



consip

CAPITOLATO TECNICO – PARTE II

CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.p.A. PER LA FORNITURA DI APPARECCHIATURE HARDWARE E LICENZE SOFTWARE ORACLE E RELATIVI SERVIZI PER LA SOGEI NELL'AMBITO DEL BANDO ISTITUTIVO AVENTE AD OGGETTO IL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI



Indice

1.	PREMESSA	4
2.	CONTESTO	4
3.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	5
3.1	Oggetto della fornitura	5
3.2	PRESCRIZIONI NORMATIVE	12
4.	SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA	14
4.1	Struttura di coordinamento e pianificazione	15
4.2	Connessione al sistema Oracle per la gestione dei malfunzionamenti Hardware	15
4.3	Responsabile della fornitura	15
4.4	Servizio di Preinstallazione e di verifica preliminare	15
4.5	Servizio di consegna/installazione/configurazione	17
4.5.1	Trasporto e Consegna dei prodotti hardware e software	17
4.5.2	Installazione e configurazione dei prodotti hardware e software	18
4.5.3	Verifica di conformità	19
4.6	Servizio di manutenzione	20
4.6.1	Livelli di Servizio	23
4.7	Servizi ACS	25
4.7.1	Il contenuto del modulo ASA - Servizi reattivi	26

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II

2 di 28



4.7.2	Il contenuto del modulo ASA - Servizi tecnici	27
4.7.3	Il contenuto del modulo ASA - Servizi accessori	27



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina le specifiche tecniche per l'acquisizione di apparecchiature hardware e licenze software Oracle e i relativi servizi di trasporto, consegna, installazione, configurazione, manutenzione e supporto tecnico, funzionali alla realizzazione dell'infrastruttura IT di Sogei prevista dal progetto "Dichiarazione Precompilata".

2. CONTESTO

Le apparecchiature hardware e il DBMS Oracle rappresentano uno standard di riferimento all'interno del Sistema Informativo Sogei, relativamente ai sistemi distribuiti, per quanto riguarda lo sviluppo di soluzioni per la fiscalità; la maggior parte dei database Oracle sono stati migrati o sono in fase di migrazione su sistemi ingegnerizzati Oracle (Oracle Exadata e Oracle SuperCluster).

I sistemi ingegnerizzati acquisiti nel 2012 (contratto NRXT120203, stipulato in data 8 maggio 2012 con la Oracle Italia srl) necessitano di un refresh tecnologico sia per l'obsolescenza dei sistemi stessi sia per colmare il gap tecnologico che divide i sistemi di seconda generazione da quelli attuali (quinta generazione), anche in previsione delle nuove esigenze dei vari mercati e dei nuovi progetti "Scontrini e Fatture" e "Cambio Verso".

Tale infrastruttura ospita i database di alcuni servizi aziendali strategici come i "Servizi Telematici" delle Entrate (Entratel, Fisconline, Sister), "Conservatorie", "Fatturazione Elettronica", "Protocollo".

La nuova infrastruttura verrà acquisita attraverso due fasi distinte, delle quali la presente iniziativa rappresenta la prima; questa prima fase ha ad oggetto quanto necessario per il progetto "Scontrini e Fatture".

I sistemi della vecchia infrastruttura sono utilizzati come segue:

- 2 Oracle Exadata X2-8 ospitano i database di produzione;
- un Oracle Exadata X2-2 Quarter Rack ospita l'ambiente di QA,;
- 2 server Oracle SPARC T4-1, 2 Oracle Server X2-2 e 1 Oracle Exadata X4-2 Half Rack sono utilizzati ai fini della protezione del dato (backup, archiviazione e DR).



3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto della fornitura

I sistemi oggetto di questa acquisizione sono costituiti da:

per il CED primario della SOGEI:

- 1 Exadata Database Machine X5-8 Full Rack, Extreme Flash (5 Storage Cell licenziate) (con 6 porte interconnesse a 10Gb all'infrastruttura LAN Sogei per ogni Database Node);
- 1 Exadata Database Machine X5-2 Quarter Rack, High Capacity (con 2 porte interconnesse a 10Gb all'infrastruttura LAN Sogei per ogni Database Node);
- 1 Exadata Database Machine X5-2 Elastic Rack, High Capacity (con 2 porte interconnesse a 10Gb all'infrastruttura LAN Sogei per ogni Database Node) con 4 Database Node (di cui due configurati con 768 GB di RAM e due configurati con 256 GB di RAM) e 6 Storage Cell;
- licenze Exadata Storage Cell Flash/Disk Drive Perpetual per i sistemi oggetto di acquisizione;
- transceiver per i collegamenti in fibra (10Gb).

e per il CED del DR:

- 1 x upgrade da Half Rack a Full Rack di un Exadata Database Machine X4-2 Half Rack, High Capacity con componentistica X5-2 Database Server e d Exadata Storage Cell X5-2 (3 Storage Cell licenziate);
- licenze Exadata Storage Cell Disk Drive Perpetual per il suddetto upgrade.

Gli apparati esistenti della infrastruttura di backup verranno potenziati con l'acquisizione di 1 Disk Shelf con 20 dischi da 8 TB e 2 dischi SSD write accelerators da 200 GB.

Nella seguente figura viene mostrata l'architettura macroscopica della nuova isola Exadata al termine della prima fase delle nuove acquisizioni.

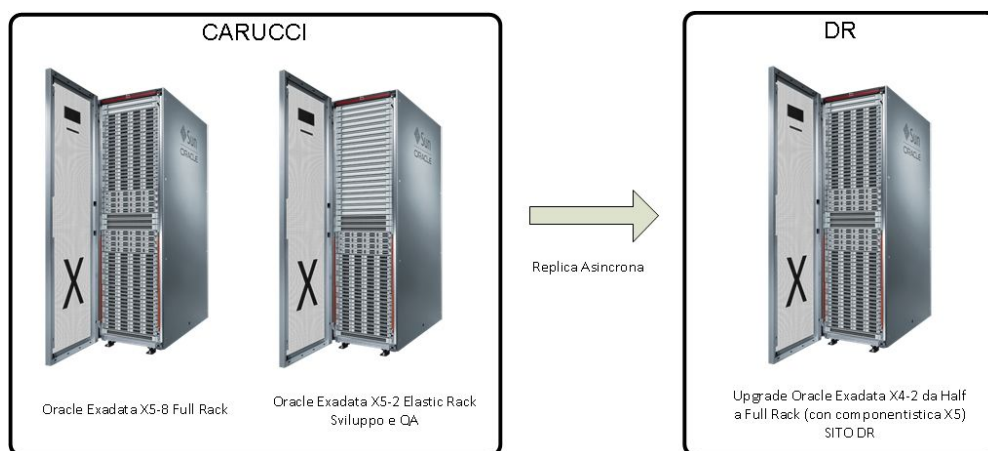


Figura 1: Architettura Macroscopica - Fase 1

Complessivamente, le parti oggetto della fornitura richiesta sono:

Per il CED primario di Sogei i fabbisogni sono:

1 Exadata Database Machine X5-8 Full Rack, Extreme Flash;

- 12 Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate,
- 40 Exadata Storage Server Software - Flash Drive Perpetual (5 storage cell licenziate).

1 Exadata Database Machine X5-2 Elastic Rack, High Capacity con 4 Database Node e 6 Storage Cell;

- 4 x Memory Expansion Kit - Eight 32 GB DIMMs,
- 8 x Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate,
- 72 x Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual.

1 Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C con 20 dischi da 8 TB ed 2 dischi SSD write flash accelerators da 200 GB;

Per il CED di DR i fabbisogni sono:

1 Exadata Database Machine X5-2 Upgrades

- upgrade da Half Rack a Full Rack di un sistema Exadata Database Machine X4-2 High Capacity con componentistica della generazione X5-2,
- 16 x Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate,
- 36 x Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual.

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II

6 di 28



L'elenco di dettaglio della suddetta fornitura nelle sue componenti individuate dai relativi part number è fornito nelle tabelle seguenti, per la lettura delle quali si precisa che i colori attribuiti alle varie righe evidenziano una tipologia di bene o servizio secondo il seguente schema:

Apparecchiature Hardware
Licenze software
Servizi di installazione
Servizi di configurazione
Servizi di consegna e trasporto

Per il sito primario di Sogei:

Tabella 1 - fabbisogni per il sito primario di Sogei

Part Number	Descrizione	Quantità
1 Exadata Database Machine X5-8 Full Rack, Extreme Flash		
7111704	Exadata Database Machine X5-8: model family	1
7111742	Exadata Database Machine X5-8 EF Full Rack	1
6445A	Two 3-phase high voltage 24 kVA PDUs with IP44 30 A plugs for EMEA and APAC except Japan and Taiwan	1
7110974	Spare: NVMe drive: 1.6TB SSD, eMLC-NAND, SFF-2.5"	1
7110967	Exadata Database Machine Expansion Switch Kit	1
B74194	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Engineered Systems – Group II	1
B51555	Oracle Exadata Half or Full Rack Configuration Service: Onsite Delivery	1
B63939	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade – Group III	1
B82707	ACS Estimated Travel & Expense	9

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II



B81217	Oracle Standard Software Installation & Configuration for Systems Service: Oracle Enterprise Manager 12c (OEM, Repository, Management Service, WebLogic server, 4 assets or 1 engineered system)	1
B72641	Oracle Standard Software Installation & Configuration for Systems Service: Base	1
X2129A-N	Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate	12
Servizi di consegna e trasporto di 1 Exadata Database Machine X5-8 Full Rack, Extreme Flash		
40 Exadata Storage Server Software - Flash Drive Perpetual (5 storage cell licenziate)		
L101075	Exadata Storage Server Software - Flash Drive Perpetual	40
1 Exadata Database Machine X5-2 Elastic Rack, High Capacity con 4 Database Node e 6 Storage Cell		
7110166	Exadata Database Machine X5-2: model family	1
6445A	Two 3-phase high voltage 24 kVA PDUs with IP44 30 A plugs for EMEA and APAC except Japan and Taiwan	1
7111331	Exadata Storage Server X5-2 HC plus InfiniBand Infrastructure	3
7110964	Exadata Database Server X5-2 plus InfiniBand Infrastructure	2
7110966	Engineered Systems 1RU filler panel	20
7107232	One 1RU filler panel plus trough (for factory installation)	3
7110168	Exadata Database Machine X5-2 HC Quarter Rack	1
7110242	One 3.5-inch SAS-2 HDD with coral bracket replacement	1
7110973	Spare: Flash Accelerator F160 NVMe card, 1.6 TB eMLC	1

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II

8 di 28



7112996	Exadata Database Machine: Oracle Enterprise Linux software image for database server (for factory installation)	1
7113141	Exadata Database Machine: Oracle Enterprise Linux software image for storage server (for factory installation)	1
B74194	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Engineered Systems - Group II	1
B82275	Oracle Exadata Configuration Service (8 to 22 servers): Onsite Delivery	1
B82707	ACS Estimated Travel & Expense	9
B81217	Oracle Standard Software Installation & Configuration for Systems Service: OEM 11g,12c (OEM repository, Management Service, WebLogic server, 4 assets)	1
X2129A-N	Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate	8
7111371	Memory Expansion Kit - Eight 32 GB DIMMs	4
B72641	Oracle Standard Software Installation & Configuration for Systems Service: Base	1
Servizi di consegna e trasporto di 1 Exadata Database Machine X5-2 Elastic Rack, High Capacity con 4 Database Node e 6 Storage Cell		
72 x Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual		
L68816	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	72
1 Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C con 20 dischi da 8 TB ed 2 dischi SSD write flash accelerators da 200 GB		
7103899	Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C: model family	1
7105735	Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C: base chassis, for after original system installation (for factory installation)	1

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II

9 di 28



7111897	One 8 TB 7200 rpm 3.5 inch SAS-3 HDD with heron bracket, for after original system installation (for factory installation)	20
7110944	One 3.5-inch SSD write flash accelerator with Heron bracket and Cabrio adapter, for after original system installation (for factory installation)	2
7103918	Filler panel (for factory installation)	2
SR-JUMP-2MC13	Power cord: Sun Rack 2 jumper, 2 meters, C14RA plug, C13 connector, 13 A (for factory installation)	2
B63937	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group I	1
Servizi di consegna e trasporto di 1 Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C con 20 dischi da 8 TB ed 2 dischi SSD write flash accelerators da 200 GB		

Per il sito di DR:

Tabella 2 Fabbisogni per il sito di DR di Sogei

Part Number	Descrizione	Quantità
1 Exadata Database Machine X5-2 Upgrades		
7112036	Exadata Database Machine X5-2 Upgrades: model family	1
7111379	Exadata Storage Server X5-2 HC plus InfiniBand Infrastructure (for field installation)	7
7111375	Exadata Database Server X5-2 plus InfiniBand Infrastructure (for field installation)	4
7111334	Upper Cable Harness Kit - 2-Socket Systems	1
7111374	Upgrade packaging kit	2
7111373	Upgrade accessory kit	1
7113827	Rack trough kit with 10 troughs	1
6445A	Two 3-phase high voltage 24 kVA PDUs with IP44 30 A plugs for EMEA and APAC except Japan and Taiwan	1

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II

10 di 28



7112996	Exadata Database Machine: Oracle Enterprise Linux software image for database server (for factory installation)	1
7113141	Exadata Database Machine: Oracle Enterprise Linux software image for storage server (for factory installation)	1
B82264	Oracle Engineered Systems Upgrade Configuration Service: Storage Servers (1-10)	1
B82260	Oracle Engineered Systems Upgrade Configuration Service: Database Servers (1-4)	1
B63939	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group III	11
B82707	ACS Estimated Travel and Expenses	7
B82268	Oracle Engineered Systems Upgrade Configuration Service: Data Rebalancing (1-8TB)	1
B63937	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group I	1
B63938	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group II	2
L68816	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	36
X2129A-N	Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate	16
Servizi di consegna e trasporto di 1 Exadata Database Machine X5-2 Upgrades		

Come premesso, la fornitura delle sopraelencate licenze di prodotti software e delle apparecchiature e componenti hardware deve essere completata dalla erogazione dei seguenti servizi da quotarsi per ciascuna apparecchiatura e/o prodotto sw fornito:

- servizio di trasporto e consegna;
- servizio di installazione HW e SW;
- servizio di configurazione HW e SW;

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II

11 di 28



- servizio di manutenzione per 36 mesi per tutti i prodotti HW e SW forniti;

nonché il servizio di supporto tecnico avanzato ACS (o equivalente); le caratteristiche di tali servizi sono dettagliate nei prossimi paragrafi.

3.2 PRESCRIZIONI NORMATIVE

Tutte le apparecchiature fornite devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione; in particolare devono rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- **legge 1 marzo 1968, n. 186** “disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici”;
- **legge 18 ottobre 1977, n. 791**, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, “attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione”;
- **D.P.C.M. 6 agosto 1997, n. 452** Regolamento recante approvazione del capitolato di cui all'articolo 12, comma 1, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, relativo alla locazione e all'acquisto di apparecchiature informatiche, nonché alla licenza d'uso dei programmi;
- **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 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.

L'Impresa dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, dovrà documentare l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

L'Impresa s'impegna inoltre a porre in essere, prima dell'inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II

12 di 28



“Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro” e s.m.i.; la Sogei predisporrà il documento unico di valutazione dei rischi - D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione Rischio da Interferenze) di cui al comma 3 dell’art. 26 del suddetto decreto relativo alle attività di cui al presente Capitolato.



4. SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del capitolato e quindi andranno prestati dall'Impresa unitamente alla medesima.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione, entro i 15 giorni solari successivi dalla stipula, le seguenti strutture e funzionalità:

- struttura di coordinamento e pianificazione;
- strutture di assistenza tecnica e magazzini di parti di ricambio relative alle apparecchiature fornite;
- connessione al sistema di gestione delle Service Request Oracle denominato MyOracle Support accessibile dal sito come specificato all'articolo 9.5 comma 3.

Le suddette strutture e funzionalità rimarranno attive e a disposizione per tutta la durata del Contratto.

L'Impresa provvederà ad erogare, nei tempi e modi che verranno successivamente illustrati, i servizi di:

- preinstallazione;
- trasporto, consegna, installazione, configurazione ed attivazione degli apparati forniti;
- manutenzione degli apparati forniti durante tutta la durata del Contratto.

Tutti i componenti hardware e software necessari a svolgere tali servizi saranno a cura e a carico dell'Impresa, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti. Inoltre, su specifica richiesta della Sogei e per gravi problemi e malfunzionamenti, sia il servizio di coordinamento che il servizio di assistenza tecnica, dovranno essere disponibili in qualunque orario, ivi compresi i giorni festivi.

Entro il termine di 2 (due) giorni solari alla stipula del Contratto, l'Impresa dovrà sottoporre al Responsabile della Fornitura un "**Piano Operativo**" contenente le modalità di consegna, installazione e configurazione degli apparati e dei prodotti, individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dalla Sogei entro 2 (due) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso e i termini ivi prescritti saranno inderogabili, pena l'applicazione delle penali stabilite dal Contratto.

A tale proposito, si fa presente che per il reperimento, il licenziamento e l'installazione e configurazione di tutti i prodotti software Oracle, necessari al funzionamento degli apparati hardware e non facenti



parte del presente Capitolato Tecnico, l'Impresa dovrà fare riferimento ai contratti software in modalità "unlimited" vigenti per la Sogei.

L'Impresa dovrà in ogni caso completare i servizi di trasporto, consegna, installazione e configurazione di tutti i prodotti oggetto della fornitura entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di stipula del Contratto.

4.1 Struttura di coordinamento e pianificazione

L'Impresa dovrà predisporre ed attivare una sua struttura che possa svolgere le funzioni di coordinamento, pianificazione e supporto alle attività connesse alla Fornitura.

4.2 Connessione al sistema Oracle per la gestione dei malfunzionamenti Hardware

Tale servizio sarà accessibile attraverso il sistema di gestione delle Service Request Oracle denominato MyOracle Support ed accessibile dal relativo sito.

4.3 Responsabile della fornitura

Entro il termine di 5 giorni dalla stipula del contratto, l'Impresa dovrà comunicare alla Sogei il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura**. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico della Sogei. Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

4.4 Servizio di Preinstallazione e di verifica preliminare

L'Impresa dovrà espletare le attività di preinstallazione presso locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali del Sistema Informativo. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte dell'apparato;



- pre-caricamento del software di sistema e/o del firmware;
- predisposizione per il trasporto di tutti i componenti così da effettuare, se possibile, una singola consegna c/o i locali Sogei che verranno comunicati nell'ambito delle riunioni con i responsabili Sogei.

Il servizio di “preinstallazione” dovrà essere prestato dall'Impresa:

- a proprio onere e carico, assumendosi ricompreso nel prezzo offerto per la fornitura dei prodotti;
- in tempo utile al fine di rispettare le date di consegna/installazione previste dal Contratto e specificate nel Piano Operativo.

Il **servizio di verifica preliminare** dei locali tecnici è finalizzato alla verifica dell'idoneità dei locali tecnici all'istallazione delle apparecchiature e dovrà essere erogato dall'Impresa, previo accordo con il personale del Committente, dell'Amministrazione e del Gestore del CED.

Al termine della verifica preliminare sarà redatto un “verbale di verifica preliminare” dove dovranno essere riportate, fra le altre, le seguenti informazioni:

- la data e il luogo dell'avvenuto sopralluogo;
- gli eventuali adeguamenti necessari;
- la dislocazione degli apparati all'interno degli armadi rack e degli stessi rack nei locali tecnici.

Il servizio di “Verifica preliminare dei locali tecnici” dovrà essere prestato dall'Impresa:

- a proprio onere e carico, assumendosi ricompreso nel prezzo offerto per la fornitura dei prodotti;
- in tempo utile al fine di rispettare le date di consegna/installazione previste dal Contratto e specificate nel Piano Operativo.



4.5 Servizio di consegna/installazione/configurazione

Il trasporto, la consegna, l'installazione, la configurazione e l'attivazione degli apparati deve essere effettuata nei termini previsti dal Contratto e dal presente Capitolato Tecnico e in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo proposto dal Fornitore e approvato da Sogei.

I servizi di consegna, installazione, configurazione e attivazione della fornitura devono essere effettuati presso i locali Sogei concordati, nel rispetto dei termini indicati nel Piano Operativo.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione dell'Impresa avvertire preventivamente il responsabile Sogei delle imminenti attività.

4.5.1 Trasporto e Consegna dei prodotti hardware e software

La consegna della fornitura andrà effettuata presso il magazzino centrale Sogei, sito in Via Mario Carucci 125 - 00143 Roma, rispettando l'orario di ricezione merci dalle 08,30 alle 16,00 dal lunedì al venerdì e comunque concordandone i termini con i responsabili della Sogei con almeno 48 ore di anticipo.

I prodotti dovranno essere consegnati unitamente alla relativa manualistica tecnica d'uso redatta in lingua preferibilmente italiana o in subordine in lingua inglese.

Contestualmente, l'Impresa dovrà comunicare alla Sogei gli **elenchi dettagliati degli elementi in fornitura**, al fine di poterne predisporre la ricezione e di verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare dovranno essere forniti:

- I dati identificativi degli apparati hardware;
- i dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software.

Le informazioni relative ai beni dovranno essere inviate in formato elettronico ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

- **per gli apparati hardware:** alla casella postale gestioneeservizi ausiliari@sogei.it, asset@sogei.it e potenziamento@sogei.it, e le informazioni dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 - ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico - Parte II

17 di 28



Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Serial number

- **per le licenze software e il relativo servizio di manutenzione:** alla casella postale asset_sw@sogei.it. Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'Impresa dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

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

Inoltre a tale indirizzo il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo l'impresa si impegna a comunicare il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

4.5.2 Installazione e configurazione dei prodotti hardware e software

Le attività di installazione e configurazione previste, il cui svolgimento deve avvenire nei termini previsti dal Piano Operativo, devono essere rispondenti ai relativi servizi indicate nelle tabelle "Tabella 1" e "Tabella 2" del paragrafo 3.1 "Oggetto della Fornitura".

Si ribadisce come premesso precedentemente che le attività di installazione e configurazione dovranno avere termine entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di stipula del Contratto.

Al termine delle attività di installazione e configurazione l'Impresa dovrà redigere un apposito **"Rapporto di fine installazione"**, che dovrà riportare le seguenti informazioni:

- la data ed il luogo di svolgimento delle attività;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;



- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;
- la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui alla documentazione tecnica e d'uso.

Il Fornitore dovrà contestualmente consegnare, insieme al Verbale di fine installazione, un “**Piano di collaudo**” contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto della “Verifica di conformità” dei prodotti oggetto della fornitura, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato e nel rispetto delle condizioni stabilite dal Contratto, pena l’applicazione delle sanzioni ivi previste.

Al termine di tutte le attività, i responsabili Sogei, attraverso il sistema di gestione, effettueranno delle prove di funzionalità su quanto realizzato e, a seguito di tali prove, verranno dichiarate attivate le apparecchiature attraverso la compilazione del verbale di installazione/consegna di seguito descritto.

4.5.3 Verifica di conformità

Entro il termine di 40 (quaranta) giorni solari decorrente dalla data ultima di installazione e configurazione di tutti gli apparati hardware (attestata dalla consegna del “Rapporto di fine installazione”), verrà effettuata da parte della Sogei una verifica tecnico-funzionale (“Verifica di Conformità”) dei prodotti forniti, utilizzando il Piano di Collaudo consegnato dall’Impresa, con eventuali integrazioni reputate necessarie dalla Sogei.

L’Impresa prende atto e accetta che la Verifica di conformità può comprendere anche prove diverse da quelle indicate dall’Impresa.

L’Impresa è tenuta a prestare alla Sogei a propria cura e spese, l’assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica.

Nel caso in cui l’Impresa partecipi alla verifica, essa è tenuta a sottoscrivere i documenti di verifica che verranno sottoscritti dai collaudatori (verbali, certificati, ecc.).

Ove, per cause ad essa non imputabili, la Sogei non possa provvedere alla verifica nel termine sopra specificato, la Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione del servizio ovvero collaudo tacito.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo in caso in cui i prodotti siano congruenti con la documentazione fornita e conformi a quanto richiesto nel presente Capitolato.

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l’aggiudicazione dell’Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II

19 di 28



Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale di verifica di conformità. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta. Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, verrà prodotto il "Verbale di Verifica di Conformità", la cui data verrà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura".

La produzione del citato documento è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi all'Impresa, secondo quanto previsto dallo Schema di Contratto.

4.6 Servizio di manutenzione

A decorrere dalla "Data di Accettazione della Fornitura", l'Impresa è responsabile dei servizi di manutenzione, compresi quelli estensivi come il servizio di Advanced Customer Support, previsti su tutti i prodotti hardware e software forniti, per l'intero periodo contrattualmente previsto.

L'Impresa dovrà garantire il servizio di manutenzione delle componenti hardware e software (on-site limitatamente alle componenti hardware) oggetto del presente Capitolato Tecnico secondo le modalità e tempistiche previste dall'art. 9 S "Servizio di manutenzione" del Contratto.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione una struttura di assistenza tecnica, collocata sul territorio italiano, per erogare i servizi di manutenzione per tutta la durata e nei tempi previsti dallo schema di contratto, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti hardware e software oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa H24 per 365 giorni all'anno.

A fronte di una segnalazione, infatti, l'Impresa è tenuta ad effettuare l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati al paragrafo successivo e nel Contratto. Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione di seguito descritto.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico dell'Impresa, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti, ovvero i costi di trasferimento, riparazione e/o sostituzione degli apparati, intendendosi tali costi ricompresi nel canone di manutenzione.



A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale deve essere fornita una soluzione temporanea (workaround);
- comunicare l'esito della prima diagnosi a Sogei indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture di eventuali Società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing dell'Impresa, in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;
- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l'apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio ecc;
- diagnosi del problema;

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II

21 di 28



- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale e/o hardware che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.

La Sogei contatterà la struttura di assistenza tecnica messa a disposizione dall'Impresa attraverso un numero telefonico gratuito o tramite un portale web o attraverso posta elettronica, segnalando il malfunzionamento e il relativo grado di gravità come classificato nel successivo paragrafo 4.6.1.

L'Impresa dovrà rispondere alla segnalazione con una presa in carico del problema entro i termini temporali riportati nel successivo paragrafo 4.6.1 con un messaggio di posta elettronica dal cui orario decorreranno i termini per la risoluzione del problema.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, l'Impresa è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore. La Sogei avrà un unico referente all'interno dell'Impresa, il **Responsabile della fornitura**, con il quale gestire i problemi riscontrati, indipendentemente dalla loro natura.

In caso di malfunzionamento è fondamentale, quindi, che la documentazione relativa all'intervento sia aggiornata e riporti tutte le date in grado di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

Per circostanze oggettive che impedissero all'Impresa il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

- manifestata indisponibilità di Sogei a consentire l'intervento del tecnico per la manutenzione;
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò renda impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dall'Impresa, che impedisca il ripristino dell'apparato nei tempi previsti;

L'Impresa stessa dovrà documentare tali circostanze, proponendo una nuova data per il ripristino, con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile Sogei. In tale caso, la data proposta ed approvata da Sogei sarà oggetto di rilevazione al fine del rispetto del termine concordato e l'eventuale ritardo



rispetto al nuovo termine sarà oggetto delle relative penali previste per il corrispondente livello di gravità.

4.6.1 Livelli di Servizio

Di seguito sono indicati i livelli di servizio richiesti per l'espletamento dei servizi oggetto della fornitura.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, secondo quanto previsto nello schema di contratto.

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione degli apparati hardware dovranno rispettare le seguenti fasce temporali:

- i giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 08:00 alle 20:00 nei giorni dal lunedì al venerdì ad esclusione delle sole festività nazionali;
- il ripristino in loco della completa funzionalità degli apparati dovrà avvenire entro e non oltre il termine di 8 (otto) ore lavorative dalla notifica del malfunzionamento.

Relativamente al software, il Servizio di Manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- i) invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento mediante download da un apposito sito web delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti software e della relativa documentazione;
- ii) invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito di cui al precedente punto i), delle riparazioni e degli aggiornamenti del software che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- iii) consegna, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito di cui al precedente punto i), di ogni nuovo upgrade dei prodotti software, ferma la facoltà di Sogei di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare a usare le precedenti. Per upgrade si intendono sia nuove release che nuove versioni dei prodotti software.

L'Impresa si obbliga confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail o via fax alla Sogei, entro i termini di seguito riportati:



- per il livello di Severità 1 entro 2 (due) ore solari;
- per il livello di Severità 2 entro 7 (sette) ore solari;
- per i livelli di Severità 3 e 4 entro 24 (ventiquattro) ore solari.

L'Impresa si impegna a ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori:

- Livello di severità 1: risoluzione, nel 100% dei casi, entro 2 (due) giorni solari dalla presa in carico del problema;
- Livello di severità 2: risoluzione, nel 100% dei casi, entro 25 (venticinque) giorni solari dalla presa in carico del problema;
- Livello di severità 3 e 4: risoluzione, nel 100% dei casi, entro 30 (trenta) giorni solari dalla presa in carico del problema.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento; in tal caso, verrà concordata una nuova data per il rilascio della soluzione definitiva, la quale sarà oggetto di rilevazione ai fini dei termini massimi per il ripristino della funzionalità sopra esposti.

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Livello di Severità 1** – Critical Business Impact – in relazione al supporto tecnico (manutenzione) delle licenze, il livello di severità di una richiesta relativa a un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione delle attività.
- **Livello di Severità 2** – Significant Business Impact – il livello di severità di una richiesta relativa a un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità importanti.
- **Livello di Severità 3** – Minimal Business Impact – il livello di severità di richieste relative a: (i) caratteristiche e funzionalità; e/o (ii) un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche significative, oppure la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workaround.
- **Livello di Severità 4** – No Business Impact – il livello di severità di richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione.



4.7 Servizi ACS

Si richiede il servizio ACS ASA (“Advanced Support Assistance”) per i sistemi oggetto della presente fornitura.

I servizi di supporto ACS (Advanced Customer Support) devono integrare ed ampliare il servizio di manutenzione base sul prodotto (Premier Support).

In tale contesto, i servizi ACS devono avere l’obiettivo di assicurare che le piattaforma Oracle oggetto di fornitura operi sempre al massimo della loro efficienza, ottimizzandone l'utilizzo da parte degli utenti.

Le principali attività richieste e comprese nei servizi ACS ASA sono:

- Servizi reattivi: attività reattive, ossia assistenza personalizzata, aggiuntiva rispetto a quella base, necessaria in tutti quei contesti nei quali sono richiesti livelli di servizio superiori a quelli base;
- Servizi tecnici: attività tecniche proattive dirette a configurare ed implementare al meglio i prodotti Oracle nonché a massimizzarne le prestazioni in fase di esercizio, minimizzando le fasi di potenziale indisponibilità.

In particolare:

- per quanto riguarda le attività di tipo reattivo, queste devono essere svolte dalla struttura ACS in modo continuativo, per l’intera durata del Contratto, per tutte le criticità che emergono, a prescindere dal loro numero, fino alla risoluzione di ciascun problema;
- per quanto riguarda le attività di tipo proattivo, queste si riferiscono all’implementazione ed al supporto operativo in esercizio degli ambienti Oracle e devono comprendere anche assessment tecnici quale ad esempio la certificazione della corretta configurazione dei software Oracle, la verifica dei livelli di patching od l’ottimizzazione del livello di performance;
- devono essere previste 15 giornate/persona all’anno del servizio di patching corrispondente o equivalente al servizio Oracle cod. B68095.

Le attività proattive e reattive richieste devono essere effettuate unicamente da personale specializzato nella tecnologia Oracle in oggetto, che si dedicano alle peculiarità degli ambienti Oracle di Sogei e non all’assistenza generale sul prodotto.

Tali risorse dovranno garantire un diretto contatto, prioritario e preferenziale, con il Global Product

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l’aggiudicazione dell’Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II

25 di 28



Support (GPS) di Oracle e con i laboratori dello Sviluppo.

Per l'esecuzione dei servizi richiesti, sono richieste due figure professionali:

- Technical Account Manager (TAM), una risorsa senior della struttura ACS, con compiti di Service Management: il TAM ha il compito di gestire i servizi ACS nel loro complesso, in particolare di organizzare lo svolgimento delle attività previste, di ingaggiare gli specialisti di prodotto e coordinarne i vari interventi, di discutere con il Cliente gli esiti delle varie attività tecniche svolte; il TAM deve essere costantemente ingaggiato per tutto il periodo contrattuale, al fine di garantire il rispetto di tutte le condizioni necessarie per lo svolgimento delle attività previste;
- Advanced Service Engineer (ASE), ossia specialisti senior ACS sulle varie piattaforme Oracle, che hanno maturato notevoli competenze ed esperienze sui prodotti Oracle nelle loro diverse versioni.

4.7.1 Il contenuto del modulo ASA – Servizi reattivi

In caso di criticità di prodotto, ossia di service requests (SR) che risultano bloccanti o comunque ad alto impatto sulla continuità del business (tipicamente quelle di severità 1 e quelle di severità 2 particolarmente gravi), si richiede che il TAM fornisca un livello personalizzato di assistenza e in particolare:

- coordini il team del Supporto Oracle che gestisce le SR, controllandone l'operato e verificando le azioni svolte per la risoluzione delle SR;
- interagisca con i laboratori dello Sviluppo Oracle al fine di indirizzare più rapidamente la produzione di patch, fix, ecc., qualora siano necessarie per la soluzione del problema;
- si faccia carico delle eventuali escalation che si rendono necessarie all'interno del Supporto e dello Sviluppo Oracle;
- fornisca un resoconto periodico sulle SR gestite (loro stato, data di apertura e di chiusura, root cause / correction analysis, ecc.).

Con particolare riferimento alle componenti HW, il TAM avrà il compito di:

- gestire l'operatività dei sistemi HW;
- organizzare le attività di supporto a fronte di problemi HW;
- coordinare gli interventi on-site dei tecnici HW, allo scopo di risolvere i guasti e le anomalie



HW entro i livelli di servizio previsti nel presente Atto.

Si richiede infine che il modulo ACS-ASA comprenda anche le attività ACS necessarie a supporto del servizio TTR previsto per il servizio di manutenzione dei sistemi HW ed dei sistemi ingegnerizzati oggetto di fornitura.

4.7.2 Il contenuto del modulo ASA – Servizi tecnici

Il modulo ASA richiesto deve comprendere le attività tecniche descritte qui di seguito, che dovranno essere svolte dagli ASE sotto il coordinamento del TAM:

- ispezione dei siti e verifiche preliminari per l'installazione e la configurazione di base;
- configurazione e personalizzazione delle apparecchiature hardware oggetto della fornitura in base agli specifici requisiti tecnici di SOGEI;
- connessione dei sistemi oggetto di fornitura;
- implementazione e realizzazione dell'architettura Oracle complessiva, formata dai sistemi oggetto di fornitura e basata sugli specifici requisiti tecnici di SOGEI;
- supporto all'avvio in esercizio.

Viene inoltre richiesto il servizio di patching review and installation for Engineered Systems annuale comprendente:

- svolgimento di un assessment preliminare sul sistema;
- installazione degli strumenti per la raccolta dei dati di configurazione e di cronologia delle *patch*;
- analisi delle *patch* sulla base dei risultati ottenuti tramite gli strumenti di raccolta dei dati;
- valutazione delle *patch* ritenute necessarie e individuazione delle “merge patch” da installare;
- assemblaggio delle *patch* e delle “merge patch” in un pacchetto (“Pacchetto di *patch*”);
- installazione e configurazione del pacchetto di *patch*.

4.7.3 Il contenuto del modulo ASA - Servizi accessori

Il modulo ASA richiesto deve comprendere infine la produzione di un documento di “service delivery plan” altrimenti detto “Piano Operativo”, che ha lo scopo di avviare e gestire al meglio l'erogazione del

Classificazione Consip Public

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di Apparecchiature HW e Licenze SW Oracle e relativi servizi per la SOGEI - Fase 1 – ID 1732

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II

27 di 28



servizio, nonché di permettere a Sogei di controllarne l'andamento. L'elaborazione e l'aggiornamento di tale documentazione deve essere a carico del TAM.

In particolare, all'inizio del periodo contrattuale il TAM crea e distribuisce questo documento di pianificazione, che potrà essere rivisto a fronte di cambiamenti organizzativi o di nuove necessità del Cliente.

I principali argomenti trattati nel piano sono i seguenti:

- pianificazione dei servizi;
- stato di avanzamento dei servizi;
- situazione relativa alle SR, con particolare riferimento a quelle aperte al momento della redazione del piano.