

**ALLEGATO 14**

**CAPITOLATO TECNICO**

**PER L'ACCORDO QUADRO PER L'ACQUISIZIONE DEL  
POTENZIAMENTO DEI SISTEMI VSP HITACHI E DEI RELATIVI  
SERVIZI DI MANUTENZIONE E DI SUPPORTO PER SOGEI**

**ID 2696**

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>GENERALITÀ .....</b>	<b>6</b>
2.1	Sintesi della fornitura e durata .....	6
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza .....	6
<b>3</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>8</b>
3.1	Oggetto della fornitura.....	8
3.2	Luogo di lavoro .....	8
3.1	Durata del contratto.....	8
3.1	Responsabile della fornitura.....	8
<b>4</b>	<b>SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA .....</b>	<b>10</b>
4.1	Costituzione delle strutture tecniche e workflow operativo .....	10
4.1.1	Struttura di coordinamento e pianificazione .....	10
4.1.2	Strutture tecnico/logistiche .....	11
4.1.3	Requisiti professionali del personale tecnico .....	11
4.2	Predisposizione all'utilizzo del sistema per la gestione dei malfunzionamenti Hardware .....	12
4.3	Check Pre-Ordinativo (o pre-ordine) .....	13
4.4	Ordinativo di fornitura.....	13
4.5	Preinstallazione e consegna dei bundle.....	15
4.6	Piano Operativo .....	16
4.7	Installazione, attivazione e configurazione.....	17
4.8	Consegna della documentazione a corredo.....	18
4.9	Verifica di conformità della fornitura.....	18
<b>5</b>	<b>SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....</b>	<b>20</b>
5.1	Materiali di consumo .....	22
5.2	Livelli di servizio .....	22
5.3	Verifica di conformità dei servizi di assistenza e manutenzione.....	22
<b>6</b>	<b>SERVIZI PROFESSIONALI DI SUPPORTO .....</b>	<b>24</b>
6.1	Descrizione del servizio .....	24
6.1.1	Implementation Specialist.....	25
6.1.2	Solution Architect.....	25
6.2	Attivazione ed erogazione dei servizi professionali di supporto .....	26
6.3	Verifica di conformità dei servizi professionali di supporto .....	27

## 1 Premessa

Nell'ambito delle sue funzioni di supporto alle altre Amministrazioni e nel quadro dei rapporti disciplinari vigenti con Consip S.p.A., la Sogei (di seguito anche Committente) ha evidenziato l'esigenza di procedere al potenziamento dei sistemi VSP Hitachi attualmente presenti presso i propri CED ed utilizzati sia per l'ambiente OPEN che per l'ambiente Mainframe.

Nello specifico:

- per l'ambiente Mainframe, gli attuali apparati VSP G1000 in esercizio presentano un'obsolescenza che prevede di portare tali sistemi in uno stato di "End of Life" con conseguente "End of Support" al 30.9.2024. Risulta, quindi, necessario procedere ad un refresh tecnologico di tale infrastruttura, con conseguente migrazione dei dati dai vecchi ai nuovi apparati. Sul sito di DR sono presenti due sistemi in "consistenza applicativa" tra di loro. Per mantenere questa consistenza, che, altrimenti, renderebbe i dati sul sito di DR non più utilizzabili, l'unico modo per effettuare la migrazione dei dati è quella di utilizzare come nuovi storage i sistemi Hitachi. Solamente l'ulteriore infrastruttura Hitachi potrebbe, infatti, essere inserita all'interno dell'attuale cluster di consistenza, garantendone la funzionalità durante tutto il periodo di migrazione dei dati, processo che può durare anche più di un mese, data la quantità dei dati da migrare, e durante il quale diversamente non si disporrebbe di una copia "consistente" dei dati sul sito di DR, con conseguente impossibilità di ripristinare il servizio senza perdita dei dati in caso di fault generale del sito primario;
- per l'ambiente OPEN, la necessità di garantire crescite capacitive agli ambienti a supporto dei progetti aziendali porta inevitabilmente a dover upgradare gli attuali sistemi Hitachi in uso. In particolare, le infrastrutture a supporto dei servizi di RGS (Ragioneria Generale dello Stato), dapprima con l'implementazione del DR, ed in seguito tramite graduale "merge" con l'ambiente Finanze dovrà essere garantito sui sistemi Hitachi per non impattare sulle metodologie ereditate prima ancora della Relocation e che andranno mantenute per il rispetto degli obblighi contrattuali vigenti. Tali metodologie si basano sull'utilizzo di Template Operativi, Custom Report e standard di Provisioning affinate negli anni dalla RGS sui propri ambienti di Produzione e DR, in tecnologia Hitachi (La Rustica e XX Settembre, sede di Roma). L'adozione di tecnologie non Hitachi comporterebbe la ridefinizione di tali metodologie ed una rivisitazione completa delle procedure di DR. La

tecnologia NAS Hitachi è inoltre utilizzata per AdER (Agenzia delle Entrate-Riscossione) e stante la possibilità di erogare servizio NAS su dischi Flash in modalità Scale-UP e Multi-Tenant, si prefigura come elemento ineludibile sia per le crescite degli attuali servizi che per futuri onboarding.

La seguente tabella riporta la lista dei sistemi VSP Hitachi in esercizio oggetto di potenziamento con il presente Accordo Quadro:

Ambito	CED	Indirizzo	Consistenza	Serial Number
Mainframe	CED Primario	Via Mario Carucci, 99 - Roma	4 VSP G 1000	51992 51983 51981 58311
	CED di DR	sito dislocato nel raggio di circa 150 Km da Roma	2 VSP G 1000	51985 52010
Open	CED Primario	Via Mario Carucci, 99 - Roma	2 VSP G 1500	58063 58064
			1 VSP G 900	417705
	CED di DR	sito dislocato nel raggio di circa 150 Km da Roma	1 VSP G 1500	58310

**Tabella 1- VSP Hitachi in esercizio oggetto di potenziamento**

## GLOSSARIO

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

Definizione	Descrizione
<b>Accordo Quadro</b>	indica l'intera procedura acquisitiva che conduce alla conclusione dell'Accordo Quadro (contratto generale e speciale) e tutta la documentazione tecnica a corredo
<b>Ader</b>	Agenzia delle Entrate – Riscossione
<b>Amministrazione</b>	indica il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica
<b>Apparecchiature</b>	indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche oggetto della <i>Fornitura</i>
<b>Capitolato tecnico</b>	il presente documento che riporta l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme la fornitura richiesta
<b>Consip</b>	la società che, in qualità di stazione appaltante della presente procedura, affida la Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico
<b>Committente</b>	Sogei S.p.A.

Definizione	Descrizione
<b>Contratto</b>	Contratto che verrà stipulato tra la Sogei e l'Impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura e disciplina i rapporti tra Fornitore e la Committente
<b>Fornitura</b>	indica, nel suo complesso, l'acquisto degli <i>apparati elettronici</i> , con le relative eventuali licenze d'uso dei <i>prodotti software</i> oggetto del presente <i>Capitolato tecnico</i> , le <i>licenze</i> per l'abilitazione di funzionalità sugli apparati, nonché l'erogazione dei servizi descritti nel presente documento
<b>Ordinativo di fornitura</b>	indica l'atto mediante il quale la Committente richiede la fornitura dei beni e/o la prestazione dei servizi, secondo quanto disciplinato nella normativa di gara
<b>Malfunzionamento</b>	qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza basato sull'utilizzo del prodotto (hardware e/o software) oggetto di manutenzione e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso
<b>Prodotti software essenziale e/o di base</b>	indica il software e le licenze d'uso oggetto del presente <i>Capitolato tecnico</i> senza le quali le apparecchiature non sarebbero in grado di eseguire i compiti e le funzionalità richieste
<b>Produttore</b>	Hitachi Vantara
<b>Responsabile della Fornitura</b>	la persona individuata dall'Impresa come interlocutore della Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
<b>Servizi</b>	si intendono, salva diversa e specifica indicazione, i servizi di assistenza e manutenzione e i servizi professionali di supporto
<b>Sistema Informativo</b>	il sistema informativo della Sogei, la cui struttura centrale ha sede a Roma in via Mario Carucci 99 00143 Roma
<b>Società o Impresa o Fornitore</b>	l'impresa aggiudicataria dell'Accordo Quadro chiamata ad eseguire il contratto e responsabile unica della regolare esecuzione dello stesso
<b>Sogei</b>	Società Generale d'Informatica S.p.A. con sede a Roma, in via Mario Carucci 99

**Tabella 2 - Definizioni**

## 2 Generalità

Il presente documento stabilisce i **requisiti minimi** che dovranno essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

### 2.1 Sintesi della fornitura e durata

A fronte dell'acquisizione negli anni scorsi di soluzioni basate sui Sistemi VSP Hitachi, la Committente ha espresso la necessità di potenziare tali infrastrutture sia in ambito Mainframe che Open, affidandosi alle caratteristiche intrinseche di elevata scalabilità fisica di tali infrastrutture.

La Committente ha, pertanto, previsto l'acquisizione delle nuove componenti funzionali al suddetto potenziamento, organizzandole in specifici **bundle** (contenitori di componenti, composti da più beni hardware/software e/o servizi professionali di supporto e relativi part number di riferimento), che la Committente potrà acquistare come item unici, comprensivi dei costi di installazione e dei costi di assistenza e manutenzione, quando previsti.

L'identificazione tramite part number e la puntuale e totale declinazione dei possibili componenti in acquisto e dei servizi professionali ad essi correlati sono riportati nell' **"Appendice A – Catalogo AQ"** del presente Capitolato tecnico.

La durata contrattuale prevista per l'Accordo Quadro è di **48 mesi** decorrenti dalla data di accettazione della fornitura relativa al primo ordinativo di fornitura.

### 2.2 Prescrizioni in materia di sicurezza

Tutte le apparecchiature, costituenti i bundle forniti, dovranno essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione.

In particolare, le suddette apparecchiature dovranno rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- **Legge 1 marzo 1968, n. 186** "Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici";
- **D. Lgs. 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”, con riferimento all'articolo 6, comma 1-bis, dell'articolo 10, comma 4, all’articolo 13, comma 8, all’articolo 15, commi 1 e 4, e all'articolo 20, comma 4 ove applicabili;
- **D. Lgs. 14 marzo 2014, n. 49**, “Attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)”;
- **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 alla società aggiudicataria di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

### 3 Definizione della Fornitura

#### 3.1 Oggetto della fornitura

La fornitura oggetto del presente Capitolato tecnico, da effettuarsi a fronte di opportuni ordinativi di fornitura emessi dalla Committente durante il periodo di vigenza del Contratto, comprende l'acquisizione di/dei:

- a) **bundle di fornitura**, costituiti da componenti hardware/software e comprensivi dei servizi di installazione strettamente correlati alla componentistica stessa, quando previsti, tutti identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nell'Appendice A del presente Capitolato tecnico ed etichettati rispettivamente con l'attributo "Componente hardware/software" e "Installazione" nella colonna "Tipologia oggetto di fornitura";
- b) servizi di **assistenza e manutenzione** dei bundle, a pagamento e "on site", di cui alla precedente lettera a), quando previsti, decorrenti dalla data di accettazione della relativa fornitura e sino alla data di scadenza del presente Contratto;
- c) bundle di **servizi professionali di supporto** nell'ambito dei Sistemi VSP Hitachi, connessi alla fornitura dei bundle di cui alla precedente lettera a) e alla loro totale e perfetta integrazione nell'ambito dei sistemi attualmente in esercizio, riportati nell'Appendice A del presente Capitolato tecnico ed etichettati con l'attributo "Servizi professionali" nella colonna "Tipologia oggetto di fornitura".

#### 3.2 Luogo di lavoro

I bundle di fornitura dovranno essere consegnati, installati, configurati e mantenuti presso i tre siti indicati nella precedente Tabella 1. Le destinazioni dei bundle saranno puntualmente indicate dalla Committente nell'ambito di ciascun "ordinativo di fornitura".

#### 3.1 Durata del contratto

Il contratto spiegherà i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà una durata pari a 48 mesi decorrenti dalla data di accettazione della fornitura relativo al primo ordinativo di fornitura (si veda il paragrafo 4.4).

#### 3.1 Responsabile della fornitura

L'Impresa, preliminarmente alla stipula del presente Contratto, dovrà comunicare alla Committente il nominativo ed i riferimenti (numero di telefono, indirizzo E-Mail etc.) di una sua risorsa che assumerà il ruolo di Responsabile della Fornitura (o anche detto



Responsabile del contratto). Tale risorsa sarà, per la Committente, il referente unico per tutti gli aspetti amministrativi e contrattuali dell'Impresa. In particolare, dovrà svolgere le seguenti attività:

- interfacciarsi con i referenti della Committente per tutte le attività di consegna, installazione, collaudo e gestione dei servizi di manutenzione;
- partecipare alla stesura dei Piani Operativi in collaborazione con i referenti della Committente, nei quali verranno stabiliti i tempi e le modalità di gestione della Fornitura (sopralluoghi, consegna materiali, installazione etc.);
- coordinare le strutture dell'assistenza tecnica dell'Impresa, compresi i magazzini di parti di ricambio, al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti ed il ripristino della buona funzionalità dei sistemi;
- supervisionare le attività di diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti, di assistenza e di contatto con i laboratori responsabili dei prodotti, di individuazione dei possibili by-pass dei problemi;
- supervisionare le attività di test e verifica delle soluzioni individuate per la risoluzione degli inconvenienti.

## 4 Servizi connessi alla Fornitura

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del presente Capitolato tecnico e quindi andranno eseguiti unitamente alla fornitura corrispondente a fronte di ogni ordinativo, laddove non esplicitamente dichiarate come attività da eseguire esclusivamente all'avvio delle attività contrattuali e/o a seguito della stipula.

Tutte le prestazioni indicate in questo paragrafo dovranno essere eseguite a regola d'arte dall'aggiudicatario sottoscrittore del contratto.

Tutte le attività dovranno essere svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.

### 4.1 Costituzione delle strutture tecniche e workflow operativo

#### 4.1.1 Struttura di coordinamento e pianificazione

La Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione, **entro 30 giorni solari** dalla data di stipula del contratto, una **struttura di coordinamento e pianificazione**, che dovrà rimanere attiva e a disposizione per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

Tale struttura, con sede presso i locali dell'Impresa, dovrà essere composta da personale tecnico dedicato allo svolgimento delle seguenti attività:

- avere funzione di interfaccia con i referenti della Committente per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun ordinativo di fornitura;
- partecipare alle fasi di “check pre-ordine” in collaborazione con il Produttore, mantenendo il ruolo di interfaccia operativa verso la Committente;
- per ciascun ordinativo di fornitura, partecipare alla stesura del **Piano Operativo** di cui al paragrafo 4.4, nel quale saranno individuati tempi e modi per l'installazione della fornitura prevista per lo specifico bundle;
- coordinare le strutture dell'assistenza tecnica della Società, compresi gli eventuali magazzini di parti di ricambio, al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti e il ripristino della buona funzionalità dei sistemi, per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun ordinativo di fornitura;
- essere di supporto alla diagnosi e alla risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori del produttore, individuare possibili by-pass dei problemi, per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun ordinativo di fornitura.

Tali attività dovranno essere erogate senza oneri aggiuntivi per la Committente.

La Società dovrà segnalare alla Committente eventuali problematiche connesse all'erogazione del servizio, con modalità che verranno successivamente comunicate.

La struttura di coordinamento e pianificazione dovrà assicurare, di norma, la copertura 365 giorni l'anno per 24 ore al giorno. Il Fornitore, all'atto della consegna del Piano Operativo del primo ordinativo di fornitura, dovrà fornire i nominativi e i riferimenti (numero di telefono, indirizzo E-Mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura.

#### **4.1.2 Strutture tecnico/logistiche**

Entro i **30 giorni solari** dalla data di stipula del Contratto, l'Impresa dovrà predisporre ed attivare le seguenti strutture:

- almeno una sede di assistenza – presso i propri locali – con personale tecnico avente esperienza pluriennale su apparecchiature analoghe a quelle oggetto del presente Accordo Quadro;
- almeno un magazzino di parti di ricambio per le apparecchiature oggetto del presente Accordo Quadro. Il magazzino dovrà essere dislocato, almeno per le parti a maggior frequenza di rottura (quali CPU, la RAM, la scheda madre o equivalente e le schede di I/O o equivalenti), sul territorio nazionale, secondo l'organizzazione del Fornitore; per i dischi, ove la configurazione non ne preveda un numero spare sufficientemente ampio a garantire guasti su due unità o più unità in uno stretto lasso di tempo, si dovrà invece prevedere una disponibilità minima direttamente nel magazzino della Committente.

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 di assistenza e manutenzione descritti nel paragrafo 5.2.

#### **4.1.3 Requisiti professionali del personale tecnico**

Il personale tecnico specialistico operante nelle strutture di assistenza tecnica, dovrà essere alle dirette dipendenze dell'Impresa e dovrà possedere le seguenti qualificazioni professionali:

- essere assunto con contratto secondo le disposizioni di legge;
- essere di madrelingua italiana o in alternativa possedere certificato di conoscenza della lingua italiana pari o superiore a livello B2 o altra attestazione di conoscenza della lingua italiana valida ai fini dell'iscrizione ad una Università italiana;
- possedere certificazioni relative ai prodotti ed alle tecnologie offerte;

- avere un'esperienza di almeno 2 anni, maturati prima dell'avvio dell'esecuzione del Contratto, in attività nelle quali siano state interessate apparecchiature e configurazioni analoghe a quelle oggetto della Fornitura;
- aver frequentato corsi di addestramento specifici di almeno 20 giornate, sostenuti prima dell'avvio dell'esecuzione del Contratto, inerenti apparecchiature elettroniche analoghe a quelle oggetto della Fornitura.

La Committente provvederà a verificare la sussistenza dei predetti requisiti e, in caso negativo, a richiedere la sostituzione del personale indicato.

#### **4.2 Predisposizione all'utilizzo del sistema per la gestione dei malfunzionamenti Hardware**

La gestione dei malfunzionamenti hardware e del relativo software di base (dalla segnalazione dell'evento, agli aggiornamenti sullo stato, gli eventuali solleciti e la chiusura), sarà garantita attraverso l'utilizzo del sistema informativo TTA (Trouble Ticketing Asset).

Il sistema è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti della Committente e dell'Amministrazione 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 malfunzionamento verrà effettuata, da parte della Sogei, 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 verranno gestite e storicizzate in opportuni DB tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema TTA ed i Fornitori, avverrà sia 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 dalla Sogei. Contestualmente verranno spedite mail in formato PEC a caselle che il Fornitore dichiarerà in fase di stipula del contratto.

Sarà a totale carico del Fornitore sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai Web Services di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno il sistema TTA con il proprio. Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Fornitore) 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 al Fornitore successivamente alla stipula del Contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere indirizzate anche ad una casella funzionale di posta elettronica che il Fornitore indicherà all'atto della stipula del Contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire l'intervento con il suddetto strumento la Sogei

provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica del Fornitore tramite telefono o fax.

Il Fornitore sarà tenuto a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione dei propri sistemi di gestione dei malfunzionamenti al sistema TTA, entro **30 giorni solari** dalla stipula del Contratto.

#### **4.3 Check Pre-Ordinativo (o pre-ordine)**

Prima di emettere un qualsiasi ordinativo nell'ambito dell'Accordo Quadro, la Committente sottoporrà alla Società aggiudicataria, tramite PEC, il suo fabbisogno operativo e la lista dei componenti, servizi e codici di dettaglio che andrebbero a soddisfare il fabbisogno medesimo, nonché le modalità, il luogo e i termini di consegna (cd. pre-ordinativo).

Entro **3 giorni lavorativi** dalla ricezione del check Pre-ordine, la Società aggiudicataria, di concerto con gli enti tecnici del Produttore, effettuerà le opportune verifiche di applicabilità di tale lista di codici alle attuali configurazioni dei VSP Hitachi attualmente presenti in sito, la corretta integrabilità e configurabilità della possibile fornitura e ogni misura necessaria a garantire la correttezza dell'ordinativo.

Nel medesimo termine sopra indicato, in risposta alla richiesta di check pre-ordine, la Società comunicherà, tramite PEC, l'accettabilità della configurazione e dell'eventuale ordinativo, o le modifiche da apportare da parte della Committente per rendere congrua la configurazione stessa, insieme al tempo di consegna previsto alla data (fixed lead time).

In caso eccezionali, comunicati per tempo alla Committente, il fornitore potrà chiedere una proroga del termine sopra indicato.

La Committente quindi potrà:

- a) accettare il pre-ordine approvato dal fornitore mediante l'invio formale dell'ordinativo inclusivo del tempo di consegna previsto e del luogo, nel termine di **15 giorni solari**;
- b) decidere di non procedere con l'ordinativo (senza alcun ulteriore onere economico) comunicandolo al fornitore nel termine di **15 giorni solari**;
- c) ricominciare il ciclo con una nuova richiesta di fabbisogno.

#### **4.4 Ordinativo di fornitura**

Dopo l'esito positivo del check pre-ordine, la Committente invierà – secondo le modalità indicate sopra – l'ordinativo completo che il Fornitore dovrà adempiere nei termini indicati nell'ordinativo stesso.

In ogni ordinativo di fornitura dovranno essere esplicitate:

1. I bundle che si desiderano ordinare;

2. le quantità desiderate;
3. i tempi di consegna, se previsti, congruiti in fase di check pre-ordine, considerando che comunque il termine massimo non superabile per la consegna non potrà superare **i 60 giorni solari dall'invio dello specifico ordinativo di fornitura** (salva diversa ipotesi accettata dalla Committente);
4. il prezzo totale ottenuto dai prezzi del catalogo opportunamente scontati in base allo sconto offerto e alle eventuali fasce di sconto aggiuntive;
5. il luogo di consegna;
6. ogni altra eventuale informazione necessaria all'espletamento dell'ordinativo.

La Committente potrà procedere all'emissione di specifici ordinativi di fornitura relativi ai bundle "Supporto tecnologico trimestrale continuativo" e "Supporto specialistico a consumo - una giornata", in base alle sue specifiche esigenze temporali di acquisto e sino a quando il volume cumulato di tali ordinativi non superi il 5% del massimale contrattuale previsto.

La Committente si impegna richiedere con il primo ordinativo di fornitura, che sarà emesso alla stipula del presente Contratto, la seguente fornitura:

Tipologia d'intervento	Sito	S/N del sistema oggetto di potenziamento	Tipo di sistema	Identificativo del Bundle	Quantità
Potenziamento per RGS	Roma Carucci	417705	VSP G900	48 Dischi SSD da 7.6TB raw	1
Potenziamento per RGS	Sito DR	58310	VSP G1500	96 Dischi SSD da 7.6TB raw	1
Potenziamento per RGS	Roma Carucci	417705	VSP G900	64 Dischi SSD da 7.6TB raw	1
Potenziamento per RGS	Sito DR	58310	VSP G1500	128 Dischi SSD da 7.6TB raw	1
Refresh tecnologico dell'ambiente Mainframe	Roma Carucci		VSP 5600	VSP 5600 per sito primario	1
Refresh tecnologico dell'ambiente Mainframe	Sito DR		VSP 5600	VSP 5600 per sito di DR	1
Refresh tecnologico dell'ambiente Mainframe	Roma Carucci		VSP 5600	VSP 5600 (no legacy)	1
Potenziamento per l'ambiente Open	Roma Carucci e Sito DR	58063, 58064 e 58310	VSP G1500	386 Dischi SSD da 15TB raw	3

**Tabella 3 – Primo ordinativo di fornitura**

#### 4.5 Preinstallazione e consegna dei bundle

La Società aggiudicataria, alla ricezione dell'ordinativo legato ad una specifica fornitura nell'ambito dell'Accordo Quadro, dovrà espletare le attività di **preinstallazione** presso la fabbrica produttrice e/o eventualmente in locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali della Committente e senza alcun onere a suo carico. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti le componenti hardware facenti parte del bundle;
- pre-caricamento del software di sistema e/o del firmware;
- indicazione di tutte le caratteristiche fisiche necessarie alla predisposizione delle aree nelle quali verrà installato il bundle. Di seguito si riporta, a titolo di esempio, quanto richiesto in merito:
  - ingombro di ogni bundle comprensivo delle aree di accesso;
  - tipologia ed assorbimento di energia elettrica del bundle;
  - numero di collegamenti di alimentazione richiesti per il bundle;
  - tipologia di raffreddamento del bundle;
  - consumo in termini di frigoriferi del bundle;
  - quantità e tipologia delle interfacce del bundle;
- predisposizione, di esclusiva competenza del fornitore, di tutti i componenti per il trasporto, così da effettuare una singola consegna.

Sono di esclusiva responsabilità del fornitore il trasporto e la consegna dei bundle oggetto di fornitura, completi 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.

Il servizio di preinstallazione e consegna dovrà essere erogato senza oneri aggiuntivi per la Committente.

**Almeno 10 giorni solari** prima dell'inizio delle attività di consegna relative a ciascun ordinativo di fornitura, la Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione della Committente un elenco contenente i dati identificativi dei beni che dovrà essere inviato alle caselle postali [gestioneeservizi ausiliari@sogei.it](mailto:gestioneeservizi ausiliari@sogei.it) e [potenziamento@sogei.it](mailto:potenziamento@sogei.it) e le informazioni dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Serial number

**Tabella 4 – tracciato record per la consegna della fornitura**

Inoltre a tali indirizzi il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo.

I dati identificativi degli apparati hardware consegnati saranno riportati dall'Impresa e inviati alla Committente all'interno di file excel (con estensione .xls o .xlsx) che dovranno avere la prima riga pari alla testata come sopra indicato.

Tali informazioni saranno utilizzate successivamente, per la compilazione del "Verbale di installazione/attivazione" così come descritto di seguito.

Si fa presente che le apparecchiature verranno fatturate e pagate solo dopo il collaudo della Fornitura e se presenti nel sistema di gestione ASSET della Committente.

Nel caso in cui il Fornitore consegnasse i prodotti senza aver preventivamente preso accordi con l'ufficio preposto alla ricezione con almeno 48 ore di anticipo rispetto al momento della consegna, la Committente si riserva la facoltà di non prendere in carico la merce in arrivo.

Il timbro di ricevuta, da parte dell'addetto della Committente alla ricezione, sulla documentazione presentata dal Fornitore, vale esclusivamente come avviso di ricezione del/i relativo/i collo/i dei prodotti oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

#### **4.6 Piano Operativo**

**Entro 5 giorni solari** dall'emissione dell'ordinativo legato alla specifica fornitura nell'ambito dell'Accordo Quadro, la Società aggiudicataria consegnerà alla Committente, ai fini della sua approvazione, anche il **Piano Operativo** contenente la proposta relativa alle modalità per l'installazione, l'attivazione e la configurazione della fornitura, nonché alla verifica di conformità.

Tale Piano Operativo dovrà essere esplicitamente vagliato ed approvato dalla Committente **entro 15 giorni solari** dalla avvenuta consegna dello stesso; la Committente potrà chiedere tutte le modifiche necessarie all'approvazione stessa prima di procedere con le altre attività previste che dovranno essere recepite dal Fornitore entro il termine di **5 giorni solari**.

Fatto salvo eventuali modifiche richieste dalla Committente sui termini proposti nel piano operativo, i termini previsti nel Piano Operativo approvato dalla Committente dovranno intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali descritte nel Contratto.

L'approvazione formale del Piano Operativo sarà comunicata ufficialmente dalla Committente al Responsabile della fornitura.

La redazione del Piano Operativo non comporterà alcun onere aggiuntivo per la Committente.



#### **4.7 Installazione, attivazione e configurazione**

L'installazione, l'attivazione e la configurazione delle apparecchiature, costituenti i bundle di fornitura, dovranno essere effettuate in conformità con quanto previsto nel Piano Operativo concordato con la Committente, di cui al paragrafo 4.6, entro il termine temporale definito sulla base del fixed lead time riportato nell'ordinativo di fornitura, per le attività di consegna, ed entro i termini temporali concordati nel Piano Operativo per le attività di installazione, attivazione e configurazione.

Le attività di cui sopra potranno essere svolte ai sensi dell'articolo 119 del Codice.

Le apparecchiature previste dallo specifico bundle di fornitura dovranno essere rese funzionanti e consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software) e su di esse sarà effettuata la verifica di funzionalità, intesa come verifica dell'accensione e del funzionamento dell'apparecchiatura (completa di tutti i componenti).

Dovranno essere identificate in quantità e tipologia tutte le componenti previste dalla configurazione richiesta dalla Committente, indicando esplicitamente la precisa rispondenza delle caratteristiche tecniche delle apparecchiature e delle componenti fornite con le caratteristiche tecniche previste contrattualmente.

Il personale tecnico impegnato in tali attività, dovrà essere personale appartenente alla casa produttrice delle apparecchiature oggetto di fornitura e dovrà essere in possesso delle qualificazioni professionali di cui al precedente paragrafo 4.1.3.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione dell'Impresa concordare con i responsabili della Committente la data delle imminenti attività.

L'Impresa dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- installazione delle apparecchiature elettroniche, comprensive dell'eventuale software di base, secondo le modalità proprie di ciascuno di esse e secondo le specifiche di configurazione comunicate dai responsabili della Committente nel corso dei sopralluoghi che dovranno essere effettuati dall'Impresa prima dell'installazione. Si precisa fin d'ora che qualora sia richiesto dalla Committente, gli interventi andranno eseguiti, anche in orario notturno, fra il sabato e la domenica, per minimizzare l'impatto sull'operatività del centro di elaborazione dati della Committente; dovrà essere prevista la rimozione degli imballaggi;
- connessione delle apparecchiature fornite, incluso il cablaggio degli apparati con i Patch-Panel presenti in base alle configurazioni stabilite;
- attivazione delle apparecchiature elettroniche e dell'eventuale software di base e verifica del loro corretto funzionamento;
- configurazione delle apparecchiature come richiesto dagli specialisti della Committente e come riportato nel piano Operativo consegnato alla Committente.

A seguito delle attività di installazione, attivazione e configurazione delle apparecchiature, il Direttore dell'esecuzione della Committente provvederà a registrare le apparecchiature stesse sul database dell'Asset societario, attraverso l'utilizzo di apposito prodotto Web chiamato SOHARA, che produrrà il relativo "Verbale di fine installazione".

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

Il Verbale di fine installazione dovrà recare le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale e versione delle apparecchiature e dei prodotti software installati, nonché una dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al presente Capitolato tecnico.

Contestualmente al "Verbale di fine installazione", l'Impresa dovrà, altresì, consegnare un "**Piano di collaudo**", contenente la proposta (che dovrà essere concordata e accettata dalla Committente) relativa ai prodotti, alle operazioni e alle funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione della Società concordare con i responsabili della Committente la data di inizio delle attività indicate nel Piano di Collaudo.

#### **4.8 Consegna della documentazione a corredo**

Come output delle attività previste nei differenti servizi connessi alla fornitura dovrà essere sempre predisposta dal Fornitore tutta la documentazione a corredo delle attività effettuate quali ad esempio i manuali di gestione della soluzione, la documentazione tecnica dei prodotti installati, ecc.

La tipologia di documentazione da predisporre sarà concordata di volta in volta dalla Committente con il Fornitore. In ogni caso, tutta la documentazione prodotta dal Fornitore dovrà essere preferibilmente in lingua italiana.

La consegna sarà ritenuta valida se il documento consegnato rispetterà quanto concordato con la Committente e se sarà completo di tutti gli allegati.

#### **4.9 Verifica di conformità della fornitura**

Entro il termine di **30 giorni solari** a decorrere dalla data del "Verbale di Fine Installazione" relativo a ciascun ordinativo di fornitura, la Committente procederà ad effettuare la verifica di conformità della fornitura tramite proprio personale ovvero terzi appositamente incaricati provvedendo ad effettuare la verifica delle caratteristiche tecniche di cui al presente Capitolato Tecnico.

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

L'Impresa potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti redatti (verbali, certificati, ecc.).

Le operazioni relative alla verifica di conformità verranno attestate dal **“Verbale di verifica di conformità”** la cui data è da considerarsi **“Data di accettazione della Fornitura”**. Tale verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi all'Impresa.

La Verifica di conformità si intenderà positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali saranno state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sarà stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, saranno emesse penali in funzione della applicabilità ai casi riscontrati.

## 5 Servizi di assistenza e manutenzione

Vengono qui di seguito descritti i requisiti minimi legati ai servizi di assistenza e manutenzione per i bundle oggetto di fornitura, se previsti (si veda a tal proposito la colonna “Servizio di manutenzione (previsto/non previsto)” della tabella presente nell’Appendice A del presente Capitolato tecnico).

Tutte le prestazioni indicate in questo capitolo dovranno essere eseguite a regola d'arte dall'aggiudicatario sottoscrittore del contratto.

Tutte le attività dovranno essere svolte, nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all’atto dell’intervento, da personale appartenente alla casa produttrice delle apparecchiature oggetto di fornitura che dovrà essere in possesso delle qualificazioni professionali di cui al paragrafo 4.1.3.

Le attività di assistenza e manutenzione potranno essere svolte ai sensi dell’articolo 119 del Codice.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura/prodotto. Anche per tale finalità, l’Impresa dovrà garantire senza alcun onere aggiuntivo per la Committente l’accesso al motore di ricerca del produttore per trovare note tecniche, articoli e documenti relativi agli oggetti della Fornitura.

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

- cavi di interfaccia di canale in fibra o in rame;
- cavi di stringaggio e di EPO;
- fornitura ed installazione delle nuove release di microprogrammi e Firmware rilasciati ufficialmente dal Produttore durante la vigenza contrattuale;
- interfacce di comunicazione interne o esterne;
- unità DAT, Dischetti, CD.

La manutenzione prevede la disponibilità di parti di ricambio, che dovranno essere nuove e identiche 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). Per quanto riguarda gli elementi di immagazzinamento dati quali Hard Disk, SSD ed altri tipi di memorie di massa, la Sogei si riserva di sottoporre, prima della dismissione dell’apparato, a smagnetizzazione e/o distruzione di tali supporti per il rispetto delle norme sul GDPR e della privacy.

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

L'Impresa dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e l'assistenza all'installazione delle versioni successive dei Firmware e dei Software di base forniti.

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

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza basato sull'utilizzo del prodotto (hardware e/o software) oggetto di manutenzione e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

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

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, l'Impresa dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 5.2. Nel corso di tale processo, dovranno essere inserite in "TTA" le opportune informazioni che descrivono la gestione della escalation del malfunzionamento.

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

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

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

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

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.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al paragrafo 5.2 e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel Contratto, l'Impresa dovrà introdurre in "TTA" 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.

### 5.1 Materiali di consumo

Ai fini del servizio di manutenzione correttiva ordinaria saranno considerati materiali di consumo a carico dell'Impresa, quelli espressamente dichiarati tali nei "manuali d'uso e manutenzione" forniti a corredo degli apparati o nei manuali tecnici del costruttore.

### 5.2 Livelli di servizio

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

Il rispetto dei livelli di servizio, richiesti per il ripristino di eventuali malfunzionamenti, verrà riscontrato in base alle seguenti tempistiche:

- il ripristino della completa funzionalità del bundle di fornitura, oggetto di specifico malfunzionamento, dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **4 ore solari** dalla segnalazione del malfunzionamento, tutti i giorni della settimana festivi compresi con la formula h24/365, anche se imputabile a malfunzionamenti del software di base previsto per tale bundle.

Qualora i tempi di ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature superino i termini sopra previsti, verranno calcolate e applicate le relative penali previste contrattualmente.

### 5.3 Verifica di conformità dei servizi di assistenza e manutenzione

In merito ai servizi di assistenza e manutenzione, **entro i 15 giorni solari** decorrenti dal termine del trimestre di riferimento la Committente avvierà le verifiche di conformità del servizio, che si concluderanno nel termine **di 10 giorni solari**.

La Verifica di conformità per il servizio di manutenzione si intenderà positivamente superata solo se per il trimestre di riferimento non ci siano stati interventi di manutenzione richiesti o se, qualora fossero stati richiesti, si siano chiusi nel rispetto dei livelli di servizio.

Le verifiche, in corso di esecuzione del contratto, verranno ripetute con cadenza trimestrale. Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data di ogni verbale/documento verrà considerata quale “**Data di accettazione del Servizio**”, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, saranno emesse penali in funzione della applicabilità ai casi riscontrati.

## 6 Servizi professionali di supporto

Vengono, di seguito, descritti i requisiti legati ai servizi professionali di supporto nell'ambito dei Sistemi VSP Hitachi.

Tutte le prestazioni indicate in questo capitolo dovranno essere eseguite a regola d'arte dall'aggiudicatario sottoscrittore del contratto.

Tutte le attività dovranno essere svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.

### 6.1 Descrizione del servizio

Sono previsti due tipi di servizi professionali di supporto:

- **supporto tecnologico trimestrale continuativo:** il servizio è caratterizzato dalla presenza continuativa, su base trimestrale e presso i locali della Committente, di una persona alle dipendenze del Produttore o del Fornitore con la qualifica professionale di **"Implementation Specialist"** (si veda il paragrafo 6.1.1);
- **supporto specialistico a consumo:** il servizio è caratterizzato dalla presenza, su base giornaliera, presso i locali della Committente, di una persona alle dipendenze del Produttore con la qualifica professionale di **"Solution Architect"** (si veda il paragrafo 6.1.2).

I servizi professionali di supporto relativi ai Sistemi VSP Hitachi potranno essere svolte ai sensi dell'articolo 119 del Codice e dovranno essere caratterizzati da:

- disponibilità della proprietà intellettuale dei principali prodotti hardware e software del Produttore e conseguente conoscenza della roadmap di sviluppo dei prodotti;
- competenze e conoscenza di ingegneria dei prodotti del Produttore che lo mettono nella condizione di individuare e proporre le funzionalità e versioni più indicate per rispondere alle specifiche necessità della Committente;
- accesso alla rete intranet del Produttore e a tutte le sue risorse (documentazione e know how);
- conoscenze delle "best practice" di implementazione e configurazione dei prodotti oggetto del presente Accordo Quadro.

Eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale impiegato in queste attività saranno a carico del Fornitore.

L'attività di supporto dovrà essere svolta da personale che abbia piena conoscenza della lingua italiana. L'uso di una lingua diversa da quella italiana dovrà essere concordato di volta in volta con la Committente.



La documentazione prodotta come output dell'attività, concordata nella forma e nel dettaglio con il personale della Committente, dovrà essere fornita in lingua italiana. L'eventuale utilizzo della lingua inglese sarà oggetto di preventiva autorizzazione da parte della Committente.

#### **6.1.1 Implementation Specialist**

La figura professionale messa a disposizione della Committente per l'erogazione del servizio di supporto tecnologico trimestrale continuativo è quella identificabile nel ruolo di "Implementation Specialist" e dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- fornire supporto all'integrazione sui prodotti hardware e software Hitachi 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;
- collaborare a stretto contatto con le divisioni tecniche della Committente per garantire un'implementazione ed una transizione senza problemi, dalle fasi iniziali fino alla fase di integrazione/produzione;
- avere la responsabilità di analizzare le infrastrutture Storage Hitachi dal punto di vista delle matrici di interdipendenza fra hardware, firmware e software con l'obiettivo di assicurarne la compatibilità. Soprassiede all'applicazione delle patch di upgrade delle componenti software e firmware interagendo, alla bisogna, con la casa madre Hitachi.

Il personale tecnico che sarà utilizzato per l'erogazione del servizio di supporto tecnologico trimestrale continuativo potrà essere personale alle dirette dipendenze del Produttore o del Fornitore e dovrà essere in possesso almeno delle seguenti qualificazioni professionali:

- essere contrattualizzato secondo le disposizioni di legge;
- essere in possesso di certificazioni sui prodotti e sulle tecnologie Hitachi;
- possedere un'esperienza sulla tecnologia in ambito Storage Hitachi non inferiore a 3 anni ed avere un'anzianità nel ruolo di almeno 5 anni.

#### **6.1.2 Solution Architect**

La figura professionale messa a disposizione della Committente per l'erogazione del servizio di supporto specialistico a consumo è quella identificabile nel ruolo di "Solution Architect" e dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- essere il riferimento dell'intera fornitura per quanto riguarda gli aspetti architettureali; ha una visione globale del progetto; partecipa a tutte le fasi di analisi, indirizza ed in caso esegue il lavoro tecnico di implementazione;
- avere una conoscenza approfondita dei prodotti Storage Hitachi e degli aspetti architettureali/funzionali;
- assumere la responsabilità di analizzare l'ambiente IT e di disegnare in dettaglio l'architettura della soluzione per le iniziative previste;
- supportare la pianificazione delle attività di implementazione così come la fase di analisi dei rischi e relativa identificazione di possibili interventi di mitigazione;
- supervisionare le attività di implementazione per assicurare l'aderenza al disegno definito; supportare la verifica e la validazione delle CR (change request) che potrebbero emergere durante l'implementazione;
- supportare le eventuali sessioni di testing previste (collaudo) per la validazione degli interventi previsti e il rilascio in produzione.

Il personale tecnico che sarà utilizzato per l'erogazione del servizio di supporto specialistico a consumo dovrà essere alle dirette dipendenze del Produttore e dovrà essere in possesso almeno delle seguenti qualificazioni professionali:

- essere contrattualizzato secondo le disposizioni di legge;
- essere in possesso di certificazioni sui prodotti e sulle tecnologie Storage Hitachi fornite;
- possedere un'esperienza sulla tecnologia in ambito Storage Hitachi non inferiore a 5 anni ed avere un'anzianità nel ruolo di almeno 8 anni.

## **6.2 Attivazione ed erogazione dei servizi professionali di supporto**

La Committente attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione al Fornitore che potrà avvenire mediante strumento telematico all'indirizzo PEC.

Il servizio dovrà essere erogato entro **5 giorni** lavorativi dalla ricezione di tale comunicazione pena l'applicazione delle penali. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della comunicazione.

Il servizio verrà svolto presso le sedi della Committente riportate nel presente Capitolato tecnico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 8:00 alle 20:00 salvo casi specifici in cui la Committente si riserva di poter chiedere supporto professionale anche durante il weekend e notturno.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante opportuno documento di consuntivazione e sarà sottoposto all'approvazione della Committente. A fronte dell'approvazione del consuntivo, si potrà procedere con la relativa verifica di conformità.

La Committente si riserva la facoltà di valutare il profilo professionale proposto; la sostituzione del personale potrà avvenire solo previa autorizzazione della Committente e comunque entro **15 giorni lavorativi** dalla comunicazione di assenso da parte della Committente.

Le risorse che si occuperanno delle attività di supporto, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in contatto con Committente, opereranno senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tali risorse svolgeranno le proprie prestazioni nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

Al termine di ciascun trimestre e comunque non oltre i **10 giorni lavorativi** successivi al trimestre di riferimento, il Responsabile della Fornitura predisporrà un "Consuntivo Attività", dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto della Committente che ne avrà richiesto l'attività, nonché allegato alla fatturazione.

### **6.3 Verifica di conformità dei servizi professionali di supporto**

In merito ai servizi professionali di supporto, entro il trimestre successivo a quello di riferimento, la Committente avvierà le verifiche di conformità del servizio, che si concluderanno nel termine di **10 giorni solari**.

La Verifica di conformità si intenderà positivamente superata solo se per il trimestre di riferimento saranno presentati gli opportuni consuntivi delle attività, sempre nel rispetto delle figure professionali e delle competenze del personale tecnico utilizzato.

Le verifiche, in corso di esecuzione del contratto, verranno ripetute per ogni prestazione con cadenza trimestrale. Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data di ogni verbale/documento verrà considerata quale "Data di accettazione del Servizio", relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei requisiti di presenza, capacità o formazione richiesti, saranno emesse penali in funzione della applicabilità ai casi riscontrati.