

ALLEGATO 2
CAPITOLATO TECNICO
PER LA ACQUISIZIONE DI UPGRADE SISTEMI VBLOCK
PER SOGEI – ID 2108

1	PREMESSA.....	3
2	GENERALITÀ.....	5
2.1	Sintesi della fornitura	5
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza	6
3	QUANTITATIVI E DISTRIBUZIONE DELLA FORNITURA	8
3.1	Distribuzione	8
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	9
5	SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA	10
5.1	Costituzione strutture e funzionalità.....	10
5.1.1	Struttura di coordinamento e pianificazione	10
5.1.2	Strutture di assistenza tecnica.....	11
5.1.2.1	Requisiti professionali del personale tecnico	11
5.2	Attività connesse alla fornitura.....	12
5.2.1	Servizi di Preinstallazione.....	12
5.2.1.1	Fornitura dei dati identificativi delle apparecchiature.....	13
5.2.2	Installazione attivazione e configurazione	14
5.2.3	Compilazione del Verbale di installazione.....	15
6	SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI APPARATI OGGETTO DELLA FORNITURA.....	16
6.1	Gestione dei malfunzionamenti Hardware	16
6.1.1	Strutture di Assistenza Tecnica	16
6.1.2	Requisiti professionali del personale tecnico	17
6.1.3	Connessione al sistema WEBMH per la gestione dei malfunzionamenti Hardware	17
6.1.4	Manutenzione Hardware ordinaria.....	18
6.1.5	Manutenzione Hardware straordinaria	20
6.1.6	Livelli di servizio per malfunzionamenti hardware	20
6.2	Gestione dei malfunzionamenti Software.....	20
6.2.1	Livelli di servizio per malfunzionamenti software.....	21
6.3	Verifica di conformità servizi di manutenzione	21
6.4	Materiali di consumo	22

1 PREMESSA

Il presente documento riguarda la fornitura di apparecchiature elettroniche, prodotti software e relativi servizi per il Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze di SOGEI S.p.A..

La presente iniziativa è rivolta all'acquisizione di di capacità elaborative, di connettività e di spazio disco (nonché del sw relativo integrato) per i sistemi Vblock di Sogei, attualmente operativi nell'architettura del servizio Scontrini e fatturazione.

Tale acquisizione è necessaria per gestire, dal punto di vista tecnico-informativo, il nuovo obbligo di fatturazione elettronica B2B, introdotto il 30 aprile 2018 dall'Agenzia delle Entrate, che entrerà in vigore a partire dal 1° gennaio 2019 (anticipato al 1° luglio 2018 per i subappalti in ambito di appalti pubblici, e al 1° settembre 2018 per le operazioni Tax Free), che ha imposto la revisione architetturale delle infrastrutture già predisposte sulla base dei precedenti decreti.

In particolare, è necessario effettuare il potenziamento degli attuali sistemi Vblock in dotazione a Sogei impiegati nell'architettura del servizio Scontrini e fatturazione, perché su tali sistemi, a seguito di analisi effettuate sulla occupazione ed utilizzo delle risorse per le varie componenti Compute, Network e Storage (nonché del sw relativo integrato) che lo costituiscono, si è accertata la potenziale saturazione dello spazio storage e dei server. Tale circostanza pone l'intera architettura in uno stato di allerta.

Grazie alla possibilità di poter sfruttare tecniche di thin provisioning dello spazio disco reso disponibile rispetto a quello realmente presente, si è evidenziato il superamento della soglia critica del 150% di oversubscription (attualmente è stata raggiunta la percentuale del 167%).

Si rende quindi necessario ed urgente l'approvvigionamento di ulteriori risorse computazionali e di spazio disco supplementare, delle annesse componenti HW e le relative licenze SW per far rientrare il livello di oversubscription ai livelli consigliati dal Vendor. Tali ulteriori risorse vanno ad affiancarsi ed inserirsi nei medesimi Sistemi Integrati già operativi, come schede e dischi aggiuntivi, licenze addizionali, ed eventuali ampliamenti di connettività, con le relative manutenzioni da allineare alla scadenza dei Sistemi Integrati già in campo.

Il contratto tuttora attivo che gestisce i suddetti sistemi Vblock è il CSQG160213 "Fornitura di sistemi convergenti VCE-VBLOCK 740", stipulato in data 21/07/2016 – e aggiudicato ai sensi del D.lgs. 163/06 - , con il R.T.I. Itaware S.r.l. – mandataria - e Telecom Italia S.p.A. – mandante, il cui servizio di manutenzione scadrà il 15/12/2019.

Il presente Capitolato deve intendersi pertanto redatto in coerenza con le regole tecniche che presiedono al Contratto di cui sopra.

La fornitura sarà parte integrante dell'infrastruttura IT del Sistema Informativo della Fiscalità nel quale i Sistemi Integrati VBlock acquisiti con il contratto CSQG160213 sono pienamente operativi, e, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede la fornitura di componenti aggiuntive (hardware e software) per i Sistemi Integrati VCE (ora DellEMC) VxBlock 740, nonché l'erogazione di servizi di preinstallazione, di consegna e installazione delle componenti aggiuntive fornite, e la manutenzione ed assistenza delle stesse.

Salvo diversa esplicita indicazione, ai termini seguenti riportati in ordine alfabetico viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato di seguito 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 della Fornitura i quali, salvo diversa indicazione, debbono intendersi come **minimi**.

Ciò implica che, in fase di esecuzione, il mancato rispetto di quanto specificato nel presente capitolato tecnico costituisce un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali.

L'iniziativa di cui al presente Capitolato si prefigge lo scopo di incrementare le capacità elaborative e di spazio disco dei Sistemi Integrati VCE vBlock 740 attualmente presenti nei DataCenter Sogei.

2.1 Sintesi della fornitura

Come meglio specificato nei successivi capitoli, la fornitura prevede quanto di seguito riportato:

- a) Nell'ambito della fornitura di apparecchiature e componenti hardware
 - a1. Apparecchiature e componenti di ambito storage, identificati nella tabella del capitolo 3 con il valore "a1" nella colonna "Ambito";
 - a2. Apparecchiature e componenti (appliances di replica), identificati nella tabella del capitolo 3 con il valore "a2" nella colonna "Ambito";
 - a3. Apparecchiature e componenti di ambito computing e infrastrutturale (Blade chassis), identificati nella tabella del capitolo 3 con il valore "a3" nella colonna "Ambito";
 - a4. Apparecchiature e componenti di ambito elaborativo (Blade Server), identificati nella tabella del capitolo 3 con il valore "a4" nella colonna "Ambito"
 - b) Nell'ambito della fornitura di Software
 - b1. Licenze Software aggiuntive di Sistema Operativo proprietario per i Sistemi Integrati (Hypermax), identificati nella tabella del capitolo 3 con il valore "b1" nella colonna "Ambito";
 - b2. Licenze Software aggiuntive di software proprietario di Data Protection (PowerPath VE), identificati nella tabella del capitolo 3 con il valore "b2" nella colonna "Ambito";
 - b3. Licenze Software aggiuntive di software proprietario di gestione unificata di Infrastrutture Convergenti (Cisco UCS Fabric Interconnect), identificati nella tabella del capitolo 3 con il valore "b3" nella colonna "Ambito"
- N.B.** per quanto riguarda la fornitura di cui ai precedenti punti da a1 a a4, e da b1 a b3, essa ricomprende anche il trasporto e la consegna delle

apparecchiature, delle componenti e del software, nonché l'erogazione di servizi connessi di:

- struttura di coordinamento e assistenza;
- installazione, configurazione ed attivazione degli apparati di nuova fornitura;
- installazione degli upgrade software, configurazione ed attivazione degli apparati esistenti;
- integrazione delle nuove componenti nelle infrastrutture già esistenti;

I suddetti servizi dovranno essere erogati come inclusi nella fornitura, senza ulteriori aggravii economici per Sogei.

c) In merito ai Servizi di manutenzione e assistenza (Hardware e Software)

- c1. Servizi di manutenzione ed assistenza “on site” a pagamento su hardware facenti parte della fornitura per un periodo di 12 mesi e comunque in modalità co-termine con le apparecchiature già installate, decorrenti dalla data del positivo collaudo della Fornitura, identificati nella tabella del capitolo 3 con il valore “c1” nella colonna “Ambito”
- c2. Servizi di manutenzione ed assistenza a pagamento sui software facenti parte della fornitura opzionale, identificati nella tabella del capitolo 3 con il valore “c2” nella colonna “Ambito”: anche il periodo di erogazione di tali servizi sarà co-terminato con quelli definiti in c1.

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, così come attestato dall'apposita dichiarazione di conformità, prodotta nella fase precedente alla gara. Inoltre devono rispettare, ciascuno 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”;
- **Decreto Legislativo 19 maggio 2016, n. 86**, “Attuazione della direttiva 2014/35/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni 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. 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.

La Società dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, dovrà documentare l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

3 QUANTITATIVI E DISTRIBUZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura, si articola, nello specifico in:

a)	Hardware
a1)	Per ciascun sistema VBlock già installato, acquisizione di spazio disco sviluppato in analogia all'attuale configurazione già presente nei sistemi in termini di tipologia di dischi, controller e quanto necessario per uno spazio utile di 263 TeraByte utili (definiti come Terabyte commerciali in base 10) per la componente EMC VMAX (Seriali numero 000297200259, 000297200260, 000297200261);
a2)	Per ciascun sistema VBlock già installato, acquisizione del potenziamento dei dispositivi di replica in conformità allo spazio disco in acquisizione tramite n.2 appliance RPA (Recovery Point Appliance) di caratteristiche analoghe o superiori agli appliance attualmente presenti in Sogei
a3)	Per ciascun sistema VBlock già installato, acquisizione di uno Chassis 5108 (Single 5108 w/Updated backplane, 2204XP) (seriali numero V70CK2216001, V70CK2216002, V70CK2216003)
a4)	Per ciascun sistema VBlock già installato, n. 8 lame B200 M4 (Single Blade:UCS B200 M4 2.30 GHz E5-2650 v3/105W 10C/256GB[16x16GB],VIC1340, TPM) (seriali numero V70CK2216001,V70CK2216002, V70CK2216003).
b)	Software
b1)	Licenze per 263TB utili (definiti come Terabyte commerciali in base 10) per la componente EMC VMAX400K (VMAX3 HYPERMAX OS BASE 151-300TB=CC) per ciascun sistema VBlock dei datacenter Sogei (seriali numero 000297200259,000297200260,000297200261)
b2)	n. 16 CPU EMC2 PowerPath VE (POWERPATH CPU SOCKET LICENSE [8+]) per ciascun sistema VBlock dei datacenter Sogei (seriali numero V70CK2216001, V70CK2216002, V70CK2216003)
b3)	n.1 Fabric InterconnectPort License (UCS 6200 Series Fabric Interconnect Unified Port License) per ciascun sistema VBlock dei datacenter Sogei (seriali numero V70CK2216001, V70CK2216002,V70CK2216003)
c)	Servizi di manutenzione e assistenza per max 12 mesi
c1)	Manutenzione Hardware «on site» con livelli di servizio pari a quelli del contratto principale
c2)	Manutenzione Software con livelli di servizio pari a quelli del contratto principale

3.1 Distribuzione

Tutta la fornitura dovrà essere configurata ed installata presso il sito del Sistema Informativo della Fiscalità ovvero in altra sede come eventualmente specificato dai responsabili Sogei.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura consiste in un incremento di componenti hardware e software (parti) della stessa natura e tipologia delle parti già acquisite, installate ed operative governate dal contratto CSQG160213, e da esso già identificate e definite.

La descrizione relativa a questa ulteriore acquisizione viene quindi definita puntualmente e in estremo dettaglio, declinando totalmente ed esaustivamente gli oggetti di fornitura definiti al precedente capitolo in termini di:

- identificativo di parte del produttore (SKU),
- descrizione dell'oggetto di fornitura,
- sito nel quale deve essere dislocato l'oggetto di fornitura,
- tipologia di fornitura (HW, SW, HW Support, SW Support),
- ambito di fornitura (a1, a2, a3, a4, b1, b2, b3, c1, c2),
- quantità

nonché, per gli aspetti economici:

- valore economico unitario (non superabile in offerta)
- valore economico complessivo

Tale completa declinazione è riportata in appendice A al presente Capitolato Tecnico, e riproposta nel facsimile di Offerta Economica.

La Società dovrà garantire i servizi di manutenzione, sia delle apparecchiature che dei software forniti, a partire dalla data di installazione e per 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data del positivo collaudo della fornitura, e comunque fino alla scadenza del contratto originario CSQG160213 (co-termine).

Le apparecchiature e le componenti di nuova fornitura devono essere le più recenti tra quelle che soddisfano il capitolato tecnico, devono essere attualmente in produzione, e devono essere basate sulle più avanzate tecnologie disponibili.

Devono essere nuove di fabbrica e costruite utilizzando parti nuove, devono essere compatibili con gli standard di alimentazione elettrica: frequenza 50 Hz, tensione 380V trifase o 220V monofase.

Resta inteso che le nuove apparecchiature in fornitura dovranno essere dotate delle componenti hardware e software necessarie alla integrazione con l'infrastruttura esistente.

In caso di acquisto di più apparecchiature o componenti dello stesso tipo, ogni apparecchiatura o componenti dovrà garantire le medesime caratteristiche, in termini di tipologia e funzionalità.

5 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del Capitolato Tecnico e quindi andranno prestati dalla Società unitamente alla medesima.

La Società dovrà confermare entro i 5 giorni successivi dalla data di stipula del contratto, che permangono, anche per la estensione di fornitura, le seguenti strutture e funzionalità già presenti per la fornitura originaria:

- struttura di coordinamento e pianificazione;
- strutture di assistenza tecnica e magazzini di parti di ricambio relative agli apparati forniti;
- connessione al sistema SIGMA Sogei (Sistema Informativo per la Gestione dei Malfunzionamenti).

Le suddette strutture rimarranno quindi attive ed a disposizione per tutta la durata del contratto.

Inoltre la Società provvederà ad erogare, nei tempi e nei modi che verranno successivamente illustrati, i servizi di:

- Preinstallazione, installazione, attivazione di base e configurazione delle apparecchiature fornite;
- erogazione dei servizi di manutenzione ed assistenza “on site” durante tutta la durata del contratto di upgrade.

I servizi di manutenzione dovranno essere garantiti per tutti i sistemi durante il periodo di transitorio richiesto per l'attivazione e la messa in esercizio delle componenti in fornitura.

Tutti i componenti hardware e software necessari a svolgere tali servizi saranno a cura e a carico della Società, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

Inoltre, su specifica richiesta della Sogei, formulata attraverso tempestive comunicazioni, e per gravi problemi, la Società dovrà prestare i servizi inerenti la Fornitura in qualunque orario, ivi compresi i giorni festivi.

5.1 Costituzione strutture e funzionalità

5.1.1 Struttura di coordinamento e pianificazione

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo, la Società dovrà confermare la permanenza e la competenza anche sulla presente fornitura della

medesima struttura di coordinamento e pianificazione attualmente operativa nell'ambito del contratto originario CSQG160213.

La Società dovrà informare Sogei di eventuali problematiche connesse all'erogazione del servizio, con le medesime modalità già esecutive.

Dovrà inoltre confermare alla stipula i nominativi e riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo E-Mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura.

Il servizio di coordinamento e pianificazione, anche per questa estensione di fornitura, deve assicurare di norma la copertura con il seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali.

5.1.2 Strutture di assistenza tecnica

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo la Società dovrà confermare la permanenza e la competenza anche sulla presente fornitura delle medesime strutture già operanti sul contratto CSQG160213, ovvero:

- una sede di assistenza tecnica presidiata da personale avente le capacità e l'esperienza per intervenire su apparecchiature analoghe a quelle oggetto della Fornitura;
- un magazzino di parti di ricambio per le apparecchiature oggetto della Fornitura.

5.1.2.1 Requisiti professionali del personale tecnico

Il personale tecnico specialistico preposto alla struttura di assistenza tecnica, deve possedere le seguenti medesime qualificazioni professionali già in possesso del personale tecnico specialistico preposto previsto dal CSQG160213, ovvero:

- esperienza di almeno **2 (due) anni** in attività di manutenzione di apparecchiature analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- frequenza di corsi di addestramento specifici di almeno **20 (venti) giornate**, sulle apparecchiature elettroniche oggetto della fornitura.

5.1.2.2 Piano operativo

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 documentazione della procedura. Tale Piano Operativo dovrà

essere approvato da Sogei entro 10 (dieci) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso.

5.2 Attività connesse alla fornitura

La Società sarà tenuta ad effettuare le attività di seguito descritte.

Il responsabile Sogei della Fornitura si impegnerà a comunicare alla Società il nominativo ed i riferimenti (indirizzo E-Mail, telefono, etc..) dei referenti delle strutture che parteciperanno a tutte le attività oggetto della Fornitura, quali:

- il ricevimento della merce
- le attività di attivazione e configurazione degli Asset;
- le attività di verifica di conformità;
- le attività di ritiro e smaltimento di eventuali apparati e componenti dismessi.

5.2.1 Servizi di 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 delle apparecchiature oggetto della Fornitura;
- 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, e relativi pesi;
 - Tipologia ed assorbimento di energia elettrica per ogni apparecchiatura;
 - Numero di linee di alimentazione richieste per ogni apparecchiatura e tipologia di connettore;
 - Tipologia di raffreddamento delle apparecchiature;
 - Consumo in termini di frigorifici per ogni apparecchiatura;
 - Quantità e tipologia delle interfacce dati di ogni apparecchiatura.
- 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.

5.2.1.1 Fornitura dei dati identificativi delle apparecchiature e del software

La Società dovrà fornire i dati identificativi delle apparecchiature avvalendosi dello stesso collegamento telematico con Sogei, che dovrà costituire per connettersi al sistema SIGMA. Attraverso tale collegamento potrà raggiungere il sito WEB <http://assetfornitori.esterni.sogei.it> utilizzando il quale potrà caricare i dati identificativi delle apparecchiature.

Tali informazioni devono essere inviate almeno 5 giorni prima della consegna delle apparecchiature e saranno utilizzate successivamente, per la compilazione del “**Verbale di Installazione**”, così come descritto nel successivo paragrafo.

In particolare la Società dovrà creare un file di testo semplice (con estensione qualsiasi) contenente l'elenco dei dati identificativi suddivisi da tabulazione. La prima linea del file, che verrà ignorata nel corso della successiva elaborazione, conterrà la denominazione delle colonne. Di seguito si riporta il tracciato del file:

Numero di repertorio	Ordine d'acquisto	Costruttore	Modello apparecchiatura	Matricola

Tabella 3: Tracciato del file

Il file di testo così predisposto potrà essere selezionato dalla apposita procedura di caricamento presente nel sito Web.

Inoltre, la Società dovrà inviare, almeno un giorno prima della prevista consegna, una e-mail contenente tutte le indicazioni funzionali alla Fornitura, ai referenti ed al responsabile Sogei della fornitura. La società dovrà, comunque, comunicare:

- ora e giorno previsti per la consegna;
- targa dell'automezzo e nome del conducente/vettore;
- un indirizzo e-mail e/o recapito telefonico;
- un elenco delle apparecchiature che verranno consegnate, conformemente a quanto verrà riportato nel DDT (Documento di trasporto).
- Relativamente al software, la Società dovrà fornire i dati identificativi 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	Versione	Sistema operativo	Part number

- 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

5.2.2 Installazione attivazione e configurazione

Entro il termine di 10 giorni solari decorrenti dalla data di stipula del contratto, ovvero dalla data di eventuale lettera di anticipata esecuzione nel rispetto delle previsioni della normativa applicabile, salvo facoltà della Sogei di stabilire altro termine successivo, l'Impresa dovrà avere terminato il processo di trasporto e consegna di tutti gli apparati hardware e delle licenze software.

La installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature deve essere effettuata in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo concordato con Sogei.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione della Società avvertire preventivamente i responsabili SOGEI delle imminenti attività.

La Società dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- trasporto e 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;
- sopralluogo e posa in opera dei componenti per il cablaggio forniti;
- installazione delle apparecchiature elettroniche, secondo le modalità proprie di ciascuna di esse e secondo le specifiche di configurazione comunicate dai responsabili SOGEI nel corso dei sopralluoghi, che dovranno essere effettuati dalla Società prima dell'installazione. Si precisa fin d'ora che, qualora sia richiesto da SOGEI, gli interventi andranno eseguiti anche in orario notturno, fra il sabato e la domenica, per minimizzare l'impatto sull'operatività del centro;

- attivazione delle apparecchiature elettroniche e dell'eventuale software ausiliario di gestione e verifica del loro corretto funzionamento;
- configurazione delle apparecchiature sulla base delle specifiche concordate con gli specialisti Sogei;
- produzione del **“Verbale di Installazione/Consegna”** per le apparecchiature oggetto della Fornitura nelle modalità descritte nell'apposito paragrafo che segue.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione prendere accordi con le strutture di Sogei per la pianificazione di tutte le attività.

5.2.3 Compilazione del Verbale di installazione

Di seguito alle attività di consegna ed installazione, i tecnici della Società ed i responsabili Sogei delle attività di installazione, sono tenuti ad effettuare la messa in servizio delle apparecchiature, attraverso l'utilizzo della apposita procedura WEB per la gestione degli ASSET. Contestualmente al momento in cui viene effettuata la suddetta transazione, viene rilasciata la corrispondente autorizzazione (Ricezione) in merito al ciclo di Fatturazione Passiva che è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

Successivamente, attraverso la stessa procedura sarà possibile produrre il documento chiamato **“Verbale di installazione/Consegna”**. Tale documento andrà firmato dal tecnico della Società e dal Responsabile Sogei del contratto e farà parte della documentazione richiesta per il collaudo finale della Fornitura. Si richiede pertanto alla Società di spedire copia del suddetto verbale, unitamente ai relativi DDT, alla casella di posta elettronica **'collaudi@sogei.it'**

Le informazioni necessarie per accedere alla applicazione Web di Asset (indirizzo URL, Userid e Password) verranno comunicate dopo la stipula del contratto.

6 Servizi di Manutenzione degli apparati oggetto della fornitura

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica della Società per tutta la durata del contratto, come richiesto nell'apposito paragrafo del Capitolo "GENERALITÀ" e nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi.

Attraverso l'erogazione dei servizi di manutenzione la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le apparecchiature oggetto della Fornitura, ivi compreso il software fornito.

I servizi di manutenzione Hardware saranno erogati dalle Strutture di Assistenza Tecnica della Società per un periodo di 12 (dodici) mesi dalla data di accettazione della fornitura, specificata nei tempi e nei modi descritti nei successivi paragrafi, e comunque co-termine con le infrastrutture già sotto manutenzione, così come definito dal contratto CSQG160213.

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

6.1 Gestione dei malfunzionamenti Hardware

Le segnalazioni di malfunzionamenti potranno essere inoltrate alla Società dal personale della Sogei, secondo le modalità previste dalla procedura WEBMH (vedi paragrafo 6.1.3). Sulla base di tali segnalazioni il personale delle strutture di assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco entro i tempi massimi contrattualmente concordati.

6.1.1 Strutture di Assistenza Tecnica

La Società dovrà predisporre ed attivare, presso propri locali ubicati nella provincia di Roma, 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 nei successivi paragrafi.

6.1.2 Requisiti professionali del personale tecnico

Il personale tecnico specialistico operante nelle strutture di assistenza tecnica, dovrà possedere le seguenti qualificazioni professionali:

- esperienza di almeno 3 (tre) anni in attività nelle quali siano state interessate apparecchiature e configurazioni analoghe alla presente acquisizione;
- frequenza di corsi specifici inerenti forniture analoghe alla presente acquisizione.

6.1.3 Connessione al sistema WEBMH per la gestione dei malfunzionamenti Hardware

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), è garantita attraverso il *Sistema Informativo di Gestione dei Malfunzionamenti* (WEBMH).

Il sistema WEBMH è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti Sogei e della Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti alle Società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze. La segnalazione del guasto viene effettuata, da parte dell'utente, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento vengono gestite e storicizzate in opportuni Database tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema WEBMH ed il Fornitore, avverrà mediante Web Services messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo **https** con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei.

Sarà a totale carico della Società sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai Web Services di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi.

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Società) avverranno rispettando il formato dati descritto nel WSDL del Web Service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati, saranno forniti alla Società successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura

della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dalla Società all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica della Società tramite telefono o fax.

Entro 30 (trenta) giorni solari successivi alla stipula del contratto la Società è tenuta a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema WEBMH.

6.1.4 Manutenzione Hardware ordinaria

Il servizio consiste nel ripristino di eventuali malfunzionamenti che si potranno verificare sugli apparati forniti, riconducibili al normale utilizzo degli stessi.

Al tal fine, le strutture di assistenza tecnica dovranno preventivamente comunicare al richiedente il giorno e l'ora del previsto intervento e, successivamente dovranno:

- effettuare in loco la diagnosi definitiva del guasto;
- sostituire i componenti e/o le parti difettose degli apparati;
- effettuare il test per la verifica dell'avvenuto ripristino e del buon funzionamento.

Si precisa che la diagnosi del malfunzionamento dovrà essere completa ed estesa a tutte le componenti, comprese quelle che interagiscono con quelle fornite. Nel caso in cui la causa di malfunzionamento venga individuata su componenti/apparati non comprese nel servizio di manutenzione, la Società dovrà comunque inserire quanto rilevato nel sistema WEBMH. Per tali tipologie di intervento non verrà riconosciuto alcun onere a carico della Sogei.

La sostituzione di interi apparati è ammessa, pur restando comunque subordinata all'autorizzazione scritta della Sogei, solo quando lo impongano circostanze quali:

- la natura stessa "non riparabile" dell'apparato. Solo in questo caso la sostituzione è da intendersi a titolo definitivo;
- l'impossibilità di assicurare in altro modo il tempestivo ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura. In questo caso la sostituzione ha carattere esclusivamente temporaneo.

La sostituzione definitiva deve essere effettuata con apparati del medesimo tipo, nuovi di fabbrica o ricondizionati purché garantiti come nuovi e con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quello guasto a condizione che esse utilizzino gli stessi materiali di consumo. La struttura di coordinamento e pianificazione della Società dovrà comunicare al Direttore dell'esecuzione della Sogei la marca, il modello e la matricola del nuovo

apparato e contestualmente, dovrà farsi firmare un documento che attesti la fuoriuscita dalla sede dell'apparecchiatura guasta. Il Direttore dell'esecuzione della Sogei è tenuto ad eseguire la funzione di **“Sostituzione Apparecchiatura”** nello strumento WEB per la gestione degli Asset che è lo stesso usato dalla Società per la compilazione e la produzione delle “Note di installazione” delle apparecchiature.

Qualora la sostituzione sia di tipo temporaneo, il ripristino e la reinstallazione dell'apparato originario deve avvenire entro la scadenza del periodo contrattuale.

Nel caso in cui si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparato, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura e a spese della Società.

Se l'intervento di manutenzione comporta la distruzione dell'ambiente software (tipicamente per rimpiazzo di supporti quali hard disk o schede di memoria), la Società dovrà anche provvedere al ripristino di detto ambiente in modo da ripristinare la piena funzionalità dell'apparato.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società deve richiedere al Direttore dell'esecuzione della Sogei di effettuare l'apposita transazione telematica nel sistema WEBMH di chiusura del malfunzionamento per introdurre i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparato.

Per circostanze oggettive che impediscono alla Società il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, quali:

- manifestata indisponibilità di Sogei a consentire l'intervento immediato del tecnico per la manutenzione;
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dalla Società, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparato.

La Società stessa dovrà documentare tali circostanze con appositi rapporti “Report” firmati e timbrati dal Direttore dell'esecuzione della Sogei. Detti Report dovranno essere spediti alla struttura di coordinamento e pianificazione della Società.

6.1.5 Manutenzione Hardware straordinaria

La manutenzione hardware straordinaria è da considerarsi totalmente assorbita nella manutenzione hardware straordinaria definita e descritta, per le apparecchiature già installate, dal contratto CSQG160213.

6.1.6 Livelli di servizio per malfunzionamenti hardware

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 WEBMH.

E' fondamentale, quindi che le strutture di assistenza tecnica del Fornitore richiedano la chiusura del malfunzionamento al Direttore dell'esecuzione della Sogei così come è stato descritto in precedenza.

I servizi di manutenzione dovranno essere prestati dalla Società, per tutto il periodo, nei seguenti orari (ore lavorative):

- dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato, escluse le sole festività nazionali.

Il ripristino della completa funzionalità degli apparati dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **8 (otto) ore lavorative** dalla segnalazione del malfunzionamento.

In casi particolarmente critici, su specifica richiesta di Sogei, la Società dovrà effettuare l'intervento anche al di fuori degli orari sopra specificati, senza poter chiedere nessun onere aggiuntivo.

6.2 Gestione dei malfunzionamenti Software

Per malfunzionamento software si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità dell'apparato, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

La manutenzione software, a titolo esemplificativo e non esaustivo, deve comprendere:

- invio delle migliorie, riparazioni e aggiornamenti dei prodotti e della relativa documentazione; le riparazioni devono poter essere applicate anche nella forma di "support package", ovvero pacchetti di correzioni volti a ridurre l'impegno necessario ad implementare singole correzioni.
- invio di nuove "Release" e versioni successive dei componenti software che si rendano disponibili, corredati della relativa documentazione; la Committente avrà la facoltà di utilizzare le nuove

versioni e/o di continuare ad usare le versioni precedentemente installate. Il nuovo software dovrà essere installato a cura del fornitore.

Le segnalazioni dei malfunzionamenti software verranno inoltrate dalla Sogei alla struttura di Coordinamento e pianificazione telefonicamente e/o via e-mail, e confermate via FAX.

Per ogni malfunzionamento la Società dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare alla Sogei via email e, con conferma via fax, tale identificativo entro 1 ora lavorativa dalla ricezione della segnalazione.

6.2.1 Livelli di servizio per malfunzionamenti software

Per ogni malfunzionamento segnalato la Società dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

Per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi ai prodotti software si richiedono il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

- ripristino della operatività entro 8 (otto) ore lavorative dalla conferma della segnalazione del malfunzionamento inviata via fax;
- completa risoluzione del malfunzionamento entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento per il ripristino di tutte le funzionalità dell'apparecchiatura con conseguente rilascio di eventuali "Patch" da rilasciare a Sogei.

Nel caso in cui il malfunzionamento richieda modifiche al Software di Sistema, tali modifiche vanno prima "testate" sui sistemi di riferimento e, successivamente all'esito positivo dei test, va concordato un piano d'intervento per l'allineamento del suddetto Software su tutti gli apparati analoghi forniti dalla Società.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai tre giorni lavorativi (normale periodo di ripristino), la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

6.3 Verifica di conformità servizi di manutenzione

Nel corso delle attività contrattuali Sogei S.p.A. effettuerà, alla fine di ciascun trimestre, le attività di verifica di conformità dei servizi di manutenzione volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione verranno avviate, relativamente all'accertamento del rispetto dei livelli di servizio come riportati nei paragrafi 6.1.6 e 6.2.1, entro 20 (venti) giorni solari dal termine del relativo periodo di riferimento.

I risultati verranno presentati dalla Struttura di pianificazione e coordinamento al Direttore dell'esecuzione della Sogei in riunioni trimestrali durante le quali verrà sottoscritto da Sogei il **Verbale di Verifica di Conformità**, che riporterà la **“Data di accettazione del servizio”** in cui saranno tracciati i malfunzionamenti riscontrati ed i relativi tempi di ripristino.

6.4 Materiali di consumo

Ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo a carico utente, quelli espressamente dichiarati tali nei “manuali d'uso e manutenzione” forniti a corredo degli apparati o nei manuali tecnici del costruttore. Non sono considerati materiali di consumo le batterie tampone.