



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione relativo alla piattaforma software VEEAM e fornitura opzionale di licenze Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware”*

## ***CAPITOLATO TECNICO***

***Servizio di manutenzione relativo alla piattaforma software VEEAM  
e fornitura opzionale di licenze Veeam Availability Suite  
Enterprise Plus for VMware***



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione relativo alla piattaforma software VEEAM e fornitura opzionale di licenze  
Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware”*

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto di riferimento .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>7</b>
3.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	7
3.2	Modalità di comunicazione .....	7
3.3	Durata.....	7
3.4	Adempimenti per la Sicurezza .....	7
3.5	Luogo di svolgimento .....	8
3.6	Lingua .....	8
3.7	Riservatezza.....	8
3.8	Requisiti della società.....	8
<b>4</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>CONFORMITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>13</b>



## **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



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione relativo alla piattaforma software VEEAM e fornitura opzionale di licenze Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware”*

VEEAM Availability Suite Enterprise Plus. Il DAG ha in portafoglio 175 licenze (per CPU) del suddetto prodotto.

Veeam Backup & Replication (parte della Veeam Availability Suite) essendo un prodotto 2-in-1 di backup e di replica a scopo Disaster Recovery, è stato utilizzato in fase di relocation dei CED del DAG per replicare a caldo le macchine virtuali mantenendo la consistenza dei dati e degli applicativi a bordo.



Consip S.p.A.

*“Servizio di manutenzione relativo alla piattaforma software VEEAM e fornitura opzionale di licenze Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware”*

## 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina il servizio di manutenzione relativo alla piattaforma software VEEAM per **18 (diciotto) mesi**, nonché la fornitura opzionale di licenze Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware da erogarsi in favore del DAG, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dello Schema di contratto e dalle Condizioni Particolari di RdO.

Di seguito si riporta il dettaglio delle esigenze da soddisfare:

**Tabella 1**

Numero licenze (per socket)	Numero mesi	Codice prodotto	Descrizione prodotto	Decorrenza	Scadenza
155	12	V-VASPLS-VS-P01AR-00	Annual Maintenance Renewal - Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware	01/01/2018	31/12/2018
155	6	V-VASPLS-VS-P01MR-00	Monthly Maintenance Renewal - Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware	01/01/2019	30/06/2019

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione dei prodotti software indicati in Tabella 1 per **18 (diciotto) mesi** rispettando le date di decorrenza e scadenza indicate in tabella.

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.

In particolare il servizio comprende:

- la manutenzione correttiva ordinaria volta alla risoluzione di tutti i malfunzionamenti e correzione di bug, dove si intende per malfunzionamento 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;
- 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;
- 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



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione relativo alla piattaforma software VEEAM e fornitura opzionale di licenze  
Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware”*

SOGEL; si evidenzia che la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti;

- invio delle riparazioni e aggiornamenti che la Società mette a disposizione dei propri clienti con la relativa documentazione;
- 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.

È richiesta inoltre la fornitura opzionale di licenze Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware, da fornire soltanto a seguito di esplicita richiesta da parte di Sogei.

Il numero massimo delle licenze opzionali sarà determinato dai seguenti fattori:

- *delta* derivante dall'importo massimo contrattuale previsto e l'importo totale offerto dal concorrente aggiudicatario,
- importo offerto per singola licenza.



### **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 DURATA**

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione dei prodotti software indicati nella Tabella 1 del paragrafo 2 per **18 (diciotto) mesi**, rispettando le date di decorrenza e scadenza indicate nella tabella stessa.

#### **3.4 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).



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione relativo alla piattaforma software VEEAM e fornitura opzionale di licenze Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware”*

### **3.5 LUOGO DI SVOLGIMENTO**

Il servizio di manutenzione dovrà essere svolto presso la sedi Sogei e del DAG di via Mario Carucci n. 99 e di Piazza Dalmazia n. 1.

### **3.6 LINGUA**

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

### **3.7 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.

### **3.8 REQUISITI DELLA SOCIETÀ**

La Società dovrà essere partner VEEAM.





#### 4 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per il ripristino delle normali funzionalità dei prodotti software verranno misurati in base alle fasce orarie di seguito indicate:

- Dalle ore 08:00 alle 20:00, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività nazionali.

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 dovrà rispettare le tempistiche previste dal Produttore per i servizi di tipo “Veeam Standard Support” per i quali i tempi di risposta dipendono dalla “Severity” del malfunzionamento, articolata su 4 livelli:

- **“Severity 1”** Un componente software business-critical oppure un sistema gestito da Veeam è in arresto o indisponibile; il sistema di produzione è guasto; si è verificata una condizione di emergenza. Problema che richiede un intervento o una risoluzione immediati. Esempi: anomalie di funzionamento eccessive con impatto su tutti i sistemi di monitoraggio, backup e pianificazione, o impossibilità di ripristino di un sistema di produzione inattivo/offline; guasto di applicazione o sistema causato da un prodotto Veeam – tempo di risposta entro 4 (quattro) ore lavorative,
- **“Severity 2”** Problema che causa conseguenze negative sulle operazioni di produzione, ma il sistema di produzione non è in arresto; la soluzione funziona, ma in maniera molto limitata. Esempi: rallentamento dei tempi di risposta di un'applicazione di produttività, o delle prestazioni del sistema. Alcuni sistemi di monitoraggio o backup risentono delle conseguenze – tempo di risposta entro 8 (otto) ore lavorative,
- **“Severity 3”** Problema che non riguarda le operazioni di produzione; la gran parte delle funzioni sono utilizzabili; condizione limitativa che può essere prontamente aggirata. Esempio: rallentamento dei tempi di risposta di un'applicazione o non di produzione, o delle prestazioni di sistema, il sistema risulta disponibile. Alcuni sistemi di monitoraggio o backup risentono delle conseguenze – tempo di risposta entro 12 ore lavorative,
- **“Severity 4”** Problema o complicazione che non causa ricadute sulla funzione di produzione e che può essere prontamente eluso. Esempio: domande su questioni “pratiche”; il testo di un messaggio o di una pagina di documentazione non è chiaramente articolato o è compilato male, feedback generici, richieste relative alle caratteristiche – tempo di risposta entro 1 (uno) giorno lavorativo.

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.

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



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione relativo alla piattaforma software VEEAM e fornitura opzionale di licenze  
Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware”*

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, che dovrà essere allegato alle fatture ai fini del pagamento dei corrispettivi al fornitore.

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 esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 5, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo massimo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.
- in caso di esito negativo della verifica di consegna delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti, di cui al precedente paragrafo 2, si applicherà alla Società una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo massimo contrattuale.
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto al termine previsto i tempi di risposta, di cui al precedente paragrafo 4, pari all'1‰ (uno per mille) 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 4, pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo massimo contrattuale.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) 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.



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione relativo alla piattaforma software VEEAM e fornitura opzionale di licenze Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware”*

## **7 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

La possibilità di emettere fattura sarà subordinata all’esito positivo delle verifiche di conformità di cui al precedente paragrafo 5.

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla SOGEI previa presentazione di apposita fattura, che, relativamente al servizio di manutenzione, dovrà essere emessa con modalità trimestrale posticipata.

Per quanto riguarda la fornitura di licenze, potrà essere emessa fattura alla consegna delle stesse.