

**ALLEGATO 2**

**CAPITOLATO TECNICO**

**ID 2302 – POTENZIAMENTO DATA DOMAIN DELL EMC PER SOGEI**

**PROCEDURA NEGOZIATA**

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>GENERALITÀ.....</b>	<b>5</b>
2.1	Sintesi della fornitura e durata .....	5
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza .....	5
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>7</b>
3.1	Distribuzione .....	8
3.2	Caratteristiche tecniche.....	8
<b>4</b>	<b>SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA.....</b>	<b>10</b>
4.1	Preinstallazione.....	10
4.2	Consegna, installazione, attivazione e configurazione.....	11
<b>5</b>	<b>SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....</b>	<b>13</b>
5.1	Costituzione strutture tecnico/logistiche .....	13
5.2	Requisiti professionali del personale tecnico .....	13
5.3	Servizi di Manutenzione .....	13
5.3.1	Manutenzione preventiva .....	14
5.3.2	Manutenzione correttiva ordinaria.....	15
5.3.3	Materiali di consumo .....	16
5.4	Livelli di servizio .....	16

## 1 Premessa

Per far fronte all'emergenza epidemiologica da COVID-19 (c.d. Coronavirus) il "Comitato Ristretto Coronavirus" di Sogei, istituito a fini di coordinamento delle azioni a tutela della salute, salubrità e sicurezza dei lavoratori (e composto dal Direttore Security, Safety & Industrial Relations, dal Direttore People, Organization & Digital eXperience, dal Direttore Service & Technology Innovation Hub, dal Datore di lavoro delegato e dal RSPP) ha adottato, anche in adesione alle intervenute previsioni emanate dalle Istituzioni preposte a livello nazionale, delle misure straordinarie atte a garantire la continuità dei servizi aziendali.

Nell'ambito di tali strategie, il Comitato ha reso accessibile il ricorso al lavoro Agile alla generalità dei propri dipendenti, ad eccezione di quelli adibiti a mansioni "non remotizzabili".

Analoghe misure straordinarie di ricorso al lavoro Agile sono state adottate, in ottemperanza ai citati provvedimenti adottati a livello nazionale, dalle Amministrazioni Clienti, che hanno richiesto a Sogei il supporto e la messa in atto di tutte le misure infrastrutturali, di connettività e di sicurezza necessarie a garantire tale modalità di lavoro ai propri dipendenti

In tale contesto risulta pertanto necessario procedere tempestivamente alla realizzazione di un progetto di implementazione dell'infrastruttura tecnologica, necessario per consentire il lavoro Agile a tutto il personale in forza alla Sogei, nonché del personale delle Amministrazioni Clienti.

Per la realizzazione di tale progetto, che recepisce ed integra i fabbisogni Sogei con quelli espressi dalle Amministrazioni Clienti, è necessario procedere rapidamente alle acquisizioni necessarie.

Per rispondere immediatamente Sogei ritiene che potenziare le piattaforme già in essere sia la strada più veloce ed efficiente, dovendo minimizzare i tempi e i rischi delle implementazioni sfruttando nello stesso tempo e nel modo migliore le soluzioni tecniche già adottate ed il know how del personale chiamato ad operare in emergenza.

In particolare, nell'ambito del suddetto progetto di implementazione dell'infrastruttura tecnologica, si è stabilito il potenziamento dell'infrastruttura Data Domain Dell-EMC di recente acquisizione nell'ambito del contratto in essere CSQG190066/M (nel seguito definito anche "contratto madre", o "contratto principale", mentre il contratto derivante dalla presente iniziativa sarà definito anche "contratto complementare").

È intenzione di Sogei parificare la durata dei contratti (principale e complementare), allineando la manutenzione delle componenti acquistati nell'ambito del contratto complementare a quella dei beni acquistati nel contratto principale (co-terminazione).

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato in appresso indicato:

- **Amministrazione**, indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Apparecchiature**, indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche oggetto della *Fornitura*;
- **Capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, la vendita degli *apparati elettronici*, la cessione delle licenze d'uso dei *prodotti software* oggetto del presente *Capitolato tecnico*, le *licenze* per l'abilitazione di funzionalità sugli apparati, nonché l'erogazione dei servizi descritti;
- **Prodotti software**, indica il software e le licenze d'uso oggetto del presente *Capitolato tecnico* oltre l'eventuale software di ausilio alla gestione delle apparecchiature;
- **Sistema informativo**, indica il sistema informativo della fiscalità nelle cui sedi dovrà essere eseguita la *Fornitura*. Le sedi sono dislocate sia a Roma, Via Mario Carucci, 99 che in altra sede dedicata alle attività di Disaster-Recovery;
- **Società**, indica la società aggiudicataria della *fornitura*;
- **Sogei**, indica la SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.

## 2 Generalità

Il presente documento stabilisce i requisiti (i quali, salvo diversa indicazione, debbono intendersi come **minimi**) che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

### 2.1 Sintesi della fornitura e durata

La fornitura, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede:

- **Fornitura in opera di componenti Hardware e Software di upgrade per i sistemi Data Domain acquisiti da Sogei nell'ambito del contratto principale CSQG190066/M**
- **Servizi di assistenza e manutenzione sulle suddette componenti, dalla data di positiva verifica della fornitura alla conclusione del contratto principale**

### 2.2 Prescrizioni in materia di sicurezza

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. 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.**

A ciò si aggiunga la normativa di rango primario e secondario vigente disciplinatoria di misure di sicurezza a fronte dell'emergenza COVID 19, ove applicabile al caso di specie

È fatto obbligo alla Società di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

La Società 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** "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", fornendo, in particolare, il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività di cui al presente Capitolato, ai fini anche della predisposizione/aggiornamento del **D.U.V.R.I.** (Documento Unico di Valutazione Rischio da Interferenze) di cui **al comma 3 dell'art. 26** del suddetto decreto.

### 3 Oggetto della Fornitura

La fornitura, da effettuarsi nell'ambito della evoluzione del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, comprende l'acquisizione di:

- a) Fornitura di componenti Hardware e Software di upgrade per i sistemi NAS acquisiti con il contratto CSQG190066/M, inclusiva dei servizi di:
- preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche;
  - coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura.

Le componenti oggetto di fornitura sono identificate puntualmente dai part number riportati di seguito:

DD9800-EXP 360TB Sito Roma			
Hardware			
Part Number	Codice	Descrizione	Qty
U-DS60-4-240S-G3	DS60 SHELF 60X4TB SAS HDD UPGRD G3	Cassetto da 60 x 4TB	1
U-DS60-4-120S-G3	DS60 SHELF 30X4TB SAS HDD UPGRD G3	Cassetto da 30 x 4TB	1
PC-PDU10F-1	POWER CORD,DD TO-PDU,C14,C13,2M10FT	Power Cord	8
Licenze SW			
Part Number	Codice	Descrizione	Qty
456-111-963	DS60 4TB ACT 60TB RAW=CB	Licenze Software	6
458-001-825	DD REPLICATION SOFTWARE OPT UPG=CB	Licenze Software	360
458-001-824	DD BOOST SOFTWARE OPTION UPG=CB	Licenze Software	360
458-001-826	DD SOFTWARE UPG=CB	Licenze Software	360
DD9800-EXP 360TB Sito DR			
Hardware			
Part Number	Codice	Descrizione	Qty
U-DS60-4-240S-G3	DS60 SHELF 60X4TB SAS HDD UPGRD G3	Cassetto da 60 x 4TB	1
U-DS60-4-120S-G3	DS60 SHELF 30X4TB SAS HDD UPGRD G3	Cassetto da 30 x 4TB	1
PC-PDU10F-1	POWER CORD,DD TO-PDU,C14,C13,2M10FT	Power Cord	8
Licenze SW			
Part Number	Codice	Descrizione	Qty
456-111-963	DS60 4TB ACT 60TB RAW=CB	Licenze Software	6
458-001-825	DD REPLICATION SOFTWARE OPT UPG=CB	Licenze Software	360
458-001-824	DD BOOST SOFTWARE OPTION UPG=CB	Licenze Software	360
458-001-826	DD SOFTWARE UPG=CB	Licenze Software	360

Tutte le componenti hardware e i software devono essere fornite nell'ultima release disponibile e con il numero maggiore di funzionalità previste, anche se non esplicitamente indicato.

- b) Servizi di assistenza e manutenzione sulle componenti indicate al punto a) dalla data di positiva verifica della fornitura alla conclusione del contratto principale CSQG190066/M.

### 3.1 Distribuzione

La fornitura delle apparecchiature e dei software dovrà essere consegnata ed installata presso i CED del Sistema Informativo della Fiscalità.

Sogei si riserva, in seguito alla stipula del contratto, di richiedere l'installazione e l'attivazione di uno dei sistemi presso un sito alternativo situato entro 200Km da Roma.

Il piano operativo per la consegna, l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura, nel rispetto di quanto previsto nella Richiesta di Offerta, è a cura della società fornitrice e dovrà essere consegnato entro i termini stabiliti nel successivo paragrafo 4.1.2 e nel contratto.

### 3.2 Caratteristiche tecniche

Hardware								
Componente	Numero Shelf	TB RAW	n. Rack Unit	n. Porte 10Gb	n. Porte 8Gb	n. Porte 1Gb	Peso totale in KG	Consumi in KW
Espansione per DD9800 Sito Roma	2	360	10	0	0	0	196	1,15 KW
Espansione per DD9800 Sito DR	2	360	10	0	0	0	196	1,15 KW

Le componenti della fornitura di espansione storage dei sistemi Data Domain sono:

#### **SITO ROMA - DD9800**

- Spazio disco:
  - 1 x DS60-240 TB
  - 1 x DS60-120 TB
  - Spazio raw: 360 TB
  - Spazio utile: 280 TB utili
  - Rack Unit 10
- Licenze software: Virtual Tape Library (VTL), DD Replication, DDBoost

#### **SITO DR - DD9800**

- Spazio disco:
  - 1 x DS60-240 TB
  - 1 x DS60-120 TB
  - Spazio raw: 360 TB
  - Spazio utile: 280 TB utili
  - Rack Unit 10
- Licenze software: Virtual Tape Library (VTL), DD Replication, DDBoost



Tutte le componenti software installate sui sistemi devono essere adeguate alle nuove capacità aggiuntive.

Di seguito le caratteristiche tecniche degli shelf di dischi per ogni Data Domain:

<b>DD9800 Sito Roma</b>		<b>DD9800 Sito DR</b>	
<b>Shelf Technical Data</b>		<b>Shelf Technical Data</b>	
<b>Attribute</b>	<b>DS60-240TB</b>	<b>Attribute</b>	<b>DS60-240TB</b>
<b>Drive</b>	60 x 4 TB HDD SAS	<b>Drive</b>	60 x 4 TB HDD SAS
<b>Configuration:</b>	12GB	<b>Configuration:</b>	12GB
<b>Raw Storage</b>	240 TB	<b>Raw Storage</b>	240 TB
<b>Raid Group</b>	RAID6 (14+1)	<b>Raid Group</b>	RAID6 (14+1)
<b>Spare Disk</b>	4	<b>Spare Disk</b>	4
<b>Rack Unit</b>	5	<b>Rack Unit</b>	5
<b>Power</b>	731 watt	<b>Power</b>	731 watt
<b>Weight</b>	112 kg	<b>Weight</b>	112 kg

<b>DD9800 Sito Roma</b>		<b>DD9800 Sito DR</b>	
<b>Shelf Technical Data</b>		<b>Shelf Technical Data</b>	
<b>Attribute</b>	<b>DS60-120TB</b>	<b>Attribute</b>	<b>DS60-120 B</b>
<b>Drive</b>	30 x 4 TB HDD SAS	<b>Drive</b>	30 x 4 TB HDD SAS
<b>Configuration:</b>	12GB	<b>Configuration:</b>	12GB
<b>Raw Storage</b>	120 TB	<b>Raw Storage</b>	120 TB
<b>Raid Group</b>	RAID6 (14+1)	<b>Raid Group</b>	RAID6 (14+1)
<b>Spare Disk</b>	2	<b>Spare Disk</b>	2
<b>Rack Unit</b>	5	<b>Rack Unit</b>	5
<b>Power</b>	421 watt	<b>Power</b>	421 watt
<b>Weight</b>	85 kg	<b>Weight</b>	85 kg

## 4 Servizi connessi alla Fornitura

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del capitolato e quindi andranno prestati dalla *Società* unitamente alla medesima. **Tutte le attività saranno svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.**

### 4.1 Preinstallazione

La *Società* 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;
- Fornitura di tutte le caratteristiche fisiche necessarie alla predisposizione delle aree nelle quali verranno installate le apparecchiature. Di seguito si riporta, a titolo di esempio, quanto richiesto in merito:
  - Ingombro di ogni apparecchiatura comprensivo delle aree di accesso;
  - Tipologia ed assorbimento di energia elettrica per ogni apparecchiatura,
  - Numero di collegamenti di alimentazione richiesti per ogni apparecchiatura, con particolare riferimento ad ogni Rack;
  - Tipologia di raffreddamento delle apparecchiature;
  - Consumo in termini di frigorifici per ogni apparecchiatura;
  - Quantità e tipologia delle interfacce di ogni apparecchiatura.
- Predisposizione, di esclusiva competenza del fornitore, per il trasporto di tutti i componenti, così da effettuare una singola consegna.

Sono di esclusiva competenza del fornitore il trasporto e la consegna delle apparecchiature elettroniche oggetto della fornitura, complete di tutti i loro dispositivi, componenti ed accessori, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: unità di controllo, cavi di interfaccia di canale, cavi di interconnessione, cavi di alimentazione, cavi E.P.O., documentazione tecnica, microprogrammi, ecc.

Almeno 5 (cinque) giorni solari prima dell'inizio delle attività di consegna, il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Committente un elenco contenente i dati identificativi dei beni che dovrà essere inviato:

- **per gli apparati hardware** alla casella postale [asset@sogei.it](mailto:asset@sogei.it), oltre che ai seguenti indirizzi [consegne\\_hw@sogei.it](mailto:consegne_hw@sogei.it) e [gestioneeserviziusiliari@sogei.it](mailto:gestioneeserviziusiliari@sogei.it). Di seguito si riporta il tracciato record, a cui il Fornitore dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Serial number

- **per le licenze software e il relativo servizio di manutenzione** alla casella postale [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it). 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, nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa. Le informazioni riportate dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

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

Tali informazioni devono essere inviate prima della consegna delle apparecchiature e saranno utilizzate successivamente, per la compilazione del “Verbale di installazione/Consegna”, così come descritto nel paragrafo successivo.

Si fa presente che gli apparati ed il software forniti verranno pagati solo dopo la verifica di conformità della fornitura e se presenti nel sistema di gestione ASSET della *Sogei*.

## 4.2 Consegna, installazione, attivazione e configurazione

Entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto il Fornitore consegnerà a Sogei, ai fini della sua approvazione, anche il Piano Operativo contenente una proposta relativa alle modalità per l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura, nel rispetto di quanto previsto nella Richiesta di Offerta. Tale Piano Operativo sarà approvato da Sogei entro 3 (tre) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso.

L'installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature deve essere effettuata in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo concordato con Sogei, fermo restando che la consegna della intera Fornitura dovrà avvenire **entro 10 giorni solari dalla stipula del contratto**.

Il personale impegnato in tali attività dovrà essere opportunamente preparato e certificato, laddove necessario, e dovrà avere una esperienza biennale in attività analoghe.

Ultimate le operazioni di installazione, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente un “Rapporto di Fine Installazione” recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale e versione delle apparecchiature e dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico.

Contestualmente al “Rapporto di fine installazione”, l'Impresa dovrà altresì consegnare un “Piano di collaudo”, contenente la proposta relativa alle funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura ed alle modalità di svolgimento della medesima.

A seguito delle attività di installazione e configurazione delle apparecchiature, il Direttore dell'Esecuzione della Sogei è tenuto a dichiarare le apparecchiature oggetto della Fornitura attivate. Le stesse verranno messe in servizio sul database dell'Asset societario, attraverso l'utilizzo di apposito prodotto Web chiamato SOHARA che produrrà il relativo “Verbale di Installazione”.

Tale documento andrà firmato sia dal Responsabile della Fornitura che dal Direttore dell'esecuzione di Sogei. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

Entro il termine di 20 (venti) giorni solari dalla data del “Rapporto di fine Installazione” e del “Verbale di Installazione”, la Sogei effettuerà la verifica di conformità delle apparecchiature oggetto della fornitura, sulla base del “Piano di Collaudo” concordato con il Fornitore. In caso di esito positivo, le apparecchiature saranno dichiarate conformi attraverso la compilazione del “verbale di conformità”. La data riportata sul “Verbale di conformità” coincide con la “Data di accettazione della Fornitura”.

## **5 Servizi di assistenza e manutenzione**

### **5.1 Costituzione strutture tecnico/logistiche**

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo la Società dovrà predisporre ed attivare, presso propri locali, le seguenti strutture:

- almeno una sede di assistenza con personale tecnico avente le capacità e l'esperienza in attività di installazione, configurazione e manutenzione su apparecchiature analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- almeno un magazzino di parti di ricambio per le apparecchiature oggetto della fornitura.

Le suddette strutture saranno coordinate dal personale dedicato alla struttura di coordinamento e pianificazione e dovranno essere attive negli orari previsti dai livelli di servizio descritti ai successivi paragrafi.

Le suddette strutture potranno coincidere con quelle già in esercizio per il contratto principale.

### **5.2 Requisiti professionali del personale tecnico**

Il personale tecnico specialistico operante nelle strutture di assistenza tecnica, dovrà essere alle dirette dipendenze della *Società* e dovrà possedere le seguenti qualificazioni professionali, da descrivere nella relazione tecnico/illustrativa:

- assunto con contratto secondo le disposizioni di legge;
- essere di madrelingua italiana o in alternativa possedere certificato di conoscenza della lingua italiana pari o superiore a livello B2 o altra attestazione di conoscenza della lingua italiana valida ai fini dell'iscrizione ad una Università italiana;
- certificazioni relative ai prodotti ed alle tecnologie offerte;
- esperienza di almeno 2 (due) anni, maturati prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, in attività nelle quali siano state interessate apparecchiature e configurazioni analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- frequenza di corsi di addestramento specifici di almeno 20 giornate, sostenuti prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, inerenti apparecchiature elettroniche analoghe a quelle oggetto della fornitura.

### **5.3 Servizi di Manutenzione**

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica della *Società* per tutta la durata del contratto, come richiesto nel paragrafo 3, punto b) e nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi.

Attraverso l'erogazione dei suddetti servizi la *Società* dovrà garantire la piena funzionalità di tutti gli apparati oggetto della *Fornitura*, ivi compreso il software fornito.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

In particolare, il servizio, comprende tutte le attività relative a:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione correttiva ordinaria;

Il servizio riguarda anche tutti i componenti ed accessori delle apparecchiature quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cavi di interfaccia di canale in fibra o in rame;
- cavi di stringaggio e di EPO;
- fornitura ed installazione delle nuove release di microprogrammi e Firmware rilasciati ufficialmente dalle case costruttrici;
- interfacce di comunicazione interne o esterne;
- unità DAT, Dischetti, CD.

Sulla base delle segnalazioni di guasto inoltrate dal personale della *Sogei*, il personale dell'assistenza deve effettuare l'intervento di assistenza tecnica presso la sede del sistema informativo, in accordo con la struttura di coordinamento e pianificazione la quale dovrà stabilire i tempi ed i modi con la struttura di gestione della *Sogei*.

La *Società* dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e la assistenza all'installazione delle versioni successive dei **Firmware** e dei **Software** forniti.

Inoltre, ai responsabili *Sogei* dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni del software messe a disposizione dal produttore, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto da esso erogati.

### 5.3.1 Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva consiste in interventi finalizzati alla individuazione di possibili situazioni di degrado che potrebbero favorire il verificarsi di malfunzionamenti.

Saranno a cura della struttura di coordinamento e pianificazione, oltre a quanto già definito nei punti precedenti, le seguenti attività:

- analizzare sistematicamente (almeno una volta al mese) gli archivi diagnostici (EREP, log di sistema e di macchina) allo scopo di rilevare tempestivamente eventuali sintomi di degrado del funzionamento delle apparecchiature elettroniche;

- effettuare gli opportuni interventi preventivi (regolazioni, controlli, sostituzioni di parti, innalzamento di livello di microprogrammi di macchina), concordati con la SOGEI, aventi lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti delle apparecchiature elettroniche, prevenendo possibili situazioni di degrado;
- costituire un collegamento diretto con le apparecchiature per la telediagnosi (collegamento RSF). In tal caso la Società si impegna costituire il suddetto collegamento completamente a proprie spese.

### **5.3.2 Manutenzione correttiva ordinaria**

Consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto della Fornitura, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dalla Società, attraverso il prodotto "TTA", il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco ed entro i tempi massimi contrattualmente concordati.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la Società dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 5.4. Nel corso di tale processo, dovranno essere inserite in "TTA" le opportune informazioni che descrivono la gestione della escalation del malfunzionamento.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto di servizio in manutenzione, la Società dovrà inserire in TTA tale informazione (attività di monitoraggio).

Qualora l'intervento di manutenzione comporti la sostituzione di componenti che contengono Software/Firmware, i tecnici della Società sono tenuti a ripristinare l'ambiente al fine di consentire il ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società deve richiedere al referente Sogei /dell'Ufficio di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema TTA i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura.

Per circostanze oggettive che impediscono alla Società il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, dovrà fornire opportuna documentazione al fine di giustificare tali circostanze.

La Sogei si riserva di effettuare dei controlli affinché sia garantita la piena funzionalità delle apparecchiature a fronte del ripristino dell'ambiente software. Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti pienamente efficiente, la Società è tenuta a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente Software sostituito.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al paragrafo 5.4 e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel contratto, la Società dovrà introdurre in TTA le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

### 5.3.3 Materiali di consumo

Tutti i materiali di consumo (batterie in tampone, filtri, ecc.) sono a totale carico della Società per tutta la durata del contratto.

## 5.4 Livelli di servizio

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, le sole date che faranno fede, saranno quelle presenti sui Database asserviti al prodotto TTA. È fondamentale, quindi che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente Sogei /dell'Ufficio così come è stato descritto in precedenza.

I livelli di servizio richiesti per il ripristino di eventuali malfunzionamenti sono i seguenti:

- Il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature elettroniche dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **4 (quattro)** ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento, anche se imputabili a malfunzionamenti del software che all'interno della soluzione garantisce le funzionalità Data Domain.
- Il ripristino dell'operatività dei prodotti software dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **4 (quattro)** ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento. Ai fini del rispetto di tale termine è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento.
- Il ripristino della completa funzionalità dei prodotti software dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **3 (tre)** giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento.
- Le ore lavorative sono da intendersi:
  - dalle **ore 00.00 alle ore 24.00**, dal lunedì al venerdì;
  - dalle **ore 00.00 alle ore 20.00** del sabato;escluse le sole festività nazionali.

Poiché i centri di elaborazione a cui sono destinate le forniture sono operativi 24 ore al giorno, compresi i festivi, in casi particolarmente critici la Sogei potrà richiedere l'intervento dei tecnici della Società anche al di fuori degli orari specificati.