

## **ALLEGATO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**

#### **SERVIZI DI SUPPORTO TECNOLOGICO IN AMBIENTE DELL- TECHNOLOGIES PER SOGEI - ID 2665**



<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>5</b>
2.1	Oggetto.....	5
2.2	Durata .....	7
2.3	Responsabile della fornitura .....	7
2.4	Luogo di lavoro .....	7
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>8</b>
3.1	Contesto ed ambito tecnologico.....	8
3.2	Caratteristiche dei servizi di supporto tecnologico .....	9
3.3	Profili professionali .....	9
3.3.1	Solution Architect .....	9
3.3.2	Implementation Specialist .....	9
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE .....</b>	<b>11</b>
4.1	Premessa.....	11
4.2	Erogazione dei servizi .....	11
4.2.1	Supporto Tecnologico di tipo <i>Residency</i> .....	11
4.2.2	Supporto Tecnologico a consumo .....	11
4.2.3	Verifica di conformità .....	12



# 1 PREMESSA

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, SOGEI nel tempo si è dotata di diverse infrastrutture innovative volte ad indirizzare le esigenze dei propri clienti istituzionali.

All'interno di questo contesto e delle diverse soluzioni infrastrutturali presenti nei Data Center di SOGEI, molte delle tecnologie infrastrutturali di produzione, Business Continuity, Disaster Recovery e backup, sono prodotte dal fornitore Dell-TECHNOLOGIES.

Per tale motivo Sogei ha deciso da anni di dotarsi di una o più figure di *resident* o *residency* che abbiano competenze tecniche sulla tecnologia indicata e che siano in grado di supportare il personale Sogei sia nell'operatività quotidiana che in situazioni di criticità imprevista.

Oggetto della presente acquisizione è l'affidamento del servizio di supporto specialistico e della conduzione ed evoluzione delle tecnologie DELL-TECHNOLOGIES installate presso la Sogei, sia in forma di presidio continuativo che con giornate a consumo.

Il personale preposto al supporto specialistico (sia in modalità *resident* o *residency* che a consumo) dovrà rivolgere la propria attività al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- garantire le conoscenze specifiche delle componenti tecnologiche presenti per proseguire con le iniziative di evoluzione delle funzionalità avanzate;
- garantire in modo univoco a Sogei la possibilità di accesso diretto (non mediato da altre Strutture/Società) oltre che alle strutture di supporto, anche alla Knowledge Base interna del produttore riducendo i possibili tempi di risoluzione e ripristino di eventuali fermi dovuti a malfunzionamenti hardware e/o software, con evidenti benefici in termini di qualità del Servizio offerto soprattutto nei casi di impatti su ambienti critici;
- poter interagire in maniera diretta con i laboratori del produttore ai fini della realizzazione di implementazioni o modifiche ad hoc che esaltino le funzionalità native dei prodotti hardware e software;
- garantire la formazione continua e il trasferimento di know-how alle risorse Sogei;
- garantire in modo univoco a Sogei la possibile applicazione di soluzioni correttive attraverso documenti non pubblicati e di proprietà esclusiva del produttore. Tale documentazione utilizza l'accesso esclusivo alle Librerie del produttore per la verifica ed analisi degli ambienti oggetto di eventuale indagine tecnica;
- consentire alla SOGEI di avere, in modo esclusivo dal vendor, informazioni sulla Roadmap di Evoluzione dei prodotti e delle versioni dei firmware di cui è previsto il rilascio futuro. Questa informazione è di particolar valore per la pianificazione delle attività di manutenzione ed upgrade e per gli interventi evolutivi sui sistemi
- la valorizzazione delle risorse infrastrutturali attraverso lo sfruttamento di tutte le potenzialità delle stesse.



Definizione	Descrizione
<b>Casa Madre</b>	Dell-TECHNOLOGIES
<b>Committente</b>	Sogei
<b>Fornitore</b>	Aggiudicatario della fornitura (Società, Impresa, RTI o Consorzio)
<b>Amministrazione</b>	Sogei - Agenzia delle Entrate - Agenzia del Demanio - Agenzia delle Dogane e dei Monopoli
<b>Giorni lavorativi</b>	Giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18.00. In via del tutto eccezionale potrebbe essere richiesta la presenza in orario e giorni diversi da quelli indicati (festivi).

**Tabella 1 - Definizioni**



## 2 DEFINIZIONE DEI SERVIZI

### 2.1 Oggetto

Di seguito è riportato il dettaglio relativo alla presente fornitura:

Codice	Tipo Servizio	Descrizione	Quantità
683-24656	Servizi professionali	Supporto Tecnologico Continuativo ("Residenti")	Area Finanze: 16 moduli Area Economia-DAG: 16 moduli Totale: 32 moduli
519-11472	Servizi professionali	Supporto Tecnologico a Consumo - Solution Architect	Area Finanze: 70gg Area Economia-DAG: 120gg Totale: 190gg
519-11478	Servizi professionali	Supporto Tecnologico a Consumo - Implementation Specialist	Area Finanze: 370gg Area Economia-DAG: 180gg Totale: 550gg

#### AREA FINANZE

Questi servizi sono dimensionati secondo moduli trimestrali di 55 giorni lavorativi ciascuno, che verranno fruiti nell'arco della durata contrattuale secondo le seguenti modalità:

1. Supporto continuativo di tipo Residency di 16 moduli trimestrali, la cui figura interessata sarà l'implementation Specialist.
  2. Supporto a Consumo che interesserà entrambe le figure Implementation Specialist e Solution Architect
- **Supporto tecnologico di tipo *Residency***, di seguito il dettaglio:

Servizio	Quantità
Supporto Tecnologico Continuativo ("Residenti")	16 moduli



- **Supporto tecnologico**, acquistabile a consumo, erogato dalle seguenti figure professionali:

Servizio	Quantità
Supporto Tecnologico a Consumo Solution Architect	70gg
Supporto Tecnologico a Consumo Implementation Specialist	370gg

#### AREA ECONOMIA

I servizi per l'area Economia - DAG sono definiti sulla base di esigenze continuative ricorrenti a cui si possono aggiungere necessità opzionali di natura evolutiva.

Questi servizi sono dimensionati secondo moduli trimestrali di 55 giorni lavorativi ciascuno, che verranno fruiti nell'arco della durata contrattuale secondo le seguenti modalità:

- **Supporto tecnologico, Residency**, erogato dalla figura dell'implementation specialist:

Servizio	Quantità
Supporto Tecnologico Continuativo ("Residenti")	16 moduli

Le attività dell'Area DAG rispondono prevalentemente ad esigenze di carattere estemporaneo, difficilmente pianificabili.

- **Supporto tecnologico**, acquistabile a consumo, erogato dalle seguenti figure professionali:

Servizio	Quantità
Supporto Tecnologico a Consumo Solution Architect	120gg
Supporto Tecnologico a Consumo Implementation Specialist	180gg



La descrizione dettagliata dei servizi e dei beni richiesti è riportata nei paragrafi successivi.

## **2.2 Durata**

1. Il contratto ha durata pari a 48 mesi decorrenti dalla “data di avvio del servizio” così come definita nel paragrafo 4.1 del presente capitolato tecnico.
2. Nell’ambito della durata contrattuale, al Fornitore potrà essere richiesto supporto tecnologico a consumo per un massimo di complessive 740 giornate.

## **2.3 Responsabile della fornitura**

Prima della stipula del contratto (secondo quanto indicato nel Capitolato d’Oneri), il Fornitore dovrà comunicare alla Sogei il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura**. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l’interlocutore unico della Sogei.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

## **2.4 Luogo di lavoro**

I servizi richiesti dovranno essere eseguiti presso la sede Sogei sita in Roma via Mario Carucci 99 e/o dell’Amministrazione - o altra diversa sede di Sogei e/o dell’Amministrazione indicata da Sogei, ivi comprese quelle delle Amministrazioni beneficiarie (Dipartimento dell’Amministrazione Generale del Ministero dell’Economia e delle Finanze), di seguito Amministrazioni.

In via eccezionale potranno essere richieste attività presso il sito di Disaster Recovery di Sogei posto ad una distanza di circa 200Km dalla sede principale.



### 3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

Nel presente paragrafo sono descritte le caratteristiche generali relative ai servizi oggetto della fornitura.

#### 3.1 CONTESTO ED AMBITO TECNOLOGICO

##### **RAMO FINANZE**

Il parco macchine, installato presso Sogei, comprende i seguenti apparati:

- Storage Area Networks (SAN) Dell-TECHNOLOGIES VMAX, DELL PowerMaxE Dell XtremeIO;
- Network Attached Storage (NAS) Dell VNX e Dell VG8 e Dell Isilon/PowerScale;
- Switch Director e Dipartimentali Dell-TECHNOLOGIES Connectrix;
- Content Addressable Storage Dell-TECHNOLOGIES Centera;
- BackUp Appliance Dell-TECHNOLOGIES DataDomain;
- Object Dell-TECHNOLOGIES Atmos;
- Converged Infrastructure Dell VxBlock;
- BackUp Appliance: Dell-TECHNOLOGIES Avamar;

Questi apparati sono stati opportunamente configurati per lavorare in Business Continuity e/o Disaster Recovery.

Inoltre, all'interno dell'infrastruttura di Sogei, sono presenti i seguenti software Dell-TECHNOLOGIES in ambito DF e SAP-RGS:

- Federazione: Dell-TECHNOLOGIES VPLEX
- Replica: Dell-TECHNOLOGIES RecoverPoint
- Replica: Dell-TECHNOLOGIES SRDF
- Monitoraggio: Dell-TECHNOLOGIES ViPR SRM
- Software Defined Storage: Dell-TECHNOLOGIES ViPR Controller
- BackUp: Dell-TECHNOLOGIES Avamar

##### **RAMO ECONOMIA**

Il parco macchine, installato presso il Dipartimento dell'Amministrazione Generale (DAG), si compone dei seguenti apparati Dell-TECHNOLOGIES:

- Storage Area Networks (SAN) Dell-TECHNOLOGIES VMAX e Dell-TECHNOLOGIES XtremeIO
- Switch Director e Dipartimentali Dell-TECHNOLOGIES Connectrix
- Content Addressable Storage Dell-TECHNOLOGIES Centera
- Network Attached Storage (NAS) Dell-TECHNOLOGIES ISILON

Questi apparati sono stati opportunamente configurati per lavorare in Produzione e/o Disaster Recovery.





Inoltre, all'interno dell'infrastruttura del Dipartimento dell'Amministrazione Generale (DAG), sono presenti i seguenti software Dell-TECHNOLOGIES:

- Replica: DELL TECHNOLOGIES SRDF
- Protezione Locale: DELL TECHNOLOGIES TimeFinder
- BackUp: DELL TECHNOLOGIES Avamar
- BackUp: DELL TECHNOLOGIES Networker

### **3.2 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DI SUPPORTO TECNOLOGICO**

L'impiego dei servizi di supporto tecnologico Dell-TECHNOLOGIES garantisce:

- Proprietà intellettuale da parte della Casa Madre dei prodotti hardware e software in ambito e conseguente conoscenza della roadmap di sviluppo dei prodotti;
- competenze e conoscenza di ingegneria dei prodotti in ambito che lo mettono nella condizione di individuare e proporre le funzionalità e versioni più indicate per rispondere alle specifiche necessità Della SOGEI
- Accesso alla rete intranet di DELL TECHNOLOGIES ed a tutte le sue risorse (documentazione e know how);
- Conoscenze delle "best practice" di implementazione e configurazione dei prodotti in ambito;
- Appartenenza ad una divisione servizi che si avvale del contributo e dell'esperienza di decine di migliaia di professionisti specializzati su prodotti e problematiche di clienti di segmento Enterprise.

### **3.3 PROFILI PROFESSIONALI**

Le figure professionali richieste sono quelle identificabili nei ruoli di "Solution Architect" ed "Implementation Specialist", secondo i requisiti di seguito esplicitati.

#### **3.3.1 Solution Architect**

Il Solution Architect ha la responsabilità di analizzare l'ambiente IT e di disegnare in dettaglio l'architettura della soluzione per le iniziative previste. E' il riferimento dell'intera fornitura per quanto riguarda gli aspetti architetturali; ha una visione globale del progetto; partecipa a tutte le fasi di analisi ed indirizza il lavoro tecnico dei singoli Specialisti. Ha una conoscenza approfondita dei prodotti Dell/TECHNOLOGIES e degli aspetti architetturali/funzionali.

- Esperienza non inferiore a 6 anni su architetture di storage DELL-TECHNOLOGIES
- Esperienza non inferiore a 8 anni su attività di presidio e gestione operativa

#### **3.3.2 Implementation Specialist**

L'Implementation Specialist fornisce supporto all'integrazione sui prodotti hardware e software Dell-TECHNOLOGIES in ambito, incluse attività quali la convalida dei requisiti, l'installazione preliminare, l'implementazione, la personalizzazione, l'integrazione dei sistemi/soluzioni della fornitura. Supporta l'assistenza clienti nei servizi di implementazione dei prodotti. Collabora a stretto contatto con le divisioni



tecniche del fornitore per garantire un'implementazione ed una transizione senza problemi, dalle fasi iniziali fino alla fase di integrazione/produzione.

- Esperienza non inferiore a 6 anni di supporto su architetture hardware e software DELL-TECHNOLOGIES
- Esperienza non inferiore a 8 anni nel ruolo di System Administration su ambienti di produzione eterogenei



## 4 MODALITÀ DI ESECUZIONE

### 4.1 Premessa

Di seguito sono descritte le modalità di esecuzione del servizio di supporto tecnologico oggetto della presente procedura.

Il personale utilizzato per le attività contrattuali, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con la Sogei, opererà senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tale personale svolgerà nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

L'Amministrazione avrà la facoltà di giudicare l'adeguatezza del personale indicato per l'erogazione di suddetti servizi e, in caso di inadeguatezza ai requisiti minimi prescritti al par. 3.3., chiederne la sostituzione.

### 4.2 Erogazione dei servizi

#### 4.2.1 Supporto Tecnologico di tipo *Residency*

Il supporto tecnologico di tipo Residency consiste nella messa a disposizione di tecnici specializzati (Implementation Specialist) della casa madre, sotto forma di presidio continuativo presso le sedi Sogei, acquistabile in pacchetti trimestrali della durata di 55/ggu lavorativi a partire dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

Il fornitore si impegna a comunicare alla Sogei, entro cinque giorni lavorativi dalla stipula del contratto, i nominativi dell'Implementation Specialist per il supporto tecnologico Residency, unitamente ai dati anagrafici, agli estremi del documento di identificazione, della società di appartenenza, nonché i curricula.

Sogei, verificata l'adeguatezza del personale indicato per l'erogazione dei servizi di cui al paragrafo 4.1, con successiva comunicazione, indicherà la "data di avvio dei servizi" al responsabile della fornitura.

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi sopra specificati (Cfr. Tabella 1).

#### 4.2.2 Supporto Tecnologico a consumo

Il supporto tecnologico a consumo consiste nella messa a disposizione di tecnici specializzati (Implementation Specialist e/o Solution Architect) della casa madre, su esplicita richiesta di Sogei, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

Le giornate di supporto saranno, tramite apposito "**Piano Operativo**", di volta in volta preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile della fornitura, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di Sogei, salvo diverse indicazioni della medesima Sogei.



Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi sopra specificati.

Le risorse professionali messe a disposizione dalla casa madre per l'esecuzione del supporto dovranno operare "on site", presso le sedi Sogei, in accordo con il piano concordato.

Al termine di ciascun mese e comunque non oltre i cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, il Responsabile della fornitura predisporrà e firmerà un "**Consuntivo Attività**", dichiarando l'impegno, in termini di giornate, effettivamente erogate, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto di Sogei, ed allegato alla fatturazione.

#### 4.2.3 Verifica di conformità

Nel corso della vigenza contrattuale l'Amministrazione effettuerà la verifica di conformità dei servizi eseguiti, al fine di certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La responsabilità dell'esecuzione della verifica di conformità è dell'Amministrazione, che esegue l'attività con il supporto del fornitore.

La verifica di conformità verrà effettuata da Sogei:

- per il supporto tecnologico di tipo *Residency*: entro 30 giorni solari decorrenti dal termine del trimestre di riferimento.
- per il supporto tecnologico di tipo a *consumo*: entro 30 giorni solari decorrenti dalla ricezione del "Consuntivo Attività" per il periodo di riferimento.

Durante le attività di verifica il Fornitore è obbligato ad assicurare all'Amministrazione il supporto necessario che costituisce parte integrante dell'intervento.

In caso di esito positivo, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il **Verbale di Verifica di Conformità**, che riporterà la "**Data di accettazione del servizio**" in cui saranno tracciate le attività svolte durante la verifica stessa.