

APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI SOTTOSCRIZIONI SOFTWARE
CONFLUENT E SUPPORTO SPECIALISTICO A CONSUMO - ID 2836,
NELL'AMBITO DELLO SDAPA ICT ID 2681

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1.	GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA	3
2.	INTRODUZIONE	4
3.	CONTESTO TECNOLOGICO	4
4.	OGGETTO, DURATA E MANUTENZIONE	5
4.1.	Oggetto	5
4.2.	Durata	6
4.3.	Consegna delle sottoscrizioni software	6
4.4.	Servizi inclusi nella Fornitura	8
5.	EROGAZIONE DEI SERVIZI	9
5.1.	Sottoscrizioni	9
5.2.	Servizio di Supporto specialistico	10
5.3.	Modalità di erogazione del servizio di supporto specialistico	10
5.4.	Responsabile della fornitura	10
6.	ESECUZIONE DELL'APPALTO	11
6.1.	Pianificazione e Consuntivazione	11
6.2.	Verifica di conformità	12



1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

GLOSSARIO

Amministrazione o Committente	Società Generale d'Informatica S.p.A. o Sogei.
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante del presente appalto specifico, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
Impresa o Fornitore	La società affidataria della presente procedura ristretta
Contratto	Il Documento dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.
Fornitura	Il complesso dei prodotti software e servizi offerti e le attività descritte nel presente documento tecnico.
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.
Responsabile della Fornitura	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Giorni e Ore	Nella documentazione per giorno e ora si intendono rispettivamente giorno lavorativo e ora lavorativa; l'orario previsto per la fornitura è dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.

TERMINOLOGIA

Accettazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura.
Approvazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.
Assistenza	Supporto da parte di risorse professionali del fornitore ad attività di gestione dell'esercizio e di assistenza agli utenti.
Attivazione	Comunicazione di nuove esigenze, quindi della partenza di un nuovo task.
Attività	Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, alla quale si applica una ben definita modalità di esecuzione.
Autorizzazione	Assenso a procedere con le attività sul singolo task, secondo la stima e la pianificazione proposte dal fornitore.
Consegna	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi che finali.
Difetto	Errore presente sull'applicazione, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione correttiva.
Modalità di esecuzione	Complesso di regole e clausole che regolano la prestazione dei servizi e delle attività oggetto della fornitura.
Task	Una o più attività o interventi volta a soddisfare specifiche esigenze dell'Amministrazione.



2. INTRODUZIONE

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione, per Sogei, di sottoscrizioni di prodotti software Confluent e di servizi di supporto specialistico.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

3. CONTESTO TECNOLOGICO

Sogei S.p.A., nell'ambito del suo ruolo di supporto al Ministero dell'Economia e Finanze e ad altri Clienti Istituzionali, intende potenziare l'attuale infrastruttura tecnologica basata su CONFLUENT PLATFORM, la versione enterprise del software open source Apache Kafka.

Questa infrastruttura attualmente supporta servizi critici per i clienti finali, inclusi enti come l'Agenzia delle Entrate-Riscossioni, Corte dei Conti, Agenzia del Demanio, Agenzia delle Dogane e Monopoli, la Presidenza del Consiglio dei Ministri, l'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale e altri.

Per garantire una rapida risposta alle richieste dei clienti istituzionali, Sogei necessita di un'acquisizione che consenta una riduzione dei tempi di approvvigionamento fisico dei beni. Gli interventi riguarderanno sia il Centro Elaborazione Dati Primario che i siti di Business Continuity e Disaster Recovery, senza interferire con le attività correnti delle parti coinvolte.

Allo stato attuale, le sottoscrizioni di Confluent Platform sono state utilizzate per predisporre un cluster completo sul Progetto Greenfield (1 ambiente di produzione, 1 ambiente di certificazione, 1 ambiente di test) ed è in fase di pianificazione l'installazione del prodotto sul sito di Disaster Recovery (1 cluster di DR).

Inoltre, l'ambiente di produzione di questo cluster sarà configurato in modalità Business Continuity quando sarà operativo il sito Sogei di BC.

Infine, per questo cluster sono stati predisposti i nodi Kafka Connect per utilizzare la tecnologia dei connettori, per realizzare ad esempio i pattern architetturali di Transaction Outbox.



4. OGGETTO, DURATA E MANUTENZIONE

4.1. Oggetto

Il presente appalto specifico riguarda l'acquisizione di:

- a. Sottoscrizioni Software Confluent Platform Platinum, per 36 mesi, il cui elenco, con le relative quantità, è riportato nella tabella seguente.

SKU	Descrizione	Q.tà
CP-PLA-PROD-K	Confluent Platform Platinum Production Node	32
CP-PLA-PRE-K	Confluent Platform Platinum Pre-Production Node	48
CP-PLA-DEV-K	Confluent Platform Platinum Development Node ¹	24
CP-PLA-CONN-PROD	Confluent Platform Platinum Production for 1 CP Connector Pack	2
CP-PLA-CONN-PRE	Confluent Platform Platinum Pre-Production for 1 CP Connector Pack	4
CP-PLA-CONN-DEV	Confluent Platform Platinum Development for 1 CP Connector Pack ¹	2

Tabella 1 - Perimetro Base Sottoscrizioni

- b. Sottoscrizioni Software Confluent Platform Platinum, **OPZIONALI**, per un massimo di 36 mesi, il cui elenco, con le relative quantità, è riportato nella tabella seguente. Sogei potrà attingere da tale perimetro acquisendo ciascuna sottoscrizione per 1, 2 o 3 anni in base a quando verrà emesso l'ordinativo, se al primo, al secondo oppure al terzo anno di vigenza contrattuale, corrispondendo soltanto le annualità effettivamente erogate. Fermo restando il massimale complessivo i sottoindicati quantitativi potranno subire variazioni in corso di esecuzione contrattuale a fronte di specifiche esigenze della Sogei.

SKU	Descrizione	Q.tà
CP-PLA-PROD-K	Confluent Platform Platinum Production Node	8
CP-PLA-PRE-K	Confluent Platform Platinum Pre-Production Node	8
CP-PLA-DEV-K	Confluent Platform Platinum Development Node ¹	4
CP-PLA-CONN-PROD	Confluent Platform Platinum Production for 1 CP Connector Pack	1
CP-PLA-CONN-PRE	Confluent Platform Platinum Pre-Production for 1 CP Connector Pack	1
CP-PLA-CONN-DEV	Confluent Platform Platinum Development for 1 CP Connector Pack ¹	1

Tabella 2 – Perimetro Sottoscrizioni Opzionali

¹ Le sottoscrizioni Confluent Platform Platinum Development Node sono fornite a titolo gratuito insieme alle sottoscrizioni degli ambienti di Produzione (e hanno una durata temporale pari a queste) e possono essere utilizzate esclusivamente da parte di sviluppatori che testano il codice, oppure utilizzate esclusivamente in un ambiente sandbox a cui non accedono gli utenti degli ambienti di Produzione.



- c. 60 giornate di Supporto Specialistico, la cui erogazione potrà essere richiesta a consumo, da parte di Sogei, e che potranno essere utilizzate per lo svolgimento di attività di setup e tuning della piattaforma, nonché per ottenere la consulenza ad elaborare ed implementare le best practice architetture relative anche alle funzionalità della piattaforma che saranno via via utilizzate. Il dettaglio delle figure richieste è riportato nella tabella seguente.

SKU	Descrizione	Q.tà (Days)
PS-RFE-DAY	Resident Field Engineer - 1 Day	48
PS-RSA-DAY	Resident Solution Architect - 1 Day	12

Tabella 3 – Perimetro Servizi Professionali

4.2. Durata

La durata contrattuale prevista è di 36 mesi.

Il supporto specialistico potrà essere richiesto e quindi erogato dal fornitore nell'arco della durata contrattuale di cui sopra.

4.3. Consegna delle sottoscrizioni software

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (secondo il formato di cui alla tabella "DettaglioLicenzeSW_BOM" di seguito riportata) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta **ConsegnaSW@sogei.it**.

il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono



accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template **(DettaglioLicenzeSW_BOM.xlsx)** verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

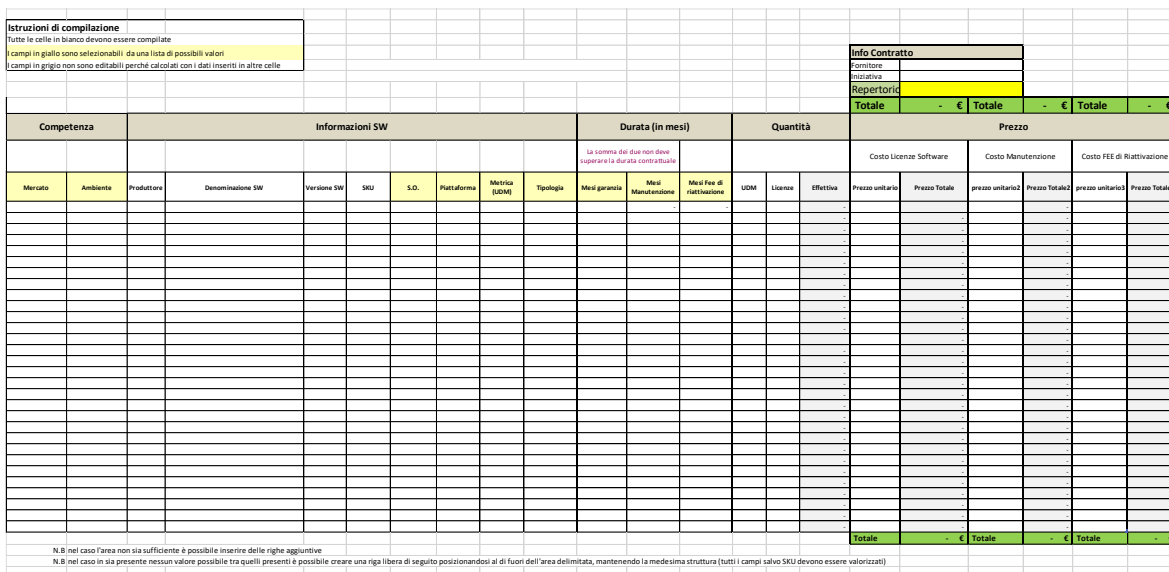
In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

TABELLA

DettaglioLicenzeSW_BOM



Nella fornitura delle sottoscrizioni di cui al precedente paragrafo 4.1, è da includere un servizio di manutenzione con un determinato Service Level Agreement, che dovrà prevedere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Accesso alla Knowledge Base Confluent
- Tempi di risposta fino a 30 minuti in base al livello di criticità
- Supporto completo del ciclo di vita dell'applicazione
- Patch di emergenza non ancora incluse in Apache Kafka open source
- Accesso a tecnici esperti che lavorano direttamente con i committer di Kafka

La tipologia di supporto Confluent richiesta è quella di tipo Platinum, le cui caratteristiche principali sono di seguito elencate:

Support Coverage	7x24
Support Contacts	Unlimited
Monthly Cases	Unlimited



Initial Response Times	
P1 - Critical Business Impact	P1 – entro 30 minuti
P2 - Moderate Business Impact	P2 – entro 2 Ore
P3 - Minimal Business Impact	P3 – entro 1 Business Day
P4 - General Guidance	P4 – entro 2 Business Days
Support Channels	Web, Email, Videoconf, Direct Phone Line Support
Emergency Patches	Sì
Access to Knowledge Base	Sì
Customer Success Technical Architect (CSTA)	Sì

Il piano di supporto Platinum include anche un pacchetto di extended maintenance support. Questo pacchetto estende la data di fine vita di qualsiasi versione principale del software.

Il livello di supporto Platinum consente di avvalersi di una figura di CSTA (Customer Success Technical Architect) dedicata. I CSTA sono leader tecnici e consulenti di fiducia che consentono ai clienti di ottenere maggiore valore e maggiore soddisfazione con i prodotti Confluent.

Il servizio di manutenzione, così come gli altri servizi suindicati, sarà erogato a partire dalla “Data di accettazione della fornitura” con la disponibilità di patch, update e release software, documentazione del software e possibilità di ottenere workaround in caso di malfunzionamenti.

La Committente e/o l’Amministrazione comunicherà/anno al Fornitore i malfunzionamenti, mediante portale di supporto messo a disposizione dal fornitore, la cui presa in carico verrà confermata telematicamente o via telefono ad un numero all’uopo preposto.

Il fornitore si obbliga, altresì, a fornire a Sogei un riferimento diretto da poter contattare ove necessario per malfunzionamenti o altre comunicazioni.

5. EROGAZIONE DEI SERVIZI

5.1. Sottoscrizioni

L’Aggiudicatario dell’Appalto, ai fini dell’esecuzione delle sottostanti prestazioni, dovrà aver sottoscritto una “Confluent Partner Program Agreement” entro la data di presentazione delle offerte.

Le sottoscrizioni di cui al precedente paragrafo 4.1 dovranno essere disponibili, improrogabilmente, **entro 10 (dieci) giorni** lavorativi a decorrere dalla data di stipula del contratto oppure entro il diverso termine stabilito tra le parti.

Verificata la disponibilità, il Fornitore produrrà un documento recante la dichiarazione di rispondenza del



prodotto fornito alle specifiche di cui al presente Capitolato Tecnico.

5.2. Servizio di Supporto specialistico

I servizi professionali di Confluent descritti al paragrafo 4.1 saranno utilizzati per effettuare le attività di setup e tuning della piattaforma, nonché per ottenere la consulenza ad elaborare ed implementare le best practice architetture relative anche alle funzionalità della piattaforma che saranno via via utilizzate (es. Connettori, Schema Registry, ecc.) e infine per assicurarne la dovuta evoluzione.

Il fabbisogno è quantificato in nr. **60 giornate** di servizi professionali erogati da figure Confluent di Resident Solution Architect e Resident Field Engineer coordinate da un Project Manager che ne curerà l'attivazione e si occuperà del rilascio della documentazione di progetto. Tali servizi saranno erogati su richiesta di Sogei nell'arco della durata contrattuale.

5.3. Modalità di erogazione del servizio di supporto specialistico

Il servizio di supporto specialistico potrà essere richiesto dalla Sogei mediante email, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18.00, e dovrà essere erogato entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Il fornitore dovrà produrre, di volta in volta, quanto necessario per consentire alla Sogei di verificare la sussistenza dei requisiti professionali richiesti.

Il servizio comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del medesimo, che sono a carico del fornitore.

Tutte le attività e gli interventi richiesti ed erogati saranno consuntivati mediante apposita "Dichiarazione delle prestazioni rese", redatta a cura del fornitore ed accettata dalla Committente in fase di verifica di conformità, nella quale siano indicati gli interventi effettuati e per ciascuno di essi sia specificato l'orario di inizio, l'oggetto e la durata dell'intervento stesso (mezza giornata o giornata intera a seconda della durata dell'intervento).

Ai fini della fatturazione, come meglio specificato nel contratto, il Fornitore potrà presentare la fattura a SOGEI allegando ad essa la nota di verifica positiva e la Dichiarazione delle prestazioni rese debitamente firmata da entrambe le parti.

Il servizio sarà erogato su richiesta. Sogei si riserva la facoltà di utilizzare, in tutto o in parte, le giornate indicate al precedente paragrafo 4.1 .

5.4. Responsabile della fornitura

L'Impresa comunicherà all'Amministrazione il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura** (o Responsabile della Società per le attività contrattuali). In particolare, tale



responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di Sogei.

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

La presenza e l'attività di tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

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

Il Responsabile della fornitura non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste;
- farsi carico della soluzione dei problemi tecnici e/o di eventuale non disponibilità della Sottoscrizione che dovessero verificarsi nel corso della durata contrattuale.

6. ESECUZIONE DELL'APPALTO

Le prestazioni oggetto del presente capitolato dovranno essere erogate a Roma presso la sede Sogei di via Mario Carucci 99.

Al Fornitore è richiesto il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione dell'appalto. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti dell'Amministrazione, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

L'amministrazione si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

Sogei si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Sogei nello svolgimento di tali attività.

6.1. Pianificazione e Consuntivazione

Il Fornitore si impegna a ottenere dalla Committente il rilascio della regolare esecuzione delle prestazioni prima di emettere la relativa fattura (che sarà associata alla regolare esecuzione attraverso appositi codici identificativi, da concordare).



6.2. Verifica di conformità

Le prestazioni oggetto del Contratto saranno sottoposte a Verifica di conformità da parte della Committente al fine di riscontrare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi Allegati. Per la disciplina di tali verifiche si rinvia allo schema di Contratto.