

## Capitolato Tecnico

**APPALTO SPECIFICO, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE ICT, PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HW E SW PER IL SISTEMA INFORMATIVO DEL PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A. – ID 2517**

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'affidamento di servizi di manutenzione HW e SW per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 2517

Classificazione del documento: Consip Public

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>5</b>
2.1	Durata del contratto.....	5
2.2	Luogo di svolgimento .....	5
2.3	Adempimenti per la Sicurezza e Conformita' .....	5
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DELL'OGGETTO DI FORNITURA .....</b>	<b>7</b>
3.1	Caratteristiche generali del servizio di manutenzione .....	10
3.1.1	<i>Manutenzione correttiva ordinaria .....</i>	<i>11</i>
3.2	Tipologie di servizio di manutenzione richiesti .....	13
3.3	Livelli minimi di servizio per l'impresa .....	16
<b>4</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>18</b>
4.1	Responsabile Unico delle Attività Contrattuali (RUAC) .....	18
4.2	Modalità di comunicazione .....	18
4.3	Verifica di conformità.....	18
4.4	Modalità di erogazione del servizio di manutenzione .....	19
4.5	Lingua .....	21
4.6	Riservatezza.....	21

## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato disciplina l'acquisizione di una fornitura di aggiornamenti e servizi di manutenzione HW e SW connessi degli apparati server, apparati di rete ethernet e Fibre Channel, bilanciatori e firewall, storage, sistemi Exadata e relative licenze del Sistema Informativo del Programma per la Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. per **36 (trentasei) mesi** a partire dalla data di stipula del Contratto, da erogarsi in favore della Consip S.p.A., ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate dal presente Capitolato e dalle Condizioni Contrattuali.

### 1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Apparecchiatura:** insieme dei componenti hardware e software di base che costituiscono il sistema informatico;
- **Committente/Amministrazione:** la Consip S.p.A.;
- **Componenti:** si intendono i singoli elementi di cui è costituita un'Apparecchiatura; trattasi di un elemento hardware o di un prodotto software/firmware;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Consip e la Società che regola il servizio;
- **Documento tecnico/Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il Servizio;
- **Malfunzionamento:** qualunque anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione, la non completa disponibilità o il degrado dei servizi offerti da una Apparecchiatura e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto al corretto funzionamento descritto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Orario di Servizio:** si intende l'insieme delle fasce orarie nelle quali deve essere assicurata la disponibilità dei servizi applicativi ed infrastrutturali del Sistema Informativo del Programma per la Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. tali fasce orarie sono le seguenti: Lunedì/Venerdì 8:00/20:00 e Sabato 8:00/14:00, esclusi festivi.
- **Produttore:** si intende l'azienda produttrice di apparecchiature hardware e di licenze software.
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **S/N:** il numero identificativo dell'Apparecchiatura o del Componente (serial number);

- **Società/Fornitore/Impresa:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Update:** in relazione ai prodotti software si intende sia una nuova release, sia una nuova versione dei Prodotti.

## **2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

Costituisce oggetto della presente iniziativa la fornitura degli aggiornamenti e dei servizi connessi di manutenzione standard HW e SW di base degli apparati e delle licenze software relativi ai seguenti produttori:

- HPE;
- Cisco;
- Radware;
- Fortinet;
- IBM/Lenovo;
- Oracle.

Al successivo capitolo 3 è riportato il dettaglio delle apparecchiature e dei software il cui servizio di manutenzione è oggetto del presente capitolato tecnico.

### **2.1 DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 36 mesi decorrenti dalla “Data della stipula”.

### **2.2 LUOGO DI SVOLGIMENTO**

L'erogazione dei servizi on-site oggetto della presente fornitura dovrà avvenire presso il nuovo CED DAG (NCED) di Sogei S.p.A. sito in via Mario Carucci n. 99 in Roma.

### **2.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA E CONFORMITA'**

Tutte le apparecchiature e/o le parti di ricambio forniti devono essere conformi alla normativa vigente che ne regola la produzione, commercializzazione ed utilizzo.

In particolare, devono essere rispettate, 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.

È fatto obbligo all’Impresa di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, 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 “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 DESCRIZIONE DELL'OGGETTO DI FORNITURA

Si riporta nella seguente tabella il dettaglio degli apparati hardware (inclusivi del SW di base) e delle licenze software attualmente in uso per i quali è richiesta la fornitura di aggiornamenti e del servizio di manutenzione connesso con evidenza dei mesi di effettiva erogazione del servizio.

Si precisa che il servizio di manutenzione sarà attivato con cadenza mensile.

**Tabella 1 – Apparati/licenze oggetto dei servizi richiesti**

Gruppo	Marca	Tipologia di apparato/licenza	Modello/nome licenza	Q. tà	Scadenza attuale	Mesi di manutenzione
	HPE	SERVER BLADE	ProLiant BL660c G9	15	31/12/2022	36
1	HPE	SERVER BLADE	ProLiant BL460c G9	8	31/12/2022	36
	HPE	SERVER BLADE	ProLiant BL660c G8	6	31/12/2022	36
	HPE	SERVER BLADE	ProLiant BL460c G10	5	31/12/2022	36
	HPE	ENCLOSURE	BLC7000	4	31/12/2022	36
	HPE	SERVER SYNERGY	SY660 gen9 compute module	12	31/12/2022	36
	HPE	FRAME	Synergy 12000 Frame	2	31/12/2022	36
	HPE	COMPOSER	Synergy Composer	2	31/12/2022	36
	HPE	VIRTUAL CONNECT	Synergy Virtual Connect	2	31/12/2022	36
	HPE	SWITCH	5900AF-48XG-4QSFP	5	31/12/2022	36
	HPE	SWITCH	5900AF 48XG 4QSFP+ Switch	1	01/06/2023	31
	HPE	SERVER RACKABLE	ProLiant DL560 GEN10	6	31/12/2022	36
	HPE	SERVER RACKABLE	ProLiant DL560 GEN10	3	01/07/2025	6

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'affidamento di servizi di manutenzione HW e SW per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 2517

Classificazione del documento: Consip Public

2	CISCO	SWITCH	MDS 9396S 96X16G FC (2 RU) Chassis	2	31/12/2022	36
	CISCO	SWITCH	MDS 9396S 96X16G FC (2 RU) 48x16G Sw SFP	1	31/12/2022	36
	CISCO	SWITCH	MDS 9396S 16G Multilayer Fabric Switch con 48 porte FC 16	1	01/06/2023	31
3	RADWARE	BILANCIATORE	Alteon 5224 XL- 2* SFP+, 16*SFP - 8*Copper - 12GB Memory - Max 5 Gbps throughput - 5,000 SSL CPS - Caching - 1 Gbps Compression- RoHS	2	01/01/2023	12
	RADWARE	BILANCIATORE	Alteon-NG 5224 XL- 2* SFP+, 16*SFP - 8*Copper - 12GB Memory - Max 5 Gbps throughput - 5,000 SSL CPS - Caching - 1 Gbps Compression- RoHS – 2 GIGA	2	01/01/2023	12
	RADWARE	BILANCIATORE	Alteon 5224 1 G/ODS-LS/6GB incluso Right to Use (RTU): 6 Physical and 60 Virtual instances - Software Option	2	01/01/2023	12
	RADWARE	BILANCIATORE	Alteon D5208S HPP Deliver 2*SFP+ 8*Copper 32GB Memory Dual AC power supply 2 x 10Gbps pluggable optics multimode SR 500G SSD RoHS. Max 6 Gbps throughput The default RAM supports up to 24 vADCs.	2	01/06/2023	31
	RADWARE	LICENZA SOFTWARE	APSolute Vision Performance Reporter - Software Option	1	31/12/2022	36
4	FORTINET	FIREWALL	FortiGate-2600F 1 Year Unified Threat Protection (UTP) (IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, Web & Video Filtering, Antispam Service, and 24x7 FortiCare)	4	01/06/2023	31*
	FORTINET	FIREWALL	FortiAnalyzer 1000E Centralized log & analysis appliance - 2x GE RJ45, 24TB storage, up to 600 GB/Day of Logs	1	01/01/2023	27
	FORTINET	ANTIVIRUS	FML-400F-BDL-641-36 FORTIMAIL ENTERPRISE 3Y -FortiMail-400F Hardware plus 3 Year 24x7 FortiCare and FortiGuard Enterprise ATP Bundle	2	01/01/2024	24
5	IBM	STORAGE CONTROLLER	IBM V7000 Gen2 Plus with 24 X 1,9 TB RI Flash	1	31/12/2022	36
	IBM	STORAGE ESPANSION	IBM V7000 Gen2 Plus with 10 X1,9 TB RI Flash	1	31/12/2022	36
	IBM/LENOVO	RACK	42U 1200MM Deep Static Rack	1	31/12/2022	36
	IBM	STORAGE ESPANSION	IBM V7000 Gen2 Plus with 17 X 1,9 TB RI Flash	1	31/12/2022	36
	IBM	STORAGE CONTROLLER	V5030 SFF Control	1	31/12/2022	36
	IBM	DISK EXPANSION	V5000 HD LFF Expansion	1	31/12/2022	36

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'affidamento di servizi di manutenzione HW e SW per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 2517

Classificazione del documento: Consip Public



	IBM	RACK	Rack 19" completo di doppia PDU e cavetteria	1	31/12/2022	36
	IBM	STORAGE CONTROLLER	IBM V7000 Gen3 Plus with 12 X 20 TB RI Flash	1	31/12/2022	36
	IBM	LICENZA SOFTWARE	IBM Storwize V7000 Controller Full Feature	1	31/12/2022	36
	IBM	LICENZA SOFTWARE	IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize	3	31/12/2022	36
	IBM	STORAGE CONTROLLER	IBM V7000 Gen3 Plus with 8 xxx TB RI Flash	1	31/12/2022	36
	IBM	LIBRARY	TS4300	1	01/06/2024	19
6	ORACLE	STORAGE	Sun ZFS Storage 7420 ATO BOM product family top level part number	1	31/12/2022	36
	ORACLE	STORAGE	Sun ZFS Storage 7420 ATO BOM product family top level part number	1	31/12/2022	36
	ORACLE	SWITCH	Exadata Database Machine Expansion Switch Kit	1	31/12/2022	36
	ORACLE	STORAGE	Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C: model family	1	31/12/2022	36
	ORACLE	SISTEMA	Exadata Database Machine X5-2 HC Half Rack	1	31/12/2022	36
	ORACLE	STORAGE	Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C: model family	1	31/12/2022	36
	ORACLE	STORAGE	Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24P: model family	1	31/12/2022	36
	ORACLE	LICENZA SOFTWARE	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual (36 utenti)	1	31/12/2022	36
	ORACLE	LICENZA SOFTWARE	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual (24 utenti)	1	31/12/2022	36
	ORACLE	LICENZA SOFTWARE	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual (84 utenti)	1	31/12/2022	36

Per questioni di sicurezza non sono indicati i numeri seriali degli apparati.

**\* Si fa presente che tali apparati sono ancora in fase di acquisizione da parte di Consip. Per tale ragione, il numero di mesi indicato per la manutenzione è un valore indicativo.**

L'eventuale dismissione (ad esempio in caso di "End of Support") di apparati HW e/o licenze sarà comunicato da Consip con un anticipo trimestrale.

Il canone complessivo di manutenzione è calcolato su base mensile e sarà corrisposto in base al numero

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'affidamento di servizi di manutenzione HW e SW per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 2517

Classificazione del documento: Consip Public

effettivo di apparati HW e dei prodotti SW in manutenzione con le modalità e alle condizioni definite nel contratto (schema speciale).

### **3.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

L'impresa è responsabile della corretta e completa esecuzione del servizio oggetto di fornitura per tutta la durata del contratto.

Attraverso l'erogazione dei suddetti servizi l'Impresa dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le apparecchiature e i prodotti oggetto del servizio.

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

La manutenzione hardware prevede la disponibilità di parti di ricambio, che dovranno essere nuove e identiche (del medesimo produttore e aventi almeno le medesime funzionalità) alle parti sostituite, nonché il ritiro delle parti sostituite da parte dall'Impresa che dovranno essere conformi, laddove applicabile, alle norme RAEE (direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche, recepita con D.Lgs. 14-3-2014 n. 49) e RoHS (direttiva 2011/65/UE sulle sostanze pericolose, recepita con D.Lgs. 4-3-2014 n. 27).

Le parti di ricambio verranno fornite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per il Committente; le parti sostituite verranno ritirate dal Fornitore stesso che ne acquisisce la proprietà.

Il ritiro dei componenti hardware da sostituire e di quelli forniti in loro sostituzione, nonché la consegna dei componenti in sostituzione e di quelli ripristinati dovranno essere effettuati a cura e spese del Fornitore con le modalità e nei termini che verranno concordati con la Committente.

Sulla base delle segnalazioni di guasto inoltrate dal personale della Committente o soggetti terzi da questa autorizzati, l'impresa, attraverso il proprio personale dovrà effettuare l'intervento di assistenza tecnica presso la sede di cui al paragrafo 2.2, in accordo con la Committente.

Si specifica, in particolare, che ove le politiche commerciali del produttore prevedano che il servizio di manutenzione venga eseguito esclusivamente dal medesimo, l'intervento in loco verrà svolto mediante l'impiego di personale del produttore (in tal caso il servizio si configura come una subfornitura a catalogo di prodotto informatico ex art. 105 comma 3, lett. b), d.lgs. n. 50/2016 s.m.i.).

L'Impresa dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura (messa a disposizione) e l'assistenza all'installazione delle versioni successive dei Firmware, delle patch di sicurezza e degli aggiornamenti del software oggetto di fornitura.

Inoltre, alla Committente 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.

E' responsabilità dell'impresa essere punto di interfaccia tra la Committente e i produttori nelle fasi di pianificazione, organizzazione e attivazione degli interventi.

### **3.1.1 Manutenzione correttiva ordinaria**

La manutenzione correttiva ordinaria consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature hardware con relativo software di base e sui prodotti software di cui alla precedente tabella 1.

Le attività da eseguire in loco a carico all'impresa si svolgeranno secondo l'orario di servizio di cui al paragrafo 1.1 ("**orario di servizio**") nei casi in cui la stessa attività sia programmabile e non abbia carattere di urgenza; tuttavia l'impresa dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi, un servizio di reperibilità per l'esecuzione degli interventi di manutenzione nelle fasce orarie non comprese nell'orario di servizio e nei giorni festivi.

#### Manutenzione hardware

Per le apparecchiature hardware, sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dall'Impresa, il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco ed entro i tempi massimi stabiliti al successivo capitolo 3.

Nel corso di tale processo, dovranno essere tracciate le opportune informazioni che descrivono la gestione della escalation del malfunzionamento.

E' pertanto obbligo del fornitore:

- a. rendere disponibili le componenti e/o apparecchiature oggetto di sostituzione presso il luogo di svolgimento di cui al paragrafo 2.2;
- b. provvedere alla sostituzione della componente e/o apparecchiatura non funzionante nel rispetto dei livelli minimi di servizio di cui al successivo capitolo 3, salvo diverso accordo con la Committente;
- c. verificare il corretto funzionamento della componente e/o apparecchiatura sostituita;
- d. supportare la Committente, ove richiesto, nella fase di ripristino del malfunzionamento per quanto di competenza.

Contestualmente al completamento dell'intervento, il tecnico dell'Impresa in accordo con la Committente, comunicherà via mail alla Committente la chiusura della segnalazione con evidenza dei dati relativi al momento dell'avvenuto ripristino dell'apparecchiatura.

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

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini dei livelli minimi di servizio di cui al successivo capitolo 3.2 e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel contratto, l'Impresa dovrà comunicare via mail le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Committente di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

#### Manutenzione software e firmware

Ai fini della esecuzione della manutenzione software e firmware è obbligo dell'impresa:

- a. svolgere attività di monitoraggio proattivo continuativo verso i produttori degli apparati e del software oggetto di fornitura al fine di verificare il rilascio di firmware, patch di sicurezza e aggiornamenti delle versioni di software e di darne comunicazione tramite mail alla Committente nel rispetto dei livelli minimi di servizio di cui al successivo capitolo 3.2;
- b. inviare alla Committente (ovvero comunicare tempestivamente la disponibilità del download dal sito del produttore/fornitore) 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.
- c. Inviare alla Committente (ovvero comunicare tempestivamente la disponibilità del download dal sito del produttore/fornitore) le nuove versioni dei prodotti installati che si rendano disponibili, corredati della relativa documentazione; la Committente si riserva la facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le versioni precedentemente installate.
- d. supportare la Committente, ove richiesto, nella fase di ripristino del malfunzionamento per quanto di competenza.

La Committente 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, l'Impresa è tenuta a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente Software sostituito.

L'impresa potrà proporre le modifiche ed i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni al fine di elevare il grado di affidabilità dei componenti forniti e/o di semplificare la manutenzione provvedendo a proprie spese alle relative installazioni, ove concordate con la Committente.

### 3.2 TIPOLOGIE DI SERVIZIO DI MANUTENZIONE RICHIESTI

Nella tabella seguente si riporta, per ciascun gruppo di produttori, gli apparati e le licenze software con i relativi servizi di manutenzione richiesti.

**Tabella 2 – Tipologie del servizio di manutenzione**

Gruppo	Marca e tipologia	Apparato	Product number	Q. tà	Servizio di manutenzione del produttore richiesto
1	HPE SERVER BLADE	ProLiant BL660c G9	728352-B21	15	HPE Tech Care Critical Services (HU4A3AC)
	HPE SERVER BLADE	ProLiant BL460c G9	727021-B21	8	
	HPE SERVER BLADE	ProLiant BL660c G8	679118-B21	6	
	HPE SERVER BLADE	ProLiant BL460c G10	863442-B21	5	
	HPE ENCLOSURE	BLC7000	507019-B21	4	
	HPE SERVER SINERGY	SY660 gen9 compute module	732360-B21	12	
	HPE FRAME	Synergy 12000 Frame	797740-B21	2	
	HPE COMPOSER	Synergy Composer	804353-B21	2	
	HPE VIRTUAL CONNECT	Synergy Virtual Connect	794502-B23	2	
	HPE SWITCH	5900AF-48XG-4QSFP	JC772A	5	
	HPE SWITCH	5900AF 48XG 4QSFP+ Switch	EC9B-8B1C-44BA	1	
	HPE SERVER RACKABLE	ProLiant DL560 GEN10	200010352799	6	
	HPE SERVER RACKABLE	ProLiant DL560 GEN10	200010352799	3	
2	CISCO SWITCH	MDS 9396S 96X16G FC (2 RU) Chassis	DS-C9396S-48EK9	2	Cisco SmartNet (SNTC 8X5XNBD con accesso

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'affidamento di servizi di manutenzione HW e SW per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 2517

	CISCO SWITCH	MDS 9396S 96X16G FC (2 RU) 48x16G Sw SFP	DS-C9396S-48EK9	1	alla Cisco Connection Online (CCO))
	CISCO SWITCH	MDS 9396S 16G Multilayer Fabric Switch con 48 porte FC 16	DS-C9396S-K9	1	
3	RADWARE BILANCIATORE	Alteon 5224 XL- 2* SFP+, 16*SFP - 8*Copper - 12GB Memory - Max 5 Gbps throughput - 5,000 SSL CPS - Caching - 1 Gbps Compression- RoHS	19210086RS	2	Radware Certainty Support Program Level 3 (CL3) con accesso a Security Update (SUS)
	RADWARE BILANCIATORE	Alteon-NG 5224 XL- 2* SFP+, 16*SFP - 8*Copper - 12GB Memory - Max 5 Gbps throughput - 5,000 SSL CPS - Caching - 1 Gbps Compression- RoHS – 2 GIGA	19210086RS	2	
	RADWARE BILANCIATORE	Alteon 5224 1 G/ODS-LS/6GB incluso Right to Use (RTU): 6 Physical and 60 Virtual Instances - Software Option	192100 bilanciatore80 RS	2	
	RADWARE BILANCIATORE	Alteon D5208S HPP Deliver 2*SFP+ 8*Copper 32GB Memory Dual AC power supply 2 x 10Gbps pluggable optics multimode SR 500G SSD RoHS. Max 6 Gbps throughput The default RAM supports up to 24 vADCs.	1920129001RS	2	
	RADWARE LICENZA SW	APSolute Vision Performance Reporter - Software Option	9070104	1	
4	FORTINET FIREWALL	FortiGate-2600F 1 Year Unified Threat Protection (UTP) (IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, Web & Video Filtering, Antispam Service, and 24x7 FortiCare)	FG-2600/-DC	4	FortiGate-2600F 1 Year 24x7 FortiCare Contract FC-10-F26HF-950-02-12
	FORTINET FIREWALL	FortiAnalyzer 1000E Centralized log & analysis appliance -	FAZ1000E	1	FortiAnalyzer-1000E 3 Year 24x7 FortiCare Contract FC-10-L1005-247-02-36

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'affidamento di servizi di manutenzione HW e SW per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 2517

Classificazione del documento: Consip Public

		2x GE RJ45, 24TB storage, up to 600 GB/Day of Logs			
	FORTINET ANTIVIRUS	FML-400F-BDL-641-36 FORTIMAIL ENTERPRISE 3Y - FortiMail-400F Hardware plus 3 Year 24x7 FortiCare and FortiGuard Enterprise ATP Bundle	FML-400F-BDL-641-36	2	FortiMail 3 Year 24x7 FortiCare and Fortiguard Enterprise ATP Bundle Contract FC-10-FE4HF-641-02-36
5	IBM STORAGE CONTROLLER	IBM V7000 Gen2 Plus with 24 X 1,9 TB RI Flash	2076 624	1	M47
	IBM STORAGE EXPANSION	IBM V7000 Gen2 Plus with 10 X1,9 TB RI Flash	2076 24F	1	
	IBM/LENOVO RACK	42U 1200MM Deep Static Rack	93614PX	1	
	IBM STORAGE EXPANSION	IBM V7000 Gen2 Plus with 17 X 1,9 TB RI Flash	2076 24F	1	
	IBM STORAGE CONTROLLER	V5030 SFF Control	2078-324	1	
	IBM DISK ESPANSION	V5000 HD LFF Expansion	2078-92F	1	
	IBM RACK	Rack 19" completo di doppia PDU e cavetteria	7014 -T42	1	
	IBM STORAGE CONTROLLER	IBM V7000 Gen3 Plus with 12 X 20 TB RI Flash	2076 624	1	
	IBM LICENZA SW	IBM Storwize V7000 Controller Full Feature	2076 624	1	
	IBM LICENZA SW	IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize	2076 624	3	
	IBM STORAGE CONTROLLER	IBM V7000 Gen3 Plus with 8 xxx TB RI Flash	2076 624	1	
	IBM LIBRARY	TS4300	3573-TL	1	
6	ORACLE	Sun ZFS Storage 7420 ATO BOM product family top level part number	19145987	1	Premier
	ORACLE	Sun ZFS Storage 7420 ATO BOM product family top level part number	19145987	1	
	ORACLE	Exadata Database Machine Expansion Switch Kit	20515227	1	
	ORACLE	Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C: model family	20517207	1	

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'affidamento di servizi di manutenzione HW e SW per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 2517

Classificazione del documento: Consip Public

ORACLE	Exadata Database Machine X5-2 HC Half Rack	20515227	1	
ORACLE	Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C: model family	20517207	1	
ORACLE	Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24P: model family	20517207	1	
ORACLE	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual (36 utenti)	19142402	1	
ORACLE	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual (24 utenti)	20069185	1	
ORACLE	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual (84 utenti)	20517206	1	

### 3.3 LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO PER L'IMPRESA

In relazione alla esecuzione del servizio di cui ai precedenti paragrafi 3.1 e 3.1.1, per gli apparati/licenze appartenenti ai Gruppi 1, 2, 3, 4, 5 e 6, l'Impresa dovrà rispettare i seguenti livelli minimi di servizio:

Caratteristica del servizio	Livello di servizio
Disponibilità del servizio	7 giorni su 7, 24 ore al giorno
<u>Tempo di presa in carico</u> Periodo di osservazione: trimestrale	Entro 1 ora solare dalla segnalazione di malfunzionamento da parte della Committente
<u>Malfunzionamento di tipo hardware (***)</u> Tempo di completamento intervento (messa a disposizione ed installazione della componente e/o dell'apparato da sostituire) Periodo di osservazione: trimestrale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro 8 ore lavorative dalla presa in carico per segnalazioni con Livello di Severità 1(*)</li> <li>Entro il secondo giorno lavorativo successivo alla presa in carico per segnalazioni con Livello di Severità 2(**)</li> </ul>



<u>Monitoraggio proattivo</u>  Periodo di osservazione: trimestrale	Invio della comunicazione informativa via mail alla Committente entro il giorno solare successivo al rilascio ufficiale di Firmware/Patch di sicurezza/Software da parte del produttore
<u>Malfunzionamento di tipo software - Patch di sicurezza</u>  Tempo di completamento intervento (messa a disposizione delle patch di sicurezza)  Periodo di osservazione: trimestrale	Messa a disposizione della Committente entro 4 ore lavorative successiva alla comunicazione via mail (Monitoraggio proattivo) da parte dell'impresa alla Committente.
<u>Malfunzionamento di tipo software –</u>  Tempo di completamento intervento (messa a disposizione di aggiornamenti di prodotti software)  Periodo di osservazione: trimestrale	Messa a disposizione della Committente entro il 3° giorno lavorativo successivo al rilascio ufficiale di aggiornamenti di prodotti software da parte del produttore.

**(\*) Livello di Severità 1** – il livello di severità di una segnalazione relativa a un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione delle attività.

**(\*\*) Livello di Severità 2** – livello di severità di una segnalazione relativa a un malfunzionamento che non causa il blocco del sistema e l'interruzione delle attività

**(\*\*\*)** Si specifica che nei casi in cui la consegna della componente e/o dell'apparato da sostituire sia in carico al produttore e il tempo impiegato per la consegna rilevato è pari o superiore al tempo di completamento intervento, il tempo di consegna non rientra nel calcolo del livello minimo di servizio a carico dell'impresa, purché appositamente documentato dalla documentazione di trasporto.

## **4 GESTIONE DELLA FORNITURA**

### **4.1 RESPONSABILE UNICO DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI (RUAC)**

L'impresa dovrà comunicare via mail alla Committente, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo ed i relativi riferimenti (numero di cellulare, indirizzo e-mail) del proprio rappresentante, designato quale Responsabile Unico delle Attività Contrattuali (RUAC).

Tale figura sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi e contrattuali e non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il RUAC dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

Il RUAC dovrà inoltre monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste.

L'impresa deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi contrattualmente previsti.

### **4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società comunicherà a Consip, via mail, entro 5 (cinque) giorni solari dalla data di stipula del contratto, un numero di telefono con accesso prioritario e un indirizzo di e-mail diretto ai quali verrà inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali, utile per il tracciamento dei livelli minimi di servizio.

In alternativa l'impresa può proporre uno proprio strumento web per il tracciamento delle segnalazioni.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Consip eventuali modifiche.

### **4.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Le attività volte alla Verifica di Conformità relative al servizio di manutenzione saranno effettuate con cadenza trimestrale per tutta la durata contrattuale a partire dalla stipula del contratto, con le modalità e le condizioni definite nel Contratto (schema speciale).

Per la verifica di conformità del servizio di manutenzione, da attuarsi in corrispondenza dei periodi di fatturazione, l'Impresa si impegna a produrre trimestralmente, entro 10 giorni solari successivo al trimestre di riferimento, una reportistica composta da:

- **“Elenco degli apparati HW e dei prodotti SW in manutenzione”** relativo agli apparati HW e licenze software affidate dalla Committente in manutenzione;
- **“Elenco periodico delle attività”** relativa alle attività di monitoraggio proattivo e di manutenzione hardware e software.

La reportistica dovrà riportare tutti i dati temporali per la valutazione delle modalità di erogazione del servizio (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatti con Committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura, comunicazioni informative, etc.) e indicazione delle casistiche che non hanno rispettato i livelli di servizio minimi previsti e le note di intervento ad essi associate, in maniera da consentire la verifica del rispetto del valore di soglia previsto per gli indicatori di qualità.

La reportistica trimestrale è soggetta ad approvazione della Committente.

#### **4.4 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

L'Impresa si obbliga a prestare il servizio di manutenzione delle apparecchiature hardware e dei prodotti software di cui al precedente capitolo 3, per un periodo di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto.

La Committente e/o Terzi autorizzati comunicheranno al Fornitore i malfunzionamenti mediante invio di mail all'indirizzo dell'impresa come indicato al paragrafo 4.2, precisando la natura del malfunzionamento, il livello di severità e tutte le altre informazioni necessarie per eseguire l'intervento di ripristino.

Le richieste di segnalazione verranno gestite dal Fornitore tramite la messa a disposizione di una struttura tecnica specializzata.

Le attività di intervento di tipo on-site saranno svolte nelle modalità di cui al paragrafo 3.1.1, salvo diverso accordo con la Committente.

La Committente e/o terzi da questa designati comunicheranno all'Impresa i malfunzionamenti (sia per le apparecchiature hardware, sia per i prodotti software), e le eventuali variazioni delle apparecchiature hardware nel presente contratto, tramite e-mail all'impresa. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma della presa in carico del problema da parte del Fornitore effettuata da quest'ultimo sempre via e-mail.

La data e l'ora della segnalazione del malfunzionamento comunicato all'Impresa, vengono definite come ora di **"apertura della segnalazione di malfunzionamento"**.

Ricevuta la precedente comunicazione, l'Impresa si obbliga a confermare **"la presa in carico"** della segnalazione di malfunzionamento mediante comunicazione via mail alla Committente, secondo le tempistiche indicate per ciascun gruppo di apparati secondo i livelli minimi di servizio di cui al Capitolo 3.

Ai fini del rispetto del livello minimo di servizio, sulla tempestività della presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento farà fede la data, ora, minuto riportati sulla e-mail trasmessa dall'impresa.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, la Società è tenuta ad attivare quanto necessario per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore.

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

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta, dal tecnico che ha eseguito l'intervento, una "nota d'intervento", mediante la quale l'Impresa dovrà mantenere traccia delle azioni intraprese al fine di consentire al Committente la verifica dell'attività svolta.

La "nota d'intervento" dovrà essere firmata dallo stesso tecnico e dal referente del Committente per accettazione. Una copia dovrà essere consegnata al referente del Committente. La "nota d'intervento" dovrà riportare le seguenti informazioni:

- numero identificativo della segnalazione di malfunzionamento;
- numero di matricola della componente hardware in avaria;
- ora di inizio intervento "on-site";
- ora ripristino della componente hardware;
- nome del tecnico che ha effettuato l'intervento;
- nome del referente del Committente;
- descrizione dettagliata del problema;
- soluzione adottata;
- esito della segnalazione.

Alla fine di ogni trimestre, secondo le modalità previste al paragrafo 4.3, l'Impresa dovrà produrre il documento chiamato "Elenco degli interventi", contenente tutti gli interventi prodotti nel corso di tale periodo, con evidenziati quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti e le note di intervento ad essi associate.

#### **4.5 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana.

#### **4.6 RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'impresa e la Committente sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi della Committente.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

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