

**ALLEGATO 13**

**CAPITOLATO TECNICO**

**PER L'ACCORDO QUADRO RELATIVO ALLA FORNITURA DI  
APPARECCHIATURE VERITAS (COHESITY), LICENZE SOFTWARE,  
MANUTENZIONE INSTALLATO ESISTENTE E RELATIVI SERVIZI  
PER SOGEI**

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>GENERALITÀ .....</b>	<b>7</b>
2.1	Sintesi della fornitura e durata.....	7
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza .....	7
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>9</b>
3.1	Distribuzione.....	10
<b>4</b>	<b>I SERVIZI CORRELATI ALLA FORNITURA .....</b>	<b>11</b>
4.1	Erogazione dei servizi.....	11
4.2	Costituzione strutture tecniche e workflow operativo .....	11
4.2.1	Struttura di coordinamento e pianificazione .....	11
4.2.2	Pre-ordine (o pre-ordinativo) e relativo check .....	13
4.2.3	L'Ordinativo di fornitura.....	14
4.2.4	Preinstallazione.....	14
4.2.5	Il Piano Operativo .....	15
4.2.6	Consegna, installazione, attivazione e configurazione .....	16
4.2.7	Verifica di Conformità della fornitura .....	20
4.2.8	Verifica di Conformità dei servizi.....	21
<b>5</b>	<b>I SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE .....</b>	<b>24</b>
5.1	Manutenzione preventiva .....	29
5.2	Manutenzione correttiva ordinaria.....	29
5.3	Livelli di servizio .....	31
5.3.1	Livelli di servizio dei malfunzionamenti delle apparecchiature .....	32
5.3.2	Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software .....	33
5.3.3	Livelli di priorità per malfunzionamenti hw e sw .....	33
5.4	Luogo di svolgimento .....	34
<b>6</b>	<b>I SERVIZI SPECIALISTICI E PROFESSIONALI .....</b>	<b>35</b>
6.1	PRODOTTI INFORMATICI A CATALOGO EROGATI DA REMOTO .....	35
6.2	SERVIZIO DI BUSINESS CRITICAL ENGINEER DEDICATO (DA REMOTO) .....	36
6.3	SERVIZI DI PRESIDIO SISTEMISTICO (MIXED MODE) .....	37
6.3.1	DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ E TOOL RICHIESTI .....	38
6.3.2	MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO.....	40
6.3.3	LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI AL PRESIDIO SISTEMISTICO MIXED MODE.....	41
6.3.4	FIGURE PROFESSIONALI E SKILL DEL PERSONALE COINVOLTO .....	42
6.3.5	MODALITÀ DI ATTUAZIONE .....	44
6.3.6	COSTO DEL SERVIZIO E MODALITA' DI REMUNERAZIONE.....	45

6.3.7	PRESIDIO SISTEMISTICO: ESPANSIONI FUTURE E GESTIONE DEI PICCHI DI LAVORO	45
6.3.8	PRESIDIO SISTEMISTICO: REPERIBILITA' E FUORI ORARIO.....	46
6.3.9	PRESIDIO SISTEMISTICO: SERVIZI A CHIAMATA.....	46
6.4	SERVIZI DI SUPPORTO PROFESSIONALE STRATEGICO (A CONSUMO) DA REMOTO.....	47
<b>7</b>	<b>SERVIZI DI FORMAZIONE VERITAS (COHESITY) EDUCATION (EROGATI DA REMOTO) .....</b>	<b>48</b>

## 1 Premessa

Sogei S.p.A., in qualità di partner strategico del Ministero dell'Economia e delle Finanze e di numerosi clienti istituzionali, tra cui Agenzia delle Entrate-Riscossione, Dipartimento del Tesoro, Dipartimento delle Finanze, Ragioneria Generale dello Stato, Corte dei Conti, Agenzia del Demanio, Agenzia delle Dogane e Monopoli, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, e altri enti governativi, ha manifestato la necessità di rafforzare e potenziare l'infrastruttura tecnologica di Backup a supporto della protezione dei servizi critici per la Pubblica Amministrazione.

Negli ultimi anni, l'evoluzione tecnologica ha trasformato l'infrastruttura di backup da un semplice sistema di archiviazione e ripristino a una soluzione avanzata di Cyber Resiliency Data Protection, con capacità strategiche volte a garantire la continuità operativa e la protezione dei dati da minacce informatiche sempre più sofisticate.

In particolare, l'attuale infrastruttura di Cyber Resiliency Data Protection, costituita da sistemi Veritas (ora Cohesity, a seguito della acquisizione di Veritas da parte Cohesity avvenuta a dicembre 2024), richiede interventi mirati per l'aggiornamento tecnologico, l'evoluzione architetturale e l'implementazione di scenari di business continuity e disaster recovery, il consolidamento dei sistemi di backup esistenti e l'evoluzione delle tecnologie anche in ottica cloud.

Considerando l'evoluzione dell'infrastruttura di backup, nonché le varie acquisizioni di sistemi HW Veritas effettuate nell'arco degli ultimi 10 anni, si ritiene fondamentale procedere con il potenziamento di questa infrastruttura tecnologica, che supporta attualmente la stragrande maggioranza dei servizi critici per i clienti istituzionali Sogei. La priorità è garantire la massima sicurezza e protezione dei dati, oltre a una costante ottimizzazione della nostra capacità di supporto tecnico.

Al contempo, per poter reagire in tempi brevissimi alle richieste dei propri clienti istituzionali, Sogei necessita di uno strumento di acquisto (Accordo Quadro) che permetta la riduzione dei tempi di approvvigionamento dei beni in acquisizione, nel rispetto della scalabilità di queste tipologie di apparecchiature HW e SW.

Data la piena operatività attuale delle soluzioni Veritas, risulta necessario garantire la totale continuità di servizio dell'infrastruttura per tutte le diverse architetture realizzata con le precedenti acquisizioni. Si richiede di poter acquisire in maniera dinamica e flessibile, oltre ai beni (hardware, software) e ai servizi di installazione e configurazione, anche i relativi servizi professionali per la progettazione e i servizi di assistenza e manutenzione.

Sogei prevede l'acquisizione dei nuovi componenti organizzati per item, siano essi item di fornitura e dei relativi costi di installazione e configurazione (c.d. Deploy), che servizi a catalogo, siano essi relativi alla manutenzione di apparati già presenti in Sogei che a servizi di carattere professionale e di supporto, tutti identificati tramite Part Number Veritas (Cohesity).

Per mantenere questo scenario operativo, le soluzioni tecnologiche oggetto di acquisizione, al di là della piattaforma identificata che potrebbe essere proposta, dovranno garantire

**CONTEMPORANEAMENTE sull'unica soluzione, tutte le seguenti caratteristiche:**

- Compatibilità delle logiche di funzionamento, senza necessità di segmentare gli ambienti operativi fisici e logici, mantenendo lo stesso codice di esecuzione e processi di gestione delle policy di retention, deduplicazione e recovery
- Continuità di utilizzo delle attuali e componenti infrastrutturali critiche, senza necessità di:
  - a. duplicazioni dello Storage attualmente dedicato per la conservazione dei dati di backup mantenendo quindi le attuali modalità di scrittura e compressione
  - b. realizzazione di ulteriori reti di interconnessione specifiche per evitare interferenze e garantire prestazioni adeguate
  - c. duplicazioni di gestione delle policy di retention e disaster recovery, per non generare un aumento della complessità operativa.
  - d. Aumento del numero e della tipologia delle licenze software rispetto a quelle attualmente utilizzate
  - e. Duplicazione dei processi di automazione nel deploy per il servizio di Data Protection rispetto agli attuali,

Questo al fine di contenere costi e eliminare rischi legati alla governance e alla sicurezza dell'intero ambiente di Data Protection.

- Interoperabilità con i sistemi IT attuali; Veritas (Cohesity) è infatti totalmente integrato con gli attuali sistemi on-premise e cloud utilizzati nei CED di Sogei. Tale interoperabilità dovrà essere mantenuta senza alcun adeguamento dei processi IT, dei flussi di automazione e delle policy di sicurezza, con rischi di incompatibilità su determinati workload critici.

L'armonizzazione con le attività di servizio correnti e il completo e contemporaneo soddisfacimento dei requisiti sopra elencati, dovranno essere garantiti durante l'intero arco temporale di vigenza dell'Accordo Quadro stesso, al fine di evitare l'insorgere di inconvenienti in caso di anomalie di funzionamento dell'infrastruttura nel suo complesso.

Dovrà inoltre essere garantita l'inequivocabilità della responsabilità del fornitore a cui imputare l'eventuale inadempimento, nonché l'uniformità di governo nella rilevazione dei Livelli di Servizio e nella risoluzione dei problemi nei tempi previsti.

## 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:

- **Apparecchiature**, indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche oggetto della *Fornitura*;
- **Committente**, indica la Sogei S.p.A.;
- **Capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, l'acquisto degli *apparati elettronici*, con le relative eventuali licenze d'uso dei *prodotti software* oggetto del presente *Capitolato tecnico*, le *licenze* per l'abilitazione di funzionalità sugli apparati, nonché l'erogazione dei servizi descritti nel presente documento;
- **Prodotti software essenziale e/o di base**, indica il software e le licenze d'uso oggetto del presente *Capitolato tecnico* senza i quali le apparecchiature non sarebbero in grado di eseguire i compiti e le funzionalità richieste;
- **Società o Fornitore**, indica l'appaltatore;
- **Casa Madre**, indica la Cohesity Inc. USA, per l'Italia operata dalla Cohesity International (Ireland) Tech Limited.;
- **Accordo Quadro**, l'Accordo Quadro stipulato tra l'aggiudicatario e Sogei all'esito della procedura di gara;
- **Ordinativo di fornitura**, 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 tutta.

## 2 Generalità

### 2.1 Sintesi della fornitura e durata

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo di Sogei, la fornitura sarà parte integrante delle soluzioni Veritas (adesso Cohesity) identificate in premessa e, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede la possibilità, articolata su base pluriennale, di acquisire Componentistica Hardware/Software per il potenziamento dinamico delle infrastrutture Cohesity attualmente operative in Sogei, e servizi correlati.

Sogei ha previsto acquisizioni di nuove componenti identificando un set puntuale di Appliances Cohesity, di Sottoscrizioni software, di componenti aggiuntivi per le medesime Appliances e i relativi costi di Installazione e configurazione (c.d. Deploy), nonché di servizi a catalogo, relativi alla manutenzione degli apparati, e ai servizi professionali di supporto tutti identificati tramite Part Number.

L'identificazione tramite part number e la puntuale e totale declinazione dei possibili componenti in acquisto e dei servizi ad essi correlati sono riportati nella **"Appendice A – Catalogo AQ"** di questo Capitolato Tecnico.

Per quanto riguarda le nuove componenti, il servizio di assistenza e manutenzione viene altresì definito puntualmente nella **"Appendice A – Catalogo AQ"** di questo Capitolato Tecnico e verrà corrisposto tramite canone trimestrale.

La durata contrattuale prevista per l'Accordo Quadro è di **48 mesi** dalla data di stipula dell'Accordo Quadro.

Gli acquisti di materiale nuovo e aggiuntivo, o di pacchetti di servizi la cui durata minima sia fissata in 12 mesi, **non** potranno essere esercitati **oltre il terzo anno**, rappresentando il quarto anno esclusivamente un buffer temporale di allineamento della manutenzione delle apparecchiature e del sw acquisiti e di quanto già presente ad oggi in Sogei fino al cotermine.

### 2.2 Prescrizioni in materia di sicurezza

Tutte le apparecchiature fornite dovranno essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione.

In particolare, devono rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le seguenti principali 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”;
- **DPCM 30 aprile 2025**, recante “Disciplina dei contratti di beni e servizi informatici impiegati in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale” e s.m.i. per gli aspetti legati agli elementi essenziali di cybersicurezza dei beni e dei servizi informatici;
- **Norme UNI e CEI** di riferimento.

In particolare, la fornitura è connessa alla tutela degli interessi nazionali strategici e pertanto i beni e i servizi oggetto di affidamento dovranno rispettare gli elementi essenziali di cybersicurezza di cui all’Allegato I al DPCM 30 aprile 2025, pena la risoluzione del Contratto. La Committente si riserva, in fase esecutiva, di effettuare controlli in merito al perdurante effettivo rispetto di tali elementi.

Le apparecchiature fornite dovranno essere marcate CE e dovranno essere corredate di informazioni utili al loro smaltimento integrale o di parti di esse, in conformità con la vigente normativa in materia. La Società dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, dovrà documentare l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.



### 3 Oggetto della Fornitura

La fornitura, da effettuarsi nell'ambito della evoluzione del sistema informativo della Committente, a fronte di opportuni Ordinativi, comprende l'acquisizione di:

- a) **(fornitura)** appliance e componentistica Hardware aggiuntiva per le Infrastrutture Cohesity e relativi servizi di Deployment, identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella **"Appendice A"** di questo Capitolato Tecnico ed etichettati con la lettera "a1)" e "a2)" nella colonna "tipologia oggetto di fornitura";
- b) **(manutenzione nuove apparecchiature)** servizi di **assistenza e manutenzione** on site sulle componenti oggetto di fornitura, indicate al precedente punto a), identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella **"Appendice A"** di questo Capitolato Tecnico ed etichettati con la lettera "b)" nella colonna "tipologia oggetto di fornitura";
- c) **(manutenzione apparecchiature preesistenti)** servizi di **assistenza e manutenzione** on site sulle componenti già presenti presso la Committente, identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella **"Appendice A"** di questo Capitolato Tecnico ed etichettati con la lettera "c)" nella colonna "tipologia oggetto di fornitura";
- d) **(Sottoscrizioni)** abilitazioni **software** per le appliances oggetto di fornitura, indicate al precedente punto a), nonché per quelle già operative presso la Committente, identificate puntualmente e totalmente dai part number riportati nella **"Appendice A"** di questo Capitolato Tecnico ed etichettati con la lettera "d1)" e "d2)" nella colonna "tipologia oggetto di fornitura";
- e) **(Servizi Specialistici e Professionali)** Servizi Specialistici e Professionali, legati alle soluzioni Cohesity, identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella **"Appendice A"** di questo Capitolato Tecnico ed etichettati con la lettera "e1)" ed "e2)" nella colonna "tipologia oggetto di fornitura";
- f) **(Servizi di Formazione)** Servizi di Formazione, legati alle soluzioni Cohesity, identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella **"Appendice A"** di questo Capitolato Tecnico ed etichettati con la lettera "f)" nella colonna "tipologia oggetto di fornitura".

### **3.1 Distribuzione**

L'appalto dovrà essere eseguito nelle sedi CED Sogei di via Carucci in Roma e presso un sito situato entro **480 km** da Roma. La destinazione degli oggetti di fornitura sarà puntualmente identificata nell'ambito di ciascun "Ordinativo di fornitura".

## 4 I Servizi correlati alla Fornitura

I servizi di seguito descritti sono strettamente correlati alla fornitura oggetto del presente Capitolato e quindi andranno eseguiti unitamente alla fornitura corrispondente a fronte di ogni Ordinato, laddove non esplicitamente dichiarate come attività da eseguire a seguito della stipula dell'Accordo Quadro.

Tutte le prestazioni indicate in questo paragrafo dovranno essere eseguite a regola d'arte.

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

### 4.1 Erogazione dei servizi

I servizi correlati alla fornitura comprendono le seguenti attività:

- coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura (come descritto al paragrafo 4.2.1);
- preinstallazione di tutte le apparecchiature di fornitura (come descritto al paragrafo 4.2.4);
- installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature fornite (come descritto al paragrafo 4.2.6);
- collaudo e messa in esercizio delle apparecchiature fornite.

Le attività sopra elencate, con esclusione del coordinamento e pianificazione, dovranno essere svolte da personale di Casa Madre, o da terzi (qualificati da Casa Madre sulla base di accordi internazionali ad operare sulle appliances), autorizzati ad intervenire sulla base di contratto di subappalto stipulato dal Fornitore ai sensi dell'art. 119, D.lgs. 36/2023. In tal caso il Fornitore avrà l'onere di indicare in fase di gara che intende avvalersi della facoltà di subappaltare parte delle prestazioni, nei modi e nei tempi stabiliti all'interno del Capitolato d'oneri.

.

### 4.2 Costituzione strutture tecniche e workflow operativo

#### 4.2.1 Struttura di coordinamento e pianificazione

La Società aggiudicataria comunicherà alla Committente, entro **5 cinque giorni** solari dalla data di stipula dell'Accordo Quadro, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente di tutte le attività contrattuali.

La Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione, **entro 10 giorni** solari dalla data di stipula dell'Accordo Quadro, una **struttura di coordinamento e pianificazione**, che dovrà rimanere attiva e a disposizione per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

Tale struttura dovrà essere composta da personale tecnico dedicato allo svolgimento delle attività di seguito specificate:

- dovrà svolgere funzione di interfaccia con i referenti della Committente per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun ordinativo;
- partecipazione alle fasi di “check pre-ordine” in collaborazione con il Produttore, mantenendo il ruolo di interfaccia operativa verso la Committente;
- Per ciascun Ordinativo, partecipazione alla stesura del **Piano Operativo** di cui al paragrafo 4.2.5, nel quale verranno individuati tempi e modi per l’installazione della fornitura;
- coordinamento delle 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 ed il ripristino della buona funzionalità dei sistemi, per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun Ordinativo;
- supporto alla diagnosi e risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi, per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun Ordinativo.

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. Dovrà inoltre fornire nominativi e riferimenti (numero di telefono, indirizzo E-Mail etc.) di almeno un **responsabile della suddetta struttura**.

Il servizio di coordinamento e pianificazione dovrà assicurare la copertura, relativa a ciascun Ordinativo, con il seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

La Committente potrà eccezionalmente richiedere il coordinamento e la pianificazione anche al di fuori degli orari sopra specificati, ma sempre nei medesimi giorni (senza oneri aggiuntivi).

#### **4.2.1.1 Portale Fornitori**

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l’interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale: Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei.
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio. Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori

<https://www.sogei.it/it/sogei-homepage/area-fornitori/portale-fornitori.html>

#### **4.2.1.2 Accreditamento del Personale**

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione "Accreditamenti" presente sul Portale fornitori, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.

#### **4.2.2 Pre-ordine (o pre-ordinativo) e relativo check**

Prima di emettere un qualsiasi ordinativo nell'ambito dell'Accordo Quadro, la Committente invierà, tramite PEC, al Fornitore, un pre-ordine nel quale indicherà il proprio fabbisogno operativo, la lista di componenti, servizi e codici di dettaglio individuati per soddisfare il fabbisogno medesimo, nonché le modalità, il luogo e i termini di consegna.

Entro **10 giorni lavorativi** dalla ricezione del 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 in acquisto, acquistate e/o attualmente presenti in sito, la corretta integrabilità e configurabilità della possibile fornitura e ogni misura necessaria a garantire la correttezza dell'ordinativo (c.d. check pre-ordine).

Nel medesimo termine sopra indicato, in esito al check pre-ordine effettuato, la Società comunicherà, tramite PEC, alla Committente, la accettabilità della configurazione e del pre-ordine, oppure le modifiche da apportare al pre-ordine per rendere congrua la configurazione stessa, insieme al tempo di consegna previsto alla data (**fixed lead time**).

La Committente, ricevuto l'esito del check pre-ordine da parte del Fornitore, potrà, entro il termine di **15 giorni**:

- a) dar seguito al pre-ordine approvato dal fornitore, mediante l'invio formale dell'Ordinativo inclusivo del tempo di consegna previsto e del luogo;
- b) modificare il pre-ordine come da indicazioni del fornitore e darvi seguito mediante l'invio formale dell'Ordinativo inclusivo del tempo di consegna previsto e del luogo;
- c) comunicare al Fornitore la propria decisione di non procedere con l'Ordinativo (senza alcun onere economico);
- d) eventualmente, ricominciare il ciclo con un nuovo fabbisogno (invio di un nuovo pre-ordine).

#### **4.2.3 L'Ordinativo di fornitura**

Qualora la Committente intenda dar seguito al pre-ordine, invierà – secondo i tempi e 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. le linee di catalogo richieste;
- 2. le quantità richieste;
- 3. i tempi di consegna congruiti in fase di check pre-ordine. In casi eccezionali, comunicati per tempo alla Committente, il fornitore potrà chiedere una proroga del termine congruito, considerando che comunque il **termine massimo** non superabile per la consegna non potrà eccedere **i 60 giorni solari (salva diversa ipotesi accettata dalla Committente) dalla data dell'ordinativo**;
- 4. il prezzo totale (ottenuto sommando i prodotti dei prezzi unitari riportati nel "Catalogo di Accordo Quadro" allegato al Contratto per le relative quantità ordinate e applicando le eventuali fasce di sconto aggiuntive contrattualmente previste);
- 5. il luogo di consegna;
- 6. ogni altra eventuale informazione necessaria all'espletamento dell'Ordinativo.

#### **4.2.4 Preinstallazione**

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 carico di quest'ultima. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte dell'apparato;
- pre-caricamento del software di sistema e/o del firmware;
- indicazione di tutte le caratteristiche fisiche necessarie alla predisposizione delle aree nelle quali verranno installate le apparecchiature. Di seguito si riporta, a titolo di esempio, quanto richiesto in merito:
  - Ingombro di ogni apparecchiatura comprensivo delle aree di accesso
  - Tipologia ed assorbimento di energia elettrica per ogni apparecchiatura
  - Numero di collegamenti di alimentazione richiesti per ogni apparecchiatura
  - Tipologia di raffreddamento delle apparecchiature
  - Consumo in termini di frigorifici per ogni apparecchiatura
  - Quantità e tipologia delle interfacce di ogni apparecchiatura
- 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 delle apparecchiature elettroniche oggetto della fornitura, complete di tutti i loro dispositivi, componenti ed accessori, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: unità di controllo, cavi di interfaccia di canale, cavi di interconnessione, cavi di alimentazione, cavi E.P.O., documentazione tecnica, microprogrammi, ecc.

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

**Almeno 5 (cinque) giorni solari** prima dell'inizio delle attività di consegna relative a ciascun Ordinativo, la Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione della Committente un elenco contenente i dati identificativi dei beni che dovrà essere inviato

- **per gli apparati hardware** alla casella postale [asset@sogei.it](mailto:asset@sogei.it), oltre che ai seguenti indirizzi [consegne\\_hw@sogei.it](mailto:consegne_hw@sogei.it) e [gestioneeservizi ausiliari@sogei.it](mailto:gestioneeservizi ausiliari@sogei.it). Di seguito si riporta il tracciato record, a cui il Fornitore dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Serial number

#### 4.2.5 Il Piano Operativo

**Entro 5 (cinque) giorni solari** dalla 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 alla consegna e alle **modalità per l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura**, nonché la **documentazione descrittiva di Casa Madre relativa ai servizi**

**professionali e/o ai servizi di formazione ordinati**, e alla successiva verifica di conformità della fornitura e/o dei servizi.

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

Il Responsabile della Fornitura dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al Piano Operativo approvato, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse e in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

Fatte salve eventuali modifiche richieste dalla Committente sui termini proposti nel piano operativo, i termini previsti nel Piano operativo approvato dalla Committente devono intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali descritte nel Contratto.

L'approvazione formale del Piano Operativo sarà comunicata ufficialmente dal Direttore dell'esecuzione della Committente (DEC) al Responsabile della fornitura.

La redazione del Piano Operativo non comporterà oneri aggiuntivi per la Committente.

#### **4.2.6 Consegna, installazione, attivazione e configurazione**

##### **Consegne Prodotti Hardware**

La consegna verrà eseguita a cura della Società aggiudicataria, in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo concordato con la Committente di cui al paragrafo 4.2.5, entro il termine **definito sulla base del fixed lead time riportato nell'ordinativo** o nel differente termine concordato nel Piano Operativo medesimo, e comunque non superiore ai 60 giorni solari precedentemente definiti al paragrafo 4.2.3.

Le apparecchiature dovranno essere rese funzionanti e consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software) e su di esse dovrà essere effettuata una 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.

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

Il personale impegnato in tali attività dovrà essere opportunamente preparato e certificato, laddove necessario, e dovrà avere una esperienza almeno biennale in attività analoghe.



Il personale di Casa Madre, del Fornitore o dell'eventuale subappaltatore autorizzato dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- installazione delle apparecchiature elettroniche e 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 dovranno essere 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.
- smaltimento del materiale di risulta

Ultimate le operazioni di installazione per come approvate nell'ambito del Piano Operativo, l'Impresa dovrà consegnare entro 5 giorni solari alla Committente un **"Rapporto di fine installazione"** recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale delle apparecchiature hardware installate, sistema operativo, part number e modalità di licensing dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico.

Contestualmente al **"Rapporto di fine installazione"**, l'Impresa dovrà, altresì, consegnare un **"Piano di collaudo"**, che dovrà essere accettato dalla Committente, contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di successiva **Verifica di conformità della fornitura**.

A seguito delle attività di installazione 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, producendo il relativo "Verbale di installazione/attivazione".

Tale documento dovrà essere firmato sia dal Responsabile della Fornitura che dal Direttore dell'esecuzione della Committente.

Come output delle attività previste nei differenti servizi oggetto della 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.



Il Fornitore si obbliga, **entro 10 (dieci) giorni lavorativi** dall'Ordinativo, a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto: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 dovrà fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, dovranno 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 sarà accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità risulti antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), saranno considerate 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 sarà 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 della fornitura**, 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 del foglio elettronico (DettaglioLicenzeSW\_BOM.xlsx) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Nel caso in cui il Fornitore non dovesse rispettare 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, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantirà 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 avrà valenza esclusivamente di avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità della fornitura.

#### **4.2.7 Verifica di Conformità della fornitura**

Entro il termine di **30 (trenta) giorni solari** decorrenti dalla accettazione del puntuale **"Piano di collaudo" correlato all'Ordinativo di fornitura**, predisposto dal Fornitore e consegnato contestualmente al **"Rapporto di fine installazione"**, la Committente effettuerà delle prove di funzionalità sulla base del suddetto Piano.

In seguito alle attività di Verifica di conformità della fornitura sulle apparecchiature e sul software, i tecnici della Società ed il DEC sono tenuti a dichiarare le apparecchiature oggetto della Fornitura attivate e messe in servizio sugli eventuali database dell'ASSET della Committente, attraverso l'utilizzo delle apposite procedure.

Successivamente, dalla procedura sarà possibile produrre il documento chiamato **"Verbale di conformità"**. Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC. Il verbale di verifica di conformità positivamente superata è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

La data riportata sul "Verbale di conformità" coincide con la **"Data di accettazione della fornitura"**.

La Verifica di conformità si intenderà positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, 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.

In sede di verifica di conformità, il Fornitore si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione delle apparecchiature, nonché tutte le informazioni di dettaglio sul bene necessarie per la presa in carico del bene da parte della Committente.

#### **4.2.8 Verifica di Conformità dei servizi**

I servizi oggetto di questa iniziativa sono i servizi di manutenzione, i servizi professionali e quelli di formazione, e per ognuna delle tipologie di servizio, nei seguenti sottoparagrafi, viene definita una “verifica di conformità del servizio” **correlato al puntuale Ordinativo di fornitura**.

##### **4.2.8.1 Manutenzione nuove apparecchiature e apparecchiature preesistenti**

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

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.

Sarà quindi possibile produrre il documento chiamato “Verbale di conformità del servizio” relativo alla manutenzione e assistenza.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti e riportati al paragrafo 5.3, saranno emesse penali in funzione della applicabilità ai casi riscontrati.

Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del documento verrà considerata quale “Data di accettazione del Servizio” con riferimento ai servizi di cui al precedente capitolo 3, lett. b) e c), relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

Le verifiche, in corso di esecuzione del contratto, verranno ripetute per ogni prestazione con cadenza trimestrale per tutti i servizi di manutenzione di cui al precedente capitolo 3, lettere b) e c).

##### **4.2.8.2 Servizi Specialistici e Professionali**

In merito ai Servizi Specialistici e Professionali di cui al precedente capitolo 3, lettera e),

- Per tutti i pacchetti di servizi identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella “Appendice A” di questo Capitolato Tecnico ed etichettati con la lettera “e1”) nella colonna “tipologia oggetto di fornitura”, al termine della attività costituente il servizio stesso, Il Fornitore predisporrà un “Documento di verifica di conformità delle attività svolte per il servizio” contenente il report di sintesi delle attività e le prestazioni effettivamente erogate. La verifica di conformità consisterà nella verifica da parte di Sogei dell’effettiva erogazione delle attività consuntivate. Tale verifica verrà effettuata da Sogei entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegna del documento.

- Per tutti i pacchetti di servizi identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella “Appendice A” di questo Capitolato Tecnico ed etichettati con la lettera “e2”) nella colonna “tipologia oggetto di fornitura”, al termine di ciascun periodo di servizio (trimestre), Il Fornitore predisporrà un “Documento di verifica di conformità delle attività svolte nel trimestre” contenente il report di sintesi delle attività e lo stato di avanzamento delle stesse, in relazione ai pacchetti di servizio attivati e alle prestazioni effettivamente erogate nel periodo di riferimento. La verifica di conformità consisterà nella verifica da parte di Sogei dell’effettiva erogazione delle attività consuntivate. Tale verifica verrà effettuata da Sogei entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegna del documento. Le stesse verifiche, in corso di esecuzione del contratto, verranno ripetute per ogni prestazione con cadenza trimestrale.

La specifica “Verifica di conformità del servizio” si intenderà positivamente superata solo se tutte le attività previste per il servizio stesso si siano chiuse correttamente e nel rispetto dei livelli di servizio e/o siano stati consegnati tutti gli oggetti di rilascio richiesti.

Sarà quindi possibile produrre il documento chiamato “Verbale di conformità del servizio” relativo al Servizio Professionale.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio e/o dei contenuti di servizio previsti da Casa Madre, descritti nella documentazione illustrativa consegnata insieme al Piano Operativo relativo all’ordinativo specifico, saranno emesse penali in funzione della applicabilità ai casi riscontrati.

Tale documento andrà firmato sia dal rappresentante della Società che dal DEC.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del documento verrà considerata quale “Data di accettazione del Servizio” con riferimento ai servizi di cui al precedente capitolo 3, lett. e), relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

#### **4.2.8.3 Formazione**

In merito ai Servizi di Formazione di cui al precedente capitolo 3, lettera f),

- Per tutti i servizi di formazione identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella “Appendice A” di questo Capitolato Tecnico ed etichettati con la lettera “f”) nella colonna “tipologia oggetto di fornitura”, al termine della attività costituente il servizio di formazione stesso, Il Fornitore predisporrà un “Documento di verifica di conformità delle attività svolte per il servizio” contenente il report di sintesi delle attività e le prestazioni effettivamente erogate. La verifica di conformità consisterà nella verifica da parte di Sogei dell’effettiva erogazione delle attività consuntivate. Tale verifica verrà effettuata da Sogei entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegna del documento.

La specifica “Verifica di conformità del servizio” si intenderà positivamente superata solo se tutte le attività previste per il servizio stesso si siano chiuse correttamente e nel rispetto dei livelli di servizio e/o siano stati consegnati tutti gli oggetti di rilascio richiesti.

Sarà quindi possibile produrre il documento chiamato “Verbale di conformità del servizio” relativo al Servizio di Formazione.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio e/o dei contenuti del servizio di Formazione, previsti da Casa Madre, descritti nella documentazione illustrativa consegnata insieme al Piano Operativo relativo all’ordinativo specifico, saranno emesse penali in funzione della applicabilità ai casi riscontrati.

Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del documento verrà considerata quale “Data di accettazione del Servizio” con riferimento ai servizi di cui al precedente capitolo 3, lett. f), relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

## 5 I Servizi di assistenza e manutenzione

Al fine di garantire il corretto funzionamento nonché l'assistenza tempestiva in caso di guasti o malfunzionamenti delle nuove apparecchiature oggetto di fornitura e delle apparecchiature già di proprietà della Committente (enumerate nella seguente tabella), si rende necessario acquisire il servizio di manutenzione per le apparecchiature acquisite tramite l'iniziativa in oggetto e, **se esplicitamente richiesto tramite ordinativo**, per quelle già dislocate presso la Committente.

Serial number	IB Item Sku	IB Item Description
2M230302BR	2M230302BR-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M224400S7	2M224400S7-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M230302C3	2M230302C3-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M230302CD	2M230302CD-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M2246029R	2M2246029R-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M2246029M	2M2246029M-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M224400RM	2M224400RM-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M224400RK	2M224400RK-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M224400S1	2M224400S1-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M22460293	2M22460293-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M224400SR	2M224400SR-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M224400RW	2M224400RW-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M2303029B	2M2303029B-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M2D0R03JL	2M2D0R03JL-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M2D0R03JN	2M2D0R03JN-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M2D0R03JY	2M2D0R03JY-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M2D0R03JZ	2M2D0R03JZ-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
2M2D0R03K6	2M2D0R03K6-32542	NETBACKUP FLEX SCALE 5551-HPE TECHCARE ESSENTIAL 4YR THIRD PARTY SUPPORT
	4537203-SVC-NBUFLEXSCALE	NETBACKUP FLEX SCALE HPE 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4399537-SVC-NBUFLEXSCALE	NETBACKUP FLEX SCALE HPE 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
VTAS0028492, VTAS0028494	4401092-V3350-636TB-10TB-4x25G	NETBACKUP ACCESS APPLIANCE 3350 636TB A-WITH 10TB DRIVES 4 1GB ENET - 4 25-10GB ENET STANDARD APPLIANCE KIT(31870); HARDWARE ONLY
VTAS0028492, VTAS0028494	4401092-CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
VTAS0028489, VTAS0028495	4401091-V3350-636TB-10TB-4x25G	NETBACKUP ACCESS APPLIANCE 3350 636TB A-WITH 10TB DRIVES 4 1GB ENET - 4 25-10GB ENET STANDARD APPLIANCE KIT(31870); HARDWARE ONLY
VTAS0028489, VTAS0028495	4401091-CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4401676-CS-P-SPL-NBUACCSW-V3350	PREMIUM (24X7) SUPPORT FOR NETBACKUP ACCESS SOFTWARE 3350 1 TB ONPREM STANDARD PERPETUAL LICENSE
	4401679-CS-P-SPL-NBUACCSW-V3350	PREMIUM (24X7) SUPPORT FOR NETBACKUP ACCESS SOFTWARE 3350 1 TB ONPREM STANDARD PERPETUAL LICENSE



Serial number	IB Item Sku	IB Item Description
	4359048-CS-4H-V5340-240TB-8TB	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5340-240TB-8TB
	4359046-CS-4H-V5340-240TB-8TB-EBOD	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5340-240TB-8TB-EBOD
	4358545-CS-P-SPL-NBUFLEXSW-V5340	PREMIUM (24X7) SUPPORT FOR NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5340 1 TB ONPREM STANDARD PERPETUAL LICENSE
	4358544-CS-P-SPL-NBUFLEXSW-V5340	PREMIUM (24X7) SUPPORT FOR NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5340 1 TB ONPREM STANDARD PERPETUAL LICENSE
VTAS0022065/VTAS0022064	4265598-CS-4H-V5350HA-720TB-8TB-12x25G-8x16G	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350HA-720TB-8TB-12x25G-8x16G
VTAS0022065/VTAS0022064	4265598-CS-HW-EXT (CS-4H-V5350HA-720TB-8TB-12x25G-8x16G)	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4430254-SVC-NBUFLEXSW-V5350HA-UPG	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350HA 1 NODE ONPREM HA UPGRADE SUBSCRIPTION
	4305577-SVC-NBUFLEXSW-V5350	FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREMISE STANDARD SUBSCRIPTION + ESSENTIAL MAINTENANCE LICENSE
VTAS0007113/VTAS0007116	3815140-CS-4H-V5340HA-NBU-240TB-4TB-4x10G-6x8G	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5340HA-NBU-240TB-4TB-4x10G-6x8G
VTAS0007113/VTAS0007116	3815140-CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	48979871-SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4123808-SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
VTAS0016761/VTAS0017111	4096586-CS-4H-V5340HA-480TB-8TB-10x10G	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5340HA-480TB-8TB-10x10G
VTAS0016761/VTAS0017111	4096586-CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4095546-SVC-NBU-DATA-MOVER	NETBACKUP DATA MOVER XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	3813855-SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4094432-CS-P-SPL-NBUFLEXSW-V5340HA	PREMIUM (24X7) SUPPORT FOR NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5340HA 1 TB ONPREM STANDARD PERPETUAL LICENSE
	4094431-SVC-NBU-DATA-MOVER	NETBACKUP DATA MOVER XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4094430-SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	3489248-SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4095545-SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4074643-SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	45530780-SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4305681-SVC-NBU-DATA-MOVER	NETBACKUP DATA MOVER XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4305680-SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4305679-SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4305678-SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4306310-CS-4H-V5350-240TB-8TB-EBOD	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350-240TB-8TB-EBOD
	4306310-CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4359058-CS-4H-V5350-240TB-8TB	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350-240TB-8TB
	4359058-CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4359044-CS-4H-V5340-NBU-240TB-4TB-EBOD	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5340-NBU-240TB-4TB-EBOD

Serial number	IB Item Sku	IB Item Description
	4537204- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4430256- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4359060- CS-4H-V5350-240TB-8TB-EBOD	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350-240TB-8TB-EBOD
	4359060-CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
VTAS0024609/VTAS0024611	4306307- CS-4H-V5350HA-720TB-8x25G-12x16G	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350HA-720TB-8x25G-12x16G
VTAS0024609/VTAS0024611	4306307- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
VTAS0024610/VTAS0024608	4306304- CS-4H-V5350HA-480TB-8TB-8x25G-12x16G	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350HA-480TB-8TB-8x25G-12x16G
VTAS0024610/VTAS0024608	4306304- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4430260- CS-4H-V5340-NBU-240TB-4TB-EBOD	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5340-NBU-240TB-4TB-EBOD
	4358437- CS-4H-V5340-NBU-240TB-4TB-EBOD	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5340-NBU-240TB-4TB-EBOD
	4262281- SVC-NBUFLEXSW-V5350HA-UPG	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350HA 1 NODE ONPREM HA UPGRADE SUBSCRIPTION
	4262280- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4430257- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4305575- SVC-NBUFLEXSW-V5350HA-UPG	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350HA 1 NODE ONPREM HA UPGRADE SUBSCRIPTION
	4305574- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4401686- CS-4H-V5250-65TB-256GB-D-JBOD	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5250-65TB-256GB-D-JBOD
	4401686- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4401684- CS-4H-V5250-65TB-D-JBOD	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5250-65TB-D-JBOD
	4401684- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4401682- CS-4H-V5250-65TB-D-JBOD	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5250-65TB-D-JBOD
	4401682- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
VTAS0028501	4401654- CS-4H-V5250-206TB-4x25-6x16G	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5250-206TB-4x25-6x16G
VTAS0028501	4401654- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
VTAS0028497	4401652- CS-4H-V5250-206TB-4x25-6x16G	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5250-206TB-4x25-6x16G
VTAS0028497	4401652- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4399543- SVC-NBUFLEXSW-V5250-1TB	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5250 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4399542- SVC-NBUFLEXSW-V5250-1TB	SVC-NBUFLEXSW-V5250-1TB
	4399541- SVC-NBUFLEXSW-V5250-1TB	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5250 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4399540- SVC-NBUFLEXSW-V5250-1TB	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5250 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4399539- SVC-NBUFLEXSW-V5250-1TB	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5250 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
VTAS0028958/VTAS0027773	4431665- CS-4H-V5350HA-720TB-8TB-12x25G-8x16G	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350HA-720TB-8TB-12x25G-8x16G
VTAS0028958/VTAS0027773	4431665- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE

Serial number	IB Item Sku	IB Item Description
	4431661- CS-4H-V5350-240TB-8TB-EBOD	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350-240TB-8TB-EBOD
	4431661- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4431663- CS-4H-V5350-240TB-8TB-EBOD	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350-240TB-8TB-EBOD
	4431663- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4431657- CS-4H-V5350-240TB-8TB	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350-240TB-8TB
	4431657- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4430258- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4430259- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4430260- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4358437- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4358438- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4430255- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4305578- SVC-NBUFLEXSW-V5350HA-UPG	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350HA 1 NODE ONPREM HA UPGRADE SUBSCRIPTION
	4305576- SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	49029489- SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4212062- SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	48975773- SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	48976658- SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	48975743- SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	48975714- SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	3814156- GCS-GOLD	GCS GOLD: DESIGNATED CSM, POOLED CSE, AND FASTER SUPPORT FOR P1. CSM AND CSE OPERATE DURING LOCAL BUSINESS HOURS/DAYS
	3814155- SVC-NBU-ENT	NETBACKUP ENTERPRISE XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4431655- CS-4H-V5350-240TB-8TB	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350-240TB-8TB
	4431655- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4431659- CS-4H-V5350-240TB-8TB	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350-240TB-8TB
	4431659- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
	4538984- CS-4H-V5350-240TB-8TB	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5350-240TB-8TB
	4305576- SVC-NBUFLEXSW-V5350	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5350 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4537207- SVC-NBUFLEXSW-V5360HA-UPG	FLEX SOFTWARE 5360HA 1 NODE ONPREMISE HA UPGRADE SUBSCRIPTION + ESSENTIAL MAINTENANCE LICENSE
	4537203- SVC-NBUFLEXSCALE	NETBACKUP FLEX SCALE HPE 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
	4537205- SVC-NBUFLEXSW-V5360HA-UPG	FLEX SOFTWARE 5360HA 1 NODE ONPREMISE HA UPGRADE SUBSCRIPTION + ESSENTIAL MAINTENANCE LICENSE
	4537208- SVC-NBUFLEXSW-V5360	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5360 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION

Serial number	IB Item Sku	IB Item Description
	4537206- SVC-NBUFLEXSW-V5360	NETBACKUP FLEX SOFTWARE 5360 1 TB ONPREM STANDARD SUBSCRIPTION
VTAS0032554/ VTAS0032553	4538986- CS-4H-V5360HA-480TB-8TB-12x25G-8x32G	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5360HA-480TB-8TB-12X25G-8X32G
VTAS0032554/ VTAS0032553	4538986- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE
VTAS0033194/VTAS0033172	4538990- CS-4H-V5360HA-960TB-8TB-12x25G-8x32G	PREMIUM (24X7) SUPPORT WITH 4-HOUR PARTS DELIVERY FOR V5360HA-960TB-8TB-12X25G-8X32G
VTAS0033194/VTAS0033172	4538990- CS-HW-EXT	EXTENDED SUPPORT ADDON FOR HARDWARE

In ogni caso la Committente si riserva la facoltà di non acquisire il servizio di manutenzione delle apparecchiature che alla data di formalizzazione dell'Accordo Quadro dovessero risultare dismesse e di interrompere, previa comunicazione al Fornitore, il servizio per le apparecchiature che dovessero essere dismesse durante il periodo di vigenza dell'Accordo Quadro.

**N.B.** In fase di rinnovo della componente software dell'attuale parco installato, le licenze perpetue verranno convertite in sottoscrizioni (che è il nuovo e unico modello di licensing disponibile per i nuovi acquisti) allo stesso prezzo del rinnovo di manutenzione delle perpetue.

In questo modo si potrà usufruire delle nuove funzionalità riguardanti la componente di Malware Scanning, utile all'analisi dei dati di backup in caso di attacco Ransomware.

In fase di pre-ordine il Fornitore sottoporrà alla Committente l'opportuna modulistica di casa madre per il c.d. **Perpetual License Relinquishment Confirmation** che opportunamente compilato con il supporto della **struttura di coordinamento e pianificazione** del Fornitore in accordo con le strutture tecniche di Casa Madre.

Per tutti i prodotti HW e SW oggetto di acquisizione, si richiede l'erogazione del servizio di manutenzione a pagamento a partire dalla relativa "Data di Accettazione della fornitura" relativa al puntuale ordinativo e per la durata indicata nell'Ordinativo, secondo le modalità descritte di seguito in questo stesso Capitolo.

Lo stesso servizio andrà altresì erogato per le apparecchiature già dislocate presso la Committente per le quali sia stato richiesto tramite Ordinativo, a far data dall'Ordinativo stesso.

I servizi di manutenzione e assistenza potranno essere effettuati da Casa Madre o da terzi subappaltatori autorizzati. In particolare, il servizio, comprende tutte le attività relative a:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione correttiva ordinaria.

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 dalle case costruttrici;
- interfacce di comunicazione interne o esterne.

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 dove è dislocata l'apparecchiatura coinvolta, in accordo con la struttura di coordinamento e pianificazione la quale dovrà stabilire i tempi e i modi con la struttura di gestione della Committente.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere rilasciato un Rapporto di intervento, che dovrà contenere le principali informazioni che riguardano l'attività svolta. L'intervento e/o il ripristino dell'apparato dovrà essere accertato e riconosciuto dalla Committente.

Tutte le prestazioni indicate in questo capitolo dovranno essere eseguite a regola d'arte, attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore.

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

## **5.1 Manutenzione preventiva**

La manutenzione preventiva consiste in interventi finalizzati alla individuazione di possibili situazioni di degrado che potrebbero favorire il verificarsi di malfunzionamenti.

Saranno a cura della struttura di coordinamento e pianificazione, oltre a quanto già definito nei punti precedenti, le seguenti attività:

- analizzare sistematicamente (almeno una volta al mese) gli archivi diagnostici (EREP, log di sistema e di macchina) allo scopo di rilevare tempestivamente eventuali sintomi di degrado del funzionamento delle apparecchiature elettroniche;
- effettuare gli opportuni interventi preventivi (regolazioni, controlli, sostituzioni di parti, innalzamento di livello di microprogrammi di macchina), concordati con la Committente, aventi lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti delle apparecchiature elettroniche, prevenendo possibili situazioni di degrado;
- costituire l'eventuale collegamento diretto con le apparecchiature per la telediagnosi (collegamento RSF). In tal caso la Società si impegna costituire il suddetto collegamento completamente a proprie spese.

Nell'ambito della manutenzione preventiva, tutti i materiali di consumo (batterie in tampone, filtri, ecc.) saranno a totale carico della Società aggiudicataria per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

## **5.2 Manutenzione correttiva ordinaria**

Consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto della Fornitura, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Si precisa che per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio di manutenzione correttiva ordinaria è comprensivo di tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo quelli relativi a parti di ricambio, materiali di consumo, ritiro, imballaggio, riconsegna, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare in perfetto stato di funzionamento i sistemi.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere a riparare i guasti, i blocchi o gli altri inconvenienti che dovessero verificarsi, a mettere a disposizione tutte le parti di ricambio e ad eseguire tutte le prove ed i controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle apparecchiature in avaria.

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

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la Società aggiudicataria dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 5.3. Nel corso di tale processo, devono 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, la Società sarà tenuta ad inserire in TTA tale informazione (attività di monitoraggio).

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

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società 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'Aggiudicatario il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, essa 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, la Società 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 5.3 e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel contratto, la Società dovrà comunicare le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà per la Committente di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

Anche nell'ambito della manutenzione correttiva, tutti i materiali di consumo (batterie in tampone, filtri, ecc.) saranno a totale carico della Società aggiudicataria per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

### **5.3 Livelli di servizio**

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), è 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 di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti al Fornitore. La segnalazione del malfunzionamento è effettuata, da parte della Committente, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. .

Attraverso lo strumento sono gestite e storicizzate in opportuni D B tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema TTA ed il Fornitore, avviene sia mediante Web Services messi a disposizione dalla Committente, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo HTTPS con certificato client che è fornito insieme alla relativa documentazione sempre dalla Committente.

Contestualmente sono spedite mail in formato PEC a caselle che il Fornitore dichiarerà in fase di stipula dell'Accordo Quadro.

Rimane a totale carico del Fornitore sviluppare la controparte client che si dovrà occupare di effettuare le opportune chiamate ai Web Services di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi.

Le informazioni che sono scambiate fra le due parti (Committente e Fornitore) devono avvenire rispettando il formato dati descritto nel WSDL del web service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati, sono forniti al Fornitore successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro.

Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento possono essere indirizzate anche ad una casella funzionale di posta elettronica che il Fornitore indicherà all'atto della stipula dell'Accordo Quadro. Nel caso in cui non sia



possibile aprire l'intervento con il suddetto strumento la Committente provvederà a contattare la struttura di assistenza tecnica del Fornitore tramite telefono o fax.

Il Fornitore è tenuto a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema TTA, entro 30 giorni solari dalla stipula dell'Accordo Quadro.

### **5.3.1 Livelli di servizio dei malfunzionamenti delle apparecchiature**

In merito ai malfunzionamenti HW, ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, le sole date che fanno fede, sono quelle presenti sui Database asserviti al prodotto TTA.

Risulta 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 delle apparecchiature, deve essere riscontrato in base alle seguenti tempistiche:

- Il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature elettroniche deve avvenire entro e non oltre il termine di 8 ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento.

Le ore lavorative sono da intendersi:

- dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al venerdì;
- dalle ore 08.00 alle ore 14.00 del sabato;

escluse le sole festività nazionali.

**Qualora sulla base della classificazione della severità definita al paragrafo 6.3.1.1. il livello del malfunzionamento fosse segnalato come di "Severity 1", le 8 ore per il ripristino saranno da intendersi come solari.**

Ove l'eliminazione del malfunzionamento e/o del fermo richieda un tempo superiore a quello sopra stabilito, o comporti il trasferimento delle apparecchiature in luogo diverso dai locali della Committente, l'Impresa, previa comunicazione alla Committente, dovrà provvedere alla sostituzione delle apparecchiature stesse con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali, ferma restando l'applicazione delle penali sino al momento della sostituzione delle apparecchiature. In tal caso, l'aggiudicatario dovrà adoperarsi, per quanto possibile, al recupero degli archivi presenti sulle apparecchiature da sostituire. Il ritiro delle apparecchiature da sostituire e di quelle fornite in loro sostituzione, nonché la consegna delle apparecchiature in sostituzione e di quelle ripristinate dovranno essere effettuati a cura e spese dell'aggiudicatario con le modalità e nei termini che verranno concordati con la Committente.

Poiché i centri di elaborazione a cui sono destinate le forniture sono operativi 24 ore al giorno, compresi i festivi, in casi particolarmente critici, la Committente potrà richiedere l'intervento dei tecnici della Società anche al di fuori degli orari specificati.



### 5.3.2 Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software

Con riferimento al servizio di manutenzione dei prodotti software, l'Impresa si obbliga a confermare la presa in carico del problema, mediante comunicazione via mail alla Sogei, secondo gli SLG di seguito riportati:

#### SLG (Service Level Goals) per Sottoscrizioni installate on-prem

DESCRIZIONE	SLG
Supporto Tecnico	24/7/365
Severity 1 con BCS	15 minuti
Severity 2 con BCS	Entro 2 ore solari
Severity 3 con BCS	Entro 6 ore solari
Supporto Software: grandi e piccoli interventi di manutenzione, rilascio di patch, aggiornamenti	Sì
Invio diretto della chiamata a ingegneri senior	Sì utilizzando il servizio BCS
Analisi delle cause alla radice del problema (Root Cause Analysis)	Sì con invio dei logs e utilizzo del BCS
Analisi avanzata delle prestazioni con Pulse	Sì
Numero massimo di amministratori di supporto per contratto	Illimitati

Le segnalazioni dei malfunzionamenti software vengono inoltrate dalla Committente alla struttura di Coordinamento e pianificazione.

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

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore al normale periodo di ripristino, la Società sarà tenuta a concordare con la Committente, entro la scadenza dei termini, il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

### 5.3.3 Livelli di priorità per malfunzionamenti hw e sw

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento hardware/software, faranno fede le seguenti definizioni:

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO PER LA PRESA HW/SW IN CARICO (SLG)
Severity 1 Emergenza	I sistemi di produzione non sono disponibili, sono inutilizzabili allo stato attuale e non esistono soluzioni procedurali temporanee. Il servizio è inattivo e/o una funzionalità critica non è disponibile. La totalità o buona parte dei dati mission critical è a elevato rischio di perdita o danneggiamento. Tutti i problemi legati all'indisponibilità o alla perdita dei dati rientrano in questo livello di priorità	Entro 15 minuti con BCS
Severity 2 Critico	Inconveniente grave. I sistemi di produzione sono disponibili ma presentano gravi problemi legati alle funzionalità e alle prestazioni. Si manifestano problemi che hanno un impatto diretto su alcuni ambiti operativi aziendali. Non sono disponibili importanti funzionalità dei sistemi e non esistono soluzioni temporanee praticabili, ma le operazioni possono proseguire in modalità limitata.	Entro 2 ore
Severity 3 Normale	Inconveniente di entità minore. I sistemi presentano un problema occasionale e non critico, che necessita di essere risolto ma non incide in maniera significativa sulla produttività. Una perdita di funzionalità non critica con un impatto medio o basso. È disponibile una soluzione alternativa temporanea.	Entro 6 ore

#### **5.4 Luogo di svolgimento**

Tutte le attività verranno svolte presso i siti definiti dalla Committente per la distribuzione (vedi paragrafo 3.1), ove saranno resi disponibili i necessari strumenti di lavoro.

I costi di trasferimento e soggiorno del personale saranno a carico della Società.

## 6 I Servizi Specialistici e Professionali

### 6.1 PRODOTTI INFORMATICI A CATALOGO EROGATI DA REMOTO

La scelta di includere i servizi a catalogo Veritas (Cohesity) è stata dettata dalla necessità di garantire un supporto altamente specializzato e immediatamente disponibile in caso di eventi critici che potrebbero compromettere l'infrastruttura di Data Protection. In particolare, questa decisione rappresenta una forma di assicurazione che consente di avere accesso ai massimi esperti di prodotto disponibili sul mercato per affrontare scenari di emergenza e attività strategiche avanzate.

L'inserimento dei servizi professionali Veritas (Cohesity) a catalogo risponde a specifiche esigenze operative, tra cui:

- Gestione di eventi disastrosi – In caso di necessità urgenti, come la manipolazione del catalogo di backup per il ripristino dell'infrastruttura a seguito di un evento critico, è essenziale poter contare su specialisti di comprovata esperienza che garantiscano un intervento sicuro e tempestivo.
- Attività di assessment e analytics – La continua evoluzione dell'ambiente di Data Protection richiede analisi periodiche per valutare lo stato dell'infrastruttura, identificare possibili miglioramenti e garantire la massima efficienza operativa.
- Supporto immediato in caso di attacco cyber (ransomware, anomaly detection) – La presenza di specialisti altamente qualificati permette di reagire con massima urgenza a incidenti di sicurezza, ripristinando tempestivamente le funzionalità di protezione dei dati ed evitando perdite o compromissioni irreversibili.
- Cyber resiliency e adattamento continuo – L'ambiente IT è in costante evoluzione e richiede una capacità di risposta rapida e mirata per garantire la sicurezza e l'affidabilità delle soluzioni adottate. In questo contesto, risulta fondamentale poter contare sui servizi professionali di un architetto specializzato Veritas (Cohesity), in grado di supportare la progettazione e l'implementazione delle migliori strategie di protezione dei dati.

Per queste ragioni, si ritiene necessario e strategico prevedere esplicitamente la presenza del personale Veritas (Cohesity), e non di suoi partner, nell'erogazione del servizio. La scelta è motivata dal fatto che solo il vendor dispone delle competenze, delle certificazioni e dell'accesso esclusivo alle tecnologie proprietarie necessarie per gestire al meglio gli interventi nelle condizioni considerate più critiche.

Di seguito vengono riportati, a mero titolo di ambito e sintesi dei contenuti operativi, i singoli servizi identificati dai codici SKU di Casa Madre che dovranno essere resi disponibili e che potranno essere via via ordinabili nell'arco della durata contrattuale, secondo le regole riportate al riguardo in Appendice A a questo Capitolato Tecnico.

SKU	SKU DESCRIPTION
PS-CONS-NBU-CMM-APPL-MIGRAT	NBU CATALOG MIGRATION AND MANIPULATION - APPLIANCE MIGRATION
PS-CONS-NBU-CMM-DOMAIN-MERG	NBU CATALOG MIGRATION AND MANIPULATION - DOMAIN MERGE
PS-CONS-NBU-CMM-HW-MIGRAT	NBU CATALOG MIGRATION AND MANIPULATION - HARDWARE MIGRATION
PS-CONS-NBU-CMM-HOST-NAME	NBU CATALOG MIGRATION AND MANIPULATION - HOSTNAME CHANGE
PS-CONS-NBU-ENVIRO-ASSESS-SVC	NETBACKUP ENVIRONMENT ASSESSMENT SERVICE
PS-CONS-ITANALYT-DEPLOY-STD	NETBACKUP IT ANALYTICS STANDARD DEPLOYMENT SERVICE
PS-CONS-NBU-RW-ADMS-CONFIG	NETBACKUP RANSOMWARE ANOMALY DETECTION AND MALWARE SCANNING CONFIGURATION OFFERING
PS-CONS-RW-ASSESS	RANSOMWARE RESILIENCE ASSESSMENT SERVICE

La puntuale identificazione dei contenuti minimi garantiti, della articolazione dei servizi e delle regole esecutive sottese al servizio stesso, verranno consegnate dalla Società insieme al Piano Operativo legato all'Ordinativo con il quale verranno via via acquisiti i singoli servizi (vedi paragrafo 4.2.5)

## 6.2 SERVIZIO DI BUSINESS CRITICAL ENGINEER DEDICATO (DA REMOTO)

Il servizio di Business Critical Engineer, effettuato da remoto da personale Veritas (Cohesity), fa parte del contratto di supporto BCS Premier, dà diritto all'accesso a una serie di servizi proattivi remoti.

Esempi di questi servizi includono:

- consulenza di esperti su argomenti tecnici, casi di supporto, best practice e pianificazione.
- Revisione e test del piano di Disaster Recovery
- Tech Talks fornendo una presentazione tecnica su un argomento scelto in anticipo in collaborazione con il Cliente. I Tech Talks offrono una grande opportunità per discutere di nuove funzionalità di prodotto, nuove versioni o prodotti esistenti nell'ambiente.
- Revisioni della configurazione del prodotto fornendo un'analisi dettagliata della configurazione del prodotto Veritas (Cohesity) distribuito. Utilizzando un processo di raccolta dati proprietario per documentare rapidamente un'istantanea del tuo ecosistema Veritas (Cohesity).

SKU	SKU DESCRIPTION
CUSTOMER SUCCESS DESIGNATED CSE	GCS DESIGNATED CSE NOT EXCEEDING 10 DAYS ANNUALLY. OPERATES DURING LOCAL BUSINESS HOURS/DAYS

La puntuale identificazione dei contenuti minimi garantiti, della articolazione dei servizi e delle regole esecutive sottese al servizio stesso, verranno consegnate dalla Società insieme al Piano Operativo legato all'Ordinativo con il quale verranno via via acquisiti i singoli servizi (vedi paragrafo 4.2.5)

### 6.3 SERVIZI DI PRESIDIO SISTEMISTICO (MIXED MODE)

Trattasi di un modello operativo basato su servizio (utilizzo di un sistema di ticketing, knowledge base condivisa, indipendenza dal consulente, governance del servizio, delle priorità e degli SLA di risposta).

Attraverso feedback periodici con il responsabile Sogei del servizio, il presidio sistemistico dovrà recepire ed attuare le eventuali proposte di miglioramento e di ottimizzazione della governance del servizio stesso avanzate da Sogei.

Il servizio richiesto deve essere erogato principalmente da remoto, in orario 9:00 - 18:00 dal lunedì al venerdì. Dovrà essere modulabile e diviso per livelli di competenza.

Nella sua forma essenziale sarà composto dalle seguenti figure professionali:

Ruolo	Quantità
Solution Architect	1
Solution Specialist	2

Ove richiesto Sogei potrà decidere di trasformare parte delle giornate erogate da remoto in giornate in presenza presso le sedi Sogei, senza superare i valori definiti nel seguente prospetto:

Ruolo	Quantità	Min GG remoto	Max GG on-site	Totale
Solution Architect	1	190	30	220
Solution Specialist	1	160	60	220
Solution Specialist	1	160	60	220

L'attivazione del servizio dovrà essere tracciata da un sistema di ticketing, con portale di accesso per Sogei e dovrà essere modulabile in maniera tale che l'ingaggio delle risorse potrà avvenire su richiesta del cliente.

Le attività di competenza del servizio di presidio sistemistico sono tutte le attività inerenti alle componenti HW e SW di Veritas (Cohesity) NetBackup, attività legate agli ambiti Sogei e all'ambito del Dipartimento del Tesoro.

Le sedi di competenza sono tutte le sedi Sogei (sito primario, siti di DR e futuro sito di Business Continuity) e le sedi ospitanti il Data Center del Dipartimento del Tesoro.

### 6.3.1 DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ E TOOL RICHIESTI

#### 6.3.1.1 SISTEMA DI TICKETING

Il lavoro dei consulenti del servizio di presidio dovrà essere tracciato e monitorato tramite un sistema di ticketing, allo scopo di costruire, nel tempo, una knowledge base e un case history utili a dare valore aggiunto al servizio.

Ogni attività dovrà essere tracciata da un ticket, che potrà essere aperto tramite l'utilizzo di una piattaforma o semplicemente tramite l'invio di una email. La richiesta verrà immediatamente presa in carico dal sistema di ticketing che ingaggerà automaticamente il team di supporto. Il consulente, dopo aver preso in carico la richiesta avvierà le attività necessarie previste. Salvo richieste specifiche per reperibilità e lavoro fuori orario base, le attività si svolgeranno nei giorni feriali (Lun-Ven) durante il normale orario di lavoro (09.00-18.00). Ciononostante, eventuali incidenti fuori dalle finestre di servizio saranno gestite da Sogei tramite il supporto tecnico di Veritas (Cohesity) che è sempre attivo 7x24x365.

L'erogazione del servizio richiesto si compone delle seguenti fasi:

**Accoglienza della richiesta:** fase relativa all'accoglienza e alla registrazione di una richiesta utente con conseguente apertura di un ticket. La richiesta di apertura di un ticket potrà avvenire da parte di un dipendente Sogei o da parte del presidio stesso.

**Assegnazione di gravità e priorità:** contestualmente all'apertura del ticket verrà identificata la gravità del problema e assegnato un valore di priorità alla richiesta di assistenza:

- Severity 1
- Severity 2
- Severity 3

Di seguito il dettaglio dei livelli di severità sopra elencati:

#### **Severity 1 - Critico (Bloccante)**

*Descrizione:* Il problema causa un'interruzione completa del servizio o rende inutilizzabile un sistema o un apparato (appliance). Impedisce al servizio di Data Protection di svolgere attività essenziali.

*Esempi:*

- Server, appliance o client NetBackup completamente non operativi.
- Malfunzionamento del servizio NetBackup che ne impedisce l'avvio o il corretto funzionamento.

*Azione richiesta:* Intervento rapido, spesso con escalation al supporto tecnico avanzato del vendor Veritas (Cohesity).

#### **Severity 2 - Grave (Degradante)**

*Descrizione:* Il problema impatta le prestazioni o la funzionalità del servizio di Data Protection, ma non ne impedisce completamente la fruizione. Le funzioni di backup o restore potrebbero operare con difficoltà o limitazioni.

*Esempi:*

- Rallentamenti significativi del servizio o delle appliance NetBackup.
- Errori software che impediscono alcune funzioni ma non bloccano il servizio.
- Problemi intermittenti di rete che degradano la connettività.

*Azione richiesta:* Intervento prioritario ma non immediato, possibile workaround per mitigare gli effetti fino alla risoluzione definitiva.

### **Severity 3 - Minore (Non Critico)**

*Descrizione:* Il problema ha un impatto minimo sulle operazioni quotidiane e non compromette il servizio di Data Protection in modo significativo. Spesso riguarda aspetti cosmetici o funzionalità secondarie.

*Esempi:*

- Bug grafici o errori nell'interfaccia di amministrazione.
- Malfunzionamenti di funzionalità non essenziali.
- Notifiche o messaggi di errore non bloccanti.
- Problemi di compatibilità software con determinate configurazioni.

*Azione richiesta:* Risoluzione programmata in base alle priorità aziendali, spesso con aggiornamenti futuri o patch non urgenti.

Questa suddivisione aiuta a stabilire le priorità di intervento e allocare le risorse in modo efficace.

**Monitoraggio:** Sogei dovrà avere la possibilità di monitorare lo stato delle richieste tramite un portale web nonché attraverso la ricezione di email inviate dal servizio di presidio in seguito ad ogni evoluzione del ticket.

Attraverso meccanismi di notifica ed escalation il presidio comunicherà a Sogei l'avanzamento del ticket a determinati passaggi di stato significativi, con lo scopo di mantenerne il pieno controllo lungo gli stadi di lavorazione.

**Risoluzione:** è la fase in cui vengono eseguite tutte le attività necessarie ad evadere la richiesta dell'utente. Salvo impedimenti o necessità di ingaggiare team specifici (Oracle, rete, firewall, etc.) il consulente del presidio sistemistico comunicherà a Sogei la procedura da attuare per la risoluzione della problematica e, dopo l'autorizzazione a procedere da parte di un dipendente Sogei, procederà a risolvere in autonomia il ticket.

**Escalation:** qualora la richiesta non rientri nelle competenze del presidio, il consulente manterrà la gestione del ticket e ne controllerà lo stato di avanzamento interfacciandosi con le parti coinvolte. Verrà eventualmente ingaggiato il supporto ufficiale del vendor Veritas (Cohesity) fornendo assistenza e supporto fino ad arrivare ad una veloce conclusione dell'intervento.

Il processo di escalation verso il supporto Veritas (Cohesity) verrà innescato solamente in caso di impossibilità da parte del consulente di risolvere la problematica in autonomia (ad esempio a fronte di bug, patch, etc).

**Chiusura:** la chiusura del ticket verrà effettuata direttamente dal consulente a fronte della risoluzione della richiesta. Se necessario il ticket potrà essere riaperto successivamente per ulteriori approfondimenti.

A risoluzione avvenuta il sistema di ticketing dovrà inviare una notifica a Sogei.

### 6.3.2 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio sarà necessario:

- assegnazione di una utenza riservata con cui sottoporre le richieste;
- predisporre l'accesso ad un portale web dedicato con il quale monitorare e gestire i ticket;
- garantire il servizio di presidio sistemistico nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18;
- l'evasione di eventuali richieste pervenute fuori dall'orario di lavoro standard potrà avvenire nel primo giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket, a meno che non si tratti di richieste per le quali sarà necessario scalare la gravità del caso a severity 1; in questo caso Sogei potrà sfruttare il servizio BCS di Veritas (Cohesity) attivo 7x24x365.

#### Modulabilità

Il servizio di presidio sistemistico deve potersi espandere al crescere delle esigenze di Sogei, per questo motivo l'erogazione deve essere strutturata per essere espandibile su richiesta.

Il servizio base sarà dimensionato sul perimetro ed effort necessario a Sogei a partire dalla data di inizio contratto. Successivamente, a fronte dell'aumento del perimetro dei sistemi e dei Data Center coinvolti, Sogei potrà decidere di aumentare il personale coinvolto nel servizio di presidio.

Inoltre, Sogei potrà ingaggiare il team in maniera sporadica e non continuativa e con rendicontazione economica separata, in attività fuori orario base o in reperibilità h24, qualora necessario.

#### Flessibilità



Il team di presidio sistemistico dovrà adattarsi a cambiamenti strutturali di Sogei che dovessero intervenire nel corso della sua erogazione.

### 6.3.3 LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI AL PRESIDIO SISTEMISTICO MIXED MODE

DESCRIZIONE	SLG
Supporto Tecnico	24/7/365
Priorità 1	15 minuti
Priorità 2	Entro 2 ore solari
Priorità 3	Entro 6 ore solari
Supporto Software: grandi e piccoli interventi di manutenzione, rilascio di patch, aggiornamenti	Sì
Invio diretto della chiamata a ingegneri senior	Sì
Analisi delle cause alla radice del problema (Root Cause Analysis) <sup>1</sup>	Sì
Analisi avanzata delle prestazioni con servizio Veritas (Cohesity) BCS	Sì
Monitoraggio automatico di supporto (call home)	Sì
Numero massimo di amministratori di supporto per contratto	Illimitati

<sup>1</sup> Nel caso in cui si verifichi un problema che influisce sulla disponibilità del sistema, su richiesta del cliente, deve essere fornita una completa RCA (Analisi delle cause all'origine del problema) per le richieste di supporto di Priorità 1

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento hardware/software, faranno fede le seguenti definizioni:

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO PER LA PRESA HW/SW IN CARICO (SLG)
Priorità 1 Emergenza	I sistemi di produzione non sono disponibili, sono inutilizzabili allo stato attuale e non esistono soluzioni procedurali temporanee. Il servizio è inattivo e/o una funzionalità critica non è disponibile. La totalità o buona parte dei dati mission critical è a elevato rischio di perdita o danneggiamento. Tutti i problemi legati all'indisponibilità o alla perdita dei dati rientrano in questo livello di priorità.	Entro 15 minuti con BCS
Priorità 2 Critico	Inconveniente grave. I sistemi di produzione sono disponibili ma presentano gravi problemi legati alle funzionalità e alle prestazioni. Si manifestano problemi che hanno un impatto diretto su alcuni ambiti operativi aziendali. Non sono disponibili importanti funzionalità dei sistemi e non esistono soluzioni temporanee praticabili, ma le operazioni possono proseguire in modalità limitata.	Entro 2 ore
Priorità 3 Normale	Inconveniente di entità minore. I sistemi presentano un problema occasionale e non critico, che necessita di essere risolto ma non incide in maniera significativa sulla produttività. Una perdita di funzionalità non critica con un impatto medio o basso. È disponibile una soluzione alternativa temporanea.	Entro 4 ore

Le segnalazioni dei malfunzionamenti software vengono inoltrate da Sogei alla struttura di Coordinamento e pianificazione.

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

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore al normale periodo di ripristino, la Società è tenuta a concordare con Sogei, entro la scadenza dei termini, il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

#### **6.3.4 FIGURE PROFESSIONALI E SKILL DEL PERSONALE COINVOLTO**

Il servizio sarà composto dalle seguenti figure professionali:

##### **6.3.4.1 SOLUTION ARCHITECT**

Avrà i seguenti compiti:

- disegno del Capacity Planning e verifica della sua attuazione;
- Solution Design e scenari evolutivi;
- rendicontazione dell'efficienza del team al Management Sogei;
- Il Solution Architect lavora a stretto contatto e con la prevendita Veritas (Cohesity) sulla documentazione, presentazioni e riunioni con il team architetturale Sogei.
- Il Solution Architect del presidio sistemistico dovrà avere la possibilità di rimanere in contatto e lavorare di concerto con il Solution Architect di Veritas (Cohesity).

##### **6.3.4.2 COMPETENZE MINIME PER IL PROFILO SOLUTION ARCHITECT**

Le competenze minime richieste per il profilo Solution Architect sono quelle sopra descritte e, in aggiunta:

- Esperienza pluriennale nel disegno di architetture di Data Protection on-premise, hybrid cloud e multi-cloud. Creazione di High e Low Level Design (HLD-LLD)
- Strategie di air-gapped, immutable backup e object lock
- Piani di Disaster Recovery su larga scala
- Zero Trust Architecture per la protezione dei dati
- Soluzioni avanzate anti-ransomware
- Troubleshooting avanzato su tecnologie di backup/restore
- Team Management

Per questa figura professionale è richiesto il rispetto dei seguenti punti:

- titolo di studio: diploma di scuola media superiore o laurea;
- anni di servizio: minimo 10;
- anni di servizio nel ruolo specifico: minimo 5;
- certificazioni richieste: Veritas VCS 279
- Cohesity Certified Installation Professional Certification
- Cohesity Certified Data Protection Implementation Professional Certification
- Cohesity Certified Data Security Professional Certification

- precedenti esperienze lavorative: precedenti esperienze in analoghi ambienti Enterprise.

#### **6.3.4.3 SOLUTION SPECIALIST**

Avrà i seguenti compiti:

- implementare le nuove funzionalità;
- analisi mensili dei “BCS Monthly Product Patches Report di Veritas (Cohesity)”
- aggiornare le componenti esistenti alle nuove release;
- mantenere tutte le infrastrutture Veritas (Cohesity) sia quelle di produzione che di test e sviluppo;
- fare da raccordo e da interprete delle scelte architetturelle decisionali di Sogei e del Solution Architect e la realizzazione operativa del SE.

#### **6.3.4.4 COMPETENZE MINIME PER IL PROFILO SOLUTION SPECIALIST**

Le competenze minime richieste per il profilo Solution Specialist sono:

- Sistemi Operativi: Conoscenza approfondita di Windows Server e Linux (RHEL, CentOS, Ubuntu, etc.).
- Virtualizzazione: Esperienza con VMware vSphere, Microsoft Hyper-V, KVM.
- Storage e SAN: Conoscenza di NAS, SAN, DAS, RAID, e protocolli di storage (NFS, SMB, iSCSI, FC).
- Reti e Protocolli: Familiarità con TCP/IP, VLAN, VPN, DNS, DHCP, firewall e gestione dei flussi di rete per il backup.
- Cloud e Data Protection: Backup & Recovery in Cloud, AWS Backup, Azure Backup, Google Cloud Storage, Cohesity Helios.
- Automazione e Scripting: PowerShell, Bash, Python per automatizzare processi di backup e recovery.
- Software di Backup e Ripristino: Veritas NetBackup e Veritas NetBackup appliance
- Metodologie di Backup:
  - o Full, Incremental, Differential, Synthetic Full, Snapshot
  - o Backup su disco, nastro, cloud, object storage
  - o Strategie di retention e versioning
  - o Disaster Recovery (DR):
  - o Creazione di Piani di Disaster Recovery

- RTO (Recovery Time Objective) e RPO (Recovery Point Objective)

Per questa figura professionale è richiesto il rispetto dei seguenti punti:

- titolo di studio: diploma di scuola media superiore o laurea;
- anni di servizio: minimo 10;
- anni di servizio nel ruolo specifico: minimo 5;
- certificazioni richieste: Veritas VCS 279
- Cohesity Certified Installation Professional Certification
- Cohesity Certified Data Protection Implementation Professional Certification
- Cohesity Certified Data Security Professional Certification
- precedenti esperienze lavorative: precedenti esperienze in analoghi ambienti Enterprise.

### 6.3.5 MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Il **Solution Architect** è la figura di riferimento per Sogei. Si occupa di presenziare alle call tecniche, dove si discute di tecnologia e dove si avanzano le proposte per nuove architetture o nuove funzionalità.

Il SA elabora il design della soluzione, sulla base delle esigenze raccolte nelle call e in piena collaborazione con il team di prevendita di Veritas (Cohesity).

Una volta che il disegno della soluzione viene condiviso e validato sia dal cliente Sogei che dal vendor Veritas (Cohesity) si passa alla fase operativa.

Il SA coordina le figure a lui sottostanti per la realizzazione di quanto progettato scegliendo, tra le varie opzioni implementative, quelle che maggiormente garantiranno i seguenti punti:

- aderenza alle richieste della committente;
- velocità di realizzazione;
- minimizzazione degli impatti sulla produzione;
- riduzione dei rischi, al fine di massimizzare la sicurezza dei dati;
- implementazione di verifiche funzionali e controlli di qualità che assicurino la realizzazione del progetto a regola d'arte.

Il **Solution Specialist** invece avrà il compito di realizzare quanto progettato nei tempi e nelle modalità stabilite. Avrà inoltre il compito di coinvolgere il System Engineering in particolare per la condivisione di come è fatto l'ambiente, come va monitorato, quali potrebbero essere le criticità, etc.

### 6.3.6 COSTO DEL SERVIZIO E MODALITA' DI REMUNERAZIONE

Questo servizio viene acquisito su base annuale come sistema a crediti, tramite il seguente SKU di Casa Madre:

PS-SVC-UNITS                      SERVICE UNITS 12 MONTH SERVICE CREDIT

La Committente acquisterà secondo questo schema tariffario basato su Units, le figure di Solution Architect e Solution Specialist, che in particolare andranno ad attingere in maniera predeterminata un numero di Units secondo il seguente schema:

Ruolo	Quantità di figure professionali
Solution Architect	1
Solution Specialist	2

Su base annuale, verranno quindi acquistate dalla Committente:

Annualità	Canone Annuale (in Units)
1° anno	499.000
2° anno	499.000
3° anno	499.000
4° anno	499.000

Il costo corrispondente al canone annuo in units (espresso nel Catalogo di Accordo Quadro in corrispondenza dello SKU PS-SVC-UNITS) verrà fatturato trimestralmente.

### 6.3.7 PRESIDIO SISTEMISTICO: ESPANSIONI FUTURE E GESTIONE DEI PICCHI DI LAVORO

Sogei, in base al possibile aumento delle esigenze future o per poter gestire picchi di lavoro, potrà decidere di richiedere l'incremento del personale coinvolto nel servizio di presidio sistemistico con l'inserimento di una o più ulteriori figure di tipo Solution Architect o Specialist.

La richiesta di incremento del servizio sarà fornita con un preavviso minimo di 3 mesi. Di seguito viene riassunto un prospetto sulle units previste per le varie figure professionali.

Ruolo	Quantità di Units annuali
Solution Architect	186.000
Solution Specialist	162.000

Il prospetto è relativo a un anno di attività, Qualora l'inserimento dovesse avvenire ad anno solare iniziato, verranno conteggiati solo i mesi effettivamente utilizzati. Se ad esempio

l'inserimento avviene il 1° marzo la quantità di Units calcolate per la fatturazione sarà di 10/12 delle Units annue.

### 6.3.8 PRESIDIO SISTEMISTICO: REPERIBILITA' E FUORI ORARIO

Per reperibilità si intende la disponibilità telefonica di un consulente a ricevere una chiamata di assistenza tecnica, secondo le fasce orarie specificate nella Tabella 3. Nelle fasce orarie di reperibilità, il tecnico reperibile rimane in attesa di una richiesta di assistenza, ove questa non si concretizzi, il peso in Units della reperibilità è riassunto in questa tabella:

Servizio	Ore	Units richieste
Reperibilità feriale (18:00-9:00)	15	240
Reperibilità festiva (9:00-9:00 giorno seguente)	24	360

Esempi:

- Caso 1: la reperibilità notturna dal lunedì al venerdì avrà un consumo pari a  $(240 \times 5)$  Units = 1200 Units
- Caso 2: la reperibilità per l'intera settimana (notturna per i feriali e h24 per i festivi), dal lunedì al lunedì successivo, avrà un consumo settimanale pari a  $(240 \times 5 + 360 \times 2)$  Units = 1.920 Units

Al concretizzarsi di una richiesta di intervento tecnico, in aggiunta al costo della reperibilità, saranno applicate le tariffe seguenti:

Servizio	Units richieste
Blocco minimo di 4 ore consecutive di intervento	600

Esempi:

- Caso 1: nel corso di una reperibilità feriale notturna il consulente viene ingaggiato per 6 ore di attività. Il consumo sarà di 240 Units (reperibilità) + 1200 Units (2 blocchi da 4 ore) = 1.440 Units
- Caso 2: nel corso di una fine settimana di reperibilità (sabato e domenica) il consulente viene ingaggiato per 2 volte, per 1 ora di attività ogni volta. Il consumo sarà di 720 Units (due giorni di reperibilità festiva) + 1200 Units (2 blocchi da 4 ore) = 1.920 Units

### 6.3.9 PRESIDIO SISTEMISTICO: SERVIZI A CHIAMATA

Sono previste le figure di Solution Architect e Solution Specialist, che verranno ingaggiati on-demand, e avranno i seguenti compiti:

#### Solution Architect

- disegno del Capacity Planning e verifica della sua attuazione;
- Solution Design e scenari evolutivi;
- competenze di scripting per l'automazione dei processi di backup;
- rendicontazione dell'efficienza del team al Management Sogei;
- Il SA del presidio sistemistico lavora a stretto contatto con la prevendita Veritas (Cohesity) e con il team Sogei sulla definizione delle nuove architetture, redazione della documentazione architettuale, presentazioni.
- Il SA del presidio sistemistico lavorerà di concerto con il Solution Architect di Veritas (Cohesity).

### Solution Specialist

- implementare le nuove funzionalità;
- aggiornare le componenti esistenti alle nuove release;
- mantenere le infrastrutture di test e sviluppo;
- fare da raccordo e da interprete delle scelte decisionali del SA e la realizzazione operativa del SE.

I consumi in termini di Units sono i seguenti:

Ruolo	Quantità di Units giornaliera
Solution Architect	800
Solution Specialist	700

## 6.4 SERVIZI DI SUPPORTO PROFESSIONALE STRATEGICO (A CONSUMO) DA REMOTO

Questo servizio strategico, effettuato da remoto da personale Veritas (Cohesity), e identificato nel Catalogo di Accordo Quadro con lo SKU PS-ENGINEER-BLOCK, prevede il supporto tramite una figura di **Senior Technical Architect Cohesity**

Il Senior Technical Architect Cohesity è una figura tecnica di alto livello con un ruolo consulenziale strategico, responsabile della progettazione, guida e supervisione dell'architettura dei sistemi di data protection.

In particolare, si occupa di:

- Analisi dei requisiti e definizione delle specifiche tecniche.
- Progettazione dell'architettura e individuazione della soluzione più adeguata, anche per nuove implementazioni e architetture complesse.
- Redazione di documentazione tecnico-architetturale e definizione delle linee guida architetturali.
- Collaborazione diretta con i team di **Engineering di Cohesity** e con gli sviluppatori di nuove funzionalità, garantendo l'allineamento tra esigenze progettuali e innovazioni tecnologiche.

SKU	SKU DESCRIPTION
PS-ENGINEER-BLOCK	Senior Technical Architect

La puntuale identificazione dei contenuti minimi garantiti, della articolazione dei servizi e delle regole esecutive sottese al servizio stesso, verranno consegnate dalla Società insieme al Piano Operativo legato all'Ordinativo con il quale verranno via via acquisiti i singoli servizi (vedi paragrafo 4.2.5)

## 7 Servizi di formazione Veritas (Cohesity) Education (erogati da remoto)

La scelta di acquisire servizi di education direttamente dal catalogo Veritas (Cohesity) effettuati da remoto da personale Veritas (Cohesity), nasce dalla necessità di potenziare e aggiornare costantemente le competenze del personale Sogei su tutti i prodotti in uso nel proprio Data Center.

L'evoluzione continua delle tecnologie hardware e software, unita alla crescente complessità degli attacchi informatici, rende fondamentale un costante aggiornamento delle competenze per garantire che l'ambiente di Data Protection di Sogei rimanga resiliente e sempre all'avanguardia nella difesa contro le minacce cyber.

I principali motivi che giustificano questa scelta sono:

- *Crescita del know-how aziendale* – L'aumento della competenza interna consente a Sogei di ridurre progressivamente la dipendenza da risorse esterne, garantendo una maggiore autonomia nella gestione delle infrastrutture critiche.
- *Formazione su nuovi prodotti e funzionalità* – L'introduzione di nuove tecnologie richiede un aggiornamento continuo per sfruttarne appieno le potenzialità e mantenere il livello di protezione sempre al massimo.
- *Maggiore resilienza contro attacchi informatici* – Essendo le minacce cyber in continua evoluzione, il personale deve essere costantemente formato sulle migliori pratiche di difesa, sulle nuove vulnerabilità e sulle strategie di risposta più efficaci.
- *Supporto alla crescita del team* – L'avvicendamento di nuovi colleghi rende necessaria una formazione strutturata e certificata, che garantisca a tutto il team il giusto livello di competenze per operare in autonomia.

Per questi motivi, si ritiene strategico acquisire i servizi di education direttamente dal vendor, anziché dalla rete di partner, per garantire un livello formativo certificato e specifico sulle tecnologie proprietarie Veritas (Cohesity), senza intermediazioni che potrebbero ridurre la qualità e l'efficacia della formazione. Questa scelta è quindi motivata dalla volontà di mantenere il servizio di Data Protection di Sogei sempre più sicuro, resiliente e allineato alle migliori pratiche del settore.

Di seguito vengono riportati i servizi relativi alla formazione, identificati dai codici SKU di Casa Madre, che dovranno essere resi disponibili e che potranno essere via via ordinabili nell'arco della durata contrattuale, riportate anche in Appendice A a questo Capitolato Tecnico.

La puntuale identificazione dei contenuti minimi garantiti, della articolazione dei servizi di formazione e delle regole esecutive sottese al servizio stesso, verranno consegnate dalla Società insieme al Piano Operativo legato all'Ordinativo con il quale verranno via via acquisiti i singoli servizi di formazione (vedi paragrafo 4.2.5)



Product	SKU Unitario	Description	Course
Access Appliance	TR-SEAT-1DY	ONE (1) STUDENT SEAT FOR ONE (1) DAY OF INSTRUCTION FROM THE OPEN SCHEDULE OF INSTRUCTOR-LED CLASSES.	Veritas Access 3340 Appliance (7.4.2): Administration
Flex Appliance	TR-SEAT-1DY	ONE (1) STUDENT SEAT FOR ONE (1) DAY OF INSTRUCTION FROM THE OPEN SCHEDULE OF INSTRUCTOR-LED CLASSES.	Veritas NetBackup Flex 5260 Appliance: Administration
Flex Appliance	TR-SEAT-1DY	ONE (1) STUDENT SEAT FOR ONE (1) DAY OF INSTRUCTION FROM THE OPEN SCHEDULE OF INSTRUCTOR-LED CLASSES.	Veritas NetBackup Flex 5360 Appliance: Administration
Flex Appliance	TR-SEAT-1DY	ONE (1) STUDENT SEAT FOR ONE (1) DAY OF INSTRUCTION FROM THE OPEN SCHEDULE OF INSTRUCTOR-LED CLASSES.	Veritas NetBackup Flex 5350 Appliance: Administration
Flex Appliance	TR-SEAT-1DY	ONE (1) STUDENT SEAT FOR ONE (1) DAY OF INSTRUCTION FROM THE OPEN SCHEDULE OF INSTRUCTOR-LED CLASSES.	Veritas NetBackup Flex 5250 Appliance: Administration
NetBackup	TR-SEAT-1DY	ONE (1) STUDENT SEAT FOR ONE (1) DAY OF INSTRUCTION FROM THE OPEN SCHEDULE OF INSTRUCTOR-LED CLASSES.	Veritas NetBackup IT Analytics 11.2: Administration
NetBackup	TR-SEAT-1DY	ONE (1) STUDENT SEAT FOR ONE (1) DAY OF INSTRUCTION FROM THE OPEN SCHEDULE OF INSTRUCTOR-LED CLASSES.	Veritas NetBackup 10.0: Administration
NetBackup	TR-SEAT-1DY	ONE (1) STUDENT SEAT FOR ONE (1) DAY OF INSTRUCTION FROM THE OPEN SCHEDULE OF INSTRUCTOR-LED CLASSES.	Veritas NetBackup 10.0 Advanced Administration
NetBackup	TR-SEAT-1DY	ONE (1) STUDENT SEAT FOR ONE (1) DAY OF INSTRUCTION FROM THE OPEN SCHEDULE OF INSTRUCTOR-LED CLASSES.	Veritas NetBackup 10.x: Maintenance and Troubleshooting
NetBackup	TR-SEAT-1DY	ONE (1) STUDENT SEAT FOR ONE (1) DAY OF INSTRUCTION FROM THE OPEN SCHEDULE OF INSTRUCTOR-LED CLASSES.	Veritas NetBackup Appliances 5.0: Configuration and Management