>30</i> |

Si segnala che, nel caso in cui i codici indicati in Tabella 1 dovessero essere sostituiti da altri che offrono almeno le medesime funzionalità ma ne risultino l'evoluzione, devono essere forniti questi ultimi unitamente ai prodotti a loro associati.

2.2 CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE

La Società, entro 15 (quindici) giorni dalla data di stipula del Contratto, dovrà rendere disponibile a Sogei tutte le componenti software oggetto della fornitura.

Per ogni componente software la Società dovrà fornire almeno una copia della documentazione tecnica e della manualistica d'uso, redatta in lingua italiana o inglese. La documentazione potrà essere fornita su supporto cartaceo o su supporto ottico di tipo CD/DVD.

Capitolato tecnico



La Società dovrà provvedere alle seguenti attività:

- Progettazione dell’architettura che dovrà ospitare la soluzione con redazione della documentazione associata,
- installazione delle componenti software,
- configurazione ed inizializzazione dei software oggetto della fornitura secondo le specifiche fornite da Sogei, e verifica del loro corretto funzionamento.

In particolare, entro 5 (cinque) giorni dalla data di effettiva disponibilità da parte di Sogei dei prodotti software indicati in Tabella 1, la società dovrà provvedere allo svolgimento delle attività inerenti i codici riportati in Tabella 1 (*“PS-BAS-VIPRIIMP Introductory storage automation for ViPR”* e *“PSINST-ESRS Zero Dollar ESRS Install”*) svolgendo le seguenti attività:

- installazione:
 - design architetturale della soluzione (distribuzione SMI-S, CMCNE, definizione vArray),
 - installazione VApp di ViPR Controller in ambiente VMware;
- discovery:
 - ambienti EMC: VPLEX, VMax, VNX7500, RecoveryPoint,
 - ambiente virtuale: VCenter,
 - ambiente fisico: subset di Server Linux, Server Windows (la discovery degli host fisici Windows/Linux avviene host per host; la Società prenderà in carico la discovery di un subset di host, circa 10, e poi lascerà questa parte di discovery a Sogei);
- creazione di 5 virtual pool;
- join con Active Directory.

2.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

A seguito della installazione verrà effettuata una verifica tecnico-funzionale della congruenza e consistenza della documentazione indicata nel paragrafo precedente, nonché la rispondenza alle specifiche di tutti i prodotti software forniti.

La fatturazione è consentita a valle dell’esito positivo della verifica di conformità il cui verbale dovrà essere allegato alla fattura che dovrà inoltre riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG, al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società. Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto



In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al capitolo 7, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà comunicato da Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, Sogei procederà ad una nuova verifica nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

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 comunque subiti.

2.4 SERVIZIO DI MANUTENZIONE PREMIUM

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione di tipo Premium, corrispondente al codice “M-PRESWV-002 Premium Software Support - Includes Months 1-36” per i prodotti software indicati in Tabella 1 per **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla data di esito positivo della verifica di conformità.

La società dovrà effettuare, per tutta la durata del contratto, il servizio di manutenzione a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale, secondo i termini e le modalità previste nel capitolato tecnico e negli altri documenti di gara.

La Società, entro 15 (quindici) giorni dalla loro immissione sul mercato italiano, dovrà fornire le nuove release o “upgrade” e nuove versioni dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica.

2.5 SERVIZIO DI SUPPORTO PROFESSIONALE

La Società dovrà fornire il servizio di supporto professionale per un massimo di 30 (trenta) giornate, da erogare a consumo, soltanto a seguito di esplicita richiesta da parte di Sogei.

Il servizio di supporto professionale dovrà essere erogato entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta di Sogei. Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante la compilazione del Consuntivo attività che sarà sottoposto all'approvazione della Sogei.

Il servizio di supporto professionale dovrà essere erogato da uno specialista del prodotto che sarà chiamato a svolgere (anche nella modalità on-site) le seguenti attività:

- implementazione Data Type su Service Catalog Creazione o Cancellazione “Block Local”
 - analisi/Validazione del requisito,
 - creazione Virtual Pool,
 - creazione pulsante sul Service Catalog,
 - test del provisioning,



- aggiornamento documento relativo ai parametri utili per BMC,
- implementazione Data Type su Service Catalog Creazione o Cancellazione “Block Metro”
 - analisi/Validazione del requisito,
 - creazione Policy,
 - creazione pulsante sul Service Catalog
 - test del provisioning,
 - aggiornamento documento relativo ai parametri utili per BMC,
- implementazione Data Type su Service Catalog Creazione o Cancellazione “Block Metro + DR o solo DR”
 - analisi/Validazione del requisito,
 - creazione Virtual Pool,
 - creazione pulsante sul Service Catalog
 - test del provisioning,
 - aggiornamento documento relativo ai parametri utili per BMC,
- implementazione Data Type su Service Catalog Creazione o Cancellazione “File su VNX”
 - analisi/Validazione del requisito,
 - creazione Virtual Pool,
 - creazione pulsante sul Service Catalog
 - test del provisioning,
 - aggiornamento documento relativo ai parametri utili per BMC,
- ingestion 10 Hosts esistenti su storage EMC all’interno di policy esistenti su ViPR Controller,
- integrazione con ViPR SRM,
- supporto Integrazione BMC,



3 GESTIONE DEL SERVIZIO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula, fino al termine del periodo di manutenzione indicato al precedente paragrafo 2 e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

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

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 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 contrattuale dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

3.2 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).

3.3 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 di 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.



Consip S.p.A.

“Acquisto del prodotto software ViPR Controller Emc2, servizio di manutenzione Premium e servizio di supporto professionale”

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.

3.4 LUOGO DI SVOLGIMENTO

La fornitura ed i servizi dovranno essere svolti presso la sede Sogei di via Mario Carucci n. 99.

3.5 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana.

3.6 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.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



Consip S.p.A.

“Acquisto del prodotto software ViPR Controller Emc2, servizio di manutenzione Premium e servizio di supporto professionale”

4 REQUISITI RICHIESTI

4.1 REQUISITI DELLA SOCIETÀ

La Società dovrà essere partner EMC Corporation.

4.2 REQUISITI DEL PERSONALE

Le risorse messe a disposizione dalla Società dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:

- esperienza di almeno 3 (tre) anni in attività nelle quali siano stati interessati software e configurazioni analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- frequenza di corsi di addestramento specifici di almeno 15 giornate inerenti software analoghi a quelli oggetto della fornitura



Consip S.p.A.

“Acquisto del prodotto software ViPR Controller Emc2, servizio di manutenzione Premium e servizio di supporto professionale”

5 MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE

Prima della stipula, la Società dovrà fornire i curriculum vitae per ciascuna delle risorse impiegate nello svolgimento delle attività oggetto del servizio, aventi competenze non inferiori a quelle richieste al precedente paragrafo 4.

La Sogei si riserva la facoltà di esaminare, successivamente alla stipula del contratto, le referenze delle risorse proposte dalla Società, per verificarne il possesso dei requisiti richiesti ed eventualmente chiederne la sostituzione. La Società si impegna a sostituire le risorse, entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta di sostituzione avanzata dalla Sogei, con altre risorse aventi i medesimi requisiti indicati al precedente paragrafo 4. Il mancato rispetto dei termini sopraindicati comporterà l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 7.

Eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) da parte della Società alla composizione dell'elenco del personale dichiarato dovranno essere comunicate anticipatamente e debitamente motivate. La Società dovrà comunicare entro 5 (cinque) giorni la sostituzione, dichiarando in modo ufficiale e formale il possesso, da parte delle nuove risorse, dei requisiti definiti nel presente capitolato. La Società si impegna fin d'ora a sostituire le risorse ritenute non idonee entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta di Sogei. Il mancato rispetto dei termini sopraindicati comporterà l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 7.

La Società si impegna a fornire il personale indicato per tutto il periodo di validità contrattuale.



Consip S.p.A.

“Acquisto del prodotto software ViPR Controller Emc2, servizio di manutenzione Premium e servizio di supporto professionale”

6 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per il ripristino delle normali funzionalità dei prodotti software sono quelli previsti per il servizio di manutenzione di tipo Premium.

Di seguito una tabella riepilogativa relativa alle caratteristiche del servizio di tipo Premium:

| <i>Servizio</i> | <i>Caratteristiche</i> |
|-----------------------------------|---|
| Supporto tecnico | Supporto telefonico e via Web 24/7 Risposta iniziale basata sul livello di gravità del malfunzionamento: <ul style="list-style-type: none">– livello 1: entro 30 minuti (24/7);– livello 2: entro 2 ore (24/7);– livello 3: entro 3 ore (orario lavorativo);– livello 4: entro 8 ore (orario lavorativo). |
| Intervento onsite | Invio di risorse onsite dopo che il problema è stato individuato e l'intervento onsite definito necessario |
| Nuove release del Software | Rilascio delle nuove release del software nel momento in cui vengono rese disponibili da EMC |
| Installazione delle nuove release | EMC provvede all'installazione delle nuove release del SW (Solo per il SW definibile quale <i>“Equipment operating environment software”</i> , salvo le eccezioni ritenute tali da EMC). |
| Monitoraggio e riparazione remota | EMC accede ai prodotti da remoto per diagnostica aggiuntiva e per fornire supporto da remoto |
| Strumenti di supporto online | Accesso 24/7 a: <ul style="list-style-type: none">– knowledge base EMC,– strumenti di supporto automatico, accessibili sul sito <i>“Online Support”</i> di EMC |

La Società a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o anomalia, che verrà segnalata alla Sogei ed annotata in apposito registro, dovrà prendere in carico la problematica, attivando tutte le strutture a sua disposizione per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia riscontrati.

La Società, di comune accordo con la Sogei, concorderà un termine per la correzione dei malfunzionamenti provvedendo a riportare in apposita nota il termine concordato per la correzione stessa.



Consip S.p.A.

“Acquisto del prodotto software ViPR Controller Emc2, servizio di manutenzione Premium e servizio di supporto professionale”

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.



7 PENALI

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

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella disponibilità delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti, di cui al precedente paragrafo 2, pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo massimo contrattuale;
- per ogni giorno solare di ritardo nella sostituzione delle risorse rispetto ai tempi indicati al precedente paragrafo 5, pari a € 50,00 (cinquanta/00).
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto al termine previsto per i tempi di risposta, di cui al precedente paragrafo 6, pari allo 0,2 % (zerovirgoladuepercento) dell'importo massimo contrattuale;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto al termine concordato per la risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, di cui al precedente paragrafo 6, pari allo 0,2 % (zerovirgoladuepercento) dell'importo massimo contrattuale.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (diecipercento) dell'importo massimo contrattuale, la Sogei avrà diritto il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.