

ALLEGATO

CAPITOLATO TECNICO

PER IL RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E
L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI PROFESSIONALI SUI
SISTEMI HUAWEI OCEANSTOR DI SOGEI - ID 3021

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	5
3	SERVIZI DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE E SUPPORTO SPECIALISTICO	7
3.1	Requisiti professionali del personale tecnico	7
3.2	Modalità di Comunicazione	8
3.3	Servizi di Manutenzione	8
3.3.1	Manutenzione preventiva	9
3.3.2	Manutenzione correttiva ordinaria	10
3.4	Livelli di servizio	12
3.5	Luogo di svolgimento	13
3.6	Servizi di Supporto Specialistico	13
4	VERIFICA DI CONFORMITÀ	14
4.1	Servizi di Manutenzione	14
4.2	Servizi di Supporto Specialistico	14

1 Premessa

Il presente documento riguarda il Rinnovo dei servizi di manutenzione per 36 mesi per 2 Sistemi di Storage NAS HUAWEI OCEANSTOR 6810 acquisiti nel 2023.

Le 2 apparecchiature sono di classe Enterprise e sono state oggetto di Upgrade nel corso del 2024 e del 2025.

È prevista anche l'erogazione di Servizi professionali a consumo di supporto per un totale di 60 giornate utilizzabili all'interno dei 36 mesi di contratto

La fornitura dovrà comprendere i Servizi Professionali per la eventuale implementazione delle soluzioni di archiviazione NAS/SAN e di riconfigurazione logico/fisica degli apparati.

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

- **Amministrazione**, indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Apparecchiature**, indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche oggetto della *Fornitura*;
- **Capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, l'acquisto degli *apparati elettronici*, oggetto della manutenzione di cui al presente Capitolato Tecnico;
- **Prodotti software**, indica il software e le licenze d'uso di ausilio alla gestione delle apparecchiature sopra indicate;
- **Sistema informativo Fiscalità**, indica il sistema informativo della fiscalità nelle cui sedi dovrà essere eseguita la *Fornitura*. Le sedi sono dislocate sia a Roma, Via Mario Carucci 99, che in altra sede dedicata alle attività di Disaster-Recovery;
- **Sistema informativo DT**, indica il sistema informativo del DT MEF nelle cui sedi dovrà essere eseguita la *Fornitura Opzionale*. Le sedi sono dislocate a Roma, Via XX Settembre 97 e Via Atanasio Soldati 80;
- **Società**, indica la società aggiudicataria della *fornitura*;
- **Sogei**, indica la SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.

Il Fornitore prende atto che, con delibera n. 15/50, del 23 febbraio 2015, la Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero, in relazione alla funzione assolta dalla Sogei, definita "infrastruttura critica informatica di interesse nazionale" dal Decreto del Ministero dell'Interno del 9 gennaio 2008, ha stabilito che la stessa "si può inquadrare nella categoria dei soggetti attivi, la cui attività istituzionale è finalizzata allo svolgimento della funzione fiscale. Tale attività presenta un carattere essenziale nell'attuale sistema di fiscalità di massa, in quanto strumentale alla fase dei controlli e dell'istruttoria tributaria, con l'obiettivo di assumere informazioni ed acquisire elementi di prova rispetto al comportamento dei contribuenti. Per tale motivo, l'attività della SOGEI S.p.A. può

essere qualificata come servizio strumentale a sostenere l'agire amministrativo per il migliore perseguimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia della funzione fiscale. L'eventuale interruzione del servizio da parte della SOGEI S.p.A. potrebbe determinare effetti negativi in relazione all'erogazione di un servizio pubblico (corrispondente alla fase di attuazione delle prestazioni fiscali), con possibili ricadute anche nei confronti dei cittadini".

La Sogei è responsabile del corretto funzionamento dei sistemi informatici utilizzati dalle Amministrazioni per lo svolgimento di tali attività, intervenendo all'occorrenza, in tempo reale, per sanare eventuali interruzioni e/o malfunzionamenti di tali sistemi attraverso la conduzione tecnico-operativa continuata ed una corretta manutenzione degli stessi;

Con Deliberazione n. 18/159 pubblicata, come previsto per legge, sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana nonché sul sito internet della Commissione di garanzia, adottata nella seduta del 10 maggio 2018 la Commissione ha adottato la Regolamentazione da applicare alle astensioni collettive dalle prestazioni, a fini di protesta o di rivendicazioni di categoria, del personale dipendente della Società Sogei S.p.A. prevedendo le prestazioni indispensabili da garantire in caso di sciopero, nonché le modalità e le procedure di erogazione delle stesse, conformemente a quanto previsto dagli articoli 2, comma 2, e 13, comma 1, lett. a), della legge n. 146 del 1990, e successive modificazioni.

2 Oggetto della Fornitura

La Fornitura è così articolata:

- a) **Servizi di assistenza e manutenzione (a canone) per 36 mesi per 2 Sistemi di Storage NAS HUAWEI OCEANSTOR 6810.**
- b) **Servizi professionali di supporto a consumo, per un totale di 60 giornate utilizzabili all'interno dei 36 mesi di contratto.**

In particolare, nella seguente tabella è riportato il dettaglio delle due apparecchiature come da acquisizione del 2023 e successivi potenziamenti:

SN: 2102354SFE10P2100001	NAS HUAWEI OCEANSTOR modello 6810, 6.67 PB di disco
SN: 2102354SFE10P2100002	NAS HUAWEI OCEANSTOR modello 6810, 6,67 PB di disco

Il servizio di manutenzione hardware si compone delle seguenti attività:

- manutenzione preventiva: consiste nella verifica periodica e programmata delle apparecchiature con lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti prevenendo possibili situazioni di errore e/o degrado; include l'aggiornamento del firmware, comprensivo delle installazioni delle nuove release (anche su richiesta della Committente);
- manutenzione correttiva ordinaria: consiste nella rimozione dei malfunzionamenti dovuti a cause di natura hardware e software, non imputabili ad un non corretto utilizzo o ad azioni incaute o improprie da parte dell'utente, che impediscono il regolare funzionamento delle apparecchiature; l'attività comprende, qualora sia richiesto da Sogei o si renda necessario per il ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura, anche l'aggiornamento del firmware e/o l'accesso ai laboratori di sviluppo del produttore per la predisposizione di patch personalizzate.

I sistemi NAS attualmente installati (acquistati solo nel 2023) risultano ancora pienamente idonei a soddisfare il fabbisogno della PA e si collocano nel pieno del relativo ciclo di vita tecnico-operativo; ne consegue che la prosecuzione del servizio di manutenzione rappresenta la soluzione maggiormente efficiente sotto il profilo tecnico ed economico. L'eventuale sostituzione con una nuova soluzione equivalente comporterebbe, infatti, non solo tempi e oneri connessi alle attività di migrazione dei dati, testing, validazione e reingegnerizzazione degli ambienti, ma anche un nuovo

investimento estremamente oneroso, alla luce dell'attuale andamento dei prezzi delle componenti memoria e storage, ma soprattutto non necessario, nella misura in cui i sistemi esistenti non sono ancora andati in obsolescenza. Le più recenti rilevazioni di mercato segnalano infatti nel 2026 forti incrementi dei prezzi della NAND Flash e degli enterprise SSD, con aumenti trimestrali particolarmente consistenti, rendendo oggi l'acquisizione ex novo di una piattaforma di caratteristiche analoghe significativamente più costosa rispetto all'estensione della manutenzione degli apparati esistenti. Alla luce di tali elementi, il rinnovo della manutenzione degli storage in esercizio costituisce, allo stato, la soluzione più efficace, sostenibile e coerente con l'esigenza di garantire continuità, sicurezza e performance dei servizi erogati.

3 Servizi di assistenza, manutenzione e Supporto Specialistico

3.1 Requisiti professionali del personale tecnico

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante l'affidamento stesso, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato.

Le risorse di coordinamento, o risorse-chiave, (Responsabile Unico dei Servizi e Responsabile tecnico) da impiegare nelle attività previste dalle forniture, saranno individuate e presentate al Committente all'avvio della fornitura.

In ogni caso, Sogei si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza dei profili alle esigenze.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, Sogei procederà alla richiesta formale di sostituzione.

Si evidenzia che le eventuali sostituzioni delle figure chiave durante l'esecuzione della fornitura ovvero all'inizio della stessa dovranno essere preventivamente concordate con il Direttore dell'esecuzione e la sostituzione dovrà prevedere un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante.

Tutto il personale tecnico specialistico preposto alla esecuzione degli interventi dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

- aver frequentato corsi di addestramento specifici, per un totale certificato di almeno 10 giornate negli ultimi 3 anni, sulle apparecchiature oggetto della manutenzione. L'aggiudicatario, a semplice richiesta di Sogei, dovrà essere in grado di comprovare quanto sopra richiesto.

In funzione della specifica attività eseguita, il personale impiegato dovrà possedere i seguenti requisiti ulteriori:

- per i servizi di manutenzione correttiva, preventiva, ordinaria e straordinaria, esperienza di almeno tre anni nelle attività di manutenzione di apparecchiature analoghe a quelle oggetto del servizio;
- per i servizi aggiuntivi e professionali, esperienza di almeno tre anni nell'esecuzione delle attività previste per lo specifico servizio

3.2 Modalità di Comunicazione

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), dei CED Sogei è garantita attraverso il Sistema di Trouble Ticketing (TTA) usato da SOGEI.

Per qualsiasi scambio di informazioni, il numero identificativo della segnalazione del malfunzionamento di riferimento sarà quello del suddetto sistema.

Di norma, la segnalazione di un malfunzionamento avviene da parte dell'utente attraverso l'inserimento delle informazioni rilevanti (malfunzionamento, tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura) nell'appropriato sistema TTA. In base a tali informazioni la richiesta viene opportunamente indirizzata al Fornitore.

Il Fornitore dovrà anche rendere disponibili altri canali di comunicazione attraverso cui consentire l'apertura, il sollecito e la chiusura di interventi, che dovranno comprendere almeno una casella di posta elettronica, un recapito telefonico.

In fase di attivazione del contratto Sogei comunicherà al Fornitore le modalità da adottare sulla base delle sedi e delle apparecchiature che verranno inserite in manutenzione. Il Fornitore sarà comunque tenuto a tracciare sui propri sistemi le chiamate e a produrre la relativa reportistica.

Il Fornitore dovrà comunque garantire, dal primo giorno di decorrenza del servizio, la gestione degli interventi di manutenzione anche in assenza degli strumenti richiesti attuando procedure di gestione che garantiscano comunque l'esecuzione degli interventi entro i tempi previsti dai livelli di servizio. Tutti i componenti hardware e software necessari alla costituzione delle suddette strutture saranno a cura e a carico del Fornitore, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

Inoltre si richiede al Fornitore di essere in grado di accedere alle funzioni di management di tutte le apparecchiature oggetto dei servizi per l'esecuzione delle seguenti attività:

- consultazione dei log di macchina;
- accesso alle configurazioni logico/fisiche;
- aggiornamento del Firmware (quando e se richiesto) ed installazione di patch ufficiali.

3.3 Servizi di Manutenzione

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica della *Società* per tutta la durata del contratto, nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi.

Attraverso l'erogazione dei suddetti servizi la *Società* dovrà garantire la piena funzionalità degli apparati, ivi compreso il relativo software.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore delle apparecchiature.

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 *Sogei*, il personale dell'assistenza deve effettuare l'intervento di assistenza tecnica presso la sede del sistema informativo, in accordo con la struttura di coordinamento e pianificazione la quale dovrà stabilire i tempi ed i modi con la struttura di gestione della *Sogei*.

La *Società* dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e la assistenza all'installazione delle versioni successive dei **Firmware** e dei **Software** forniti.

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

Relativamente alle apparecchiature mantenute, in qualsiasi momento, nel corso dell'esecuzione contrattuale *Sogei* potrà chiedere documentazione a comprova, ivi compresi appositi accordi o contratti eventualmente in essere con il Produttore, della capacità del fornitore di garantire l'aggiornamento del firmware/microcodice/BIOS, l'accesso ai laboratori di sviluppo del Produttore per la predisposizione di patch personalizzate nell'ambito della manutenzione preventiva, nonché le credenziali per operare in tutti gli ambiti che richiedono operazioni tecniche ai fini del ripristino di tutte le funzionalità delle apparecchiature. Tale documentazione dovrà essere prodotta entro 30 giorni solari dalla richiesta (o il diverso superiore termine concordato con *Sogei*), pena l'applicazione delle penali previste nel contratto.

Ferma restando l'applicazione delle penali di cui sopra, qualora la suddetta documentazione non pervenga per tempo, *Sogei* potrà fissare un successivo termine perentorio per la presentazione della stessa. Qualora neanche tale termine fosse rispettato, *Sogei* avrà la facoltà di risolvere il contratto.

3.3.1 Manutenzione preventiva

Le attività di manutenzione preventiva consistono nella verifica periodica e programmata delle apparecchiature con lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i loro componenti prevenendo possibili situazioni di errore e/o degrado attraverso opportuni interventi.

Tali attività devono essere effettuate nella frequenza e nei modi che verranno concordati con *Sogei* ed includeranno la definizione dei tempi e le modalità entro cui effettuare le attività di aggiornamento firmware incluse nel servizio per le apparecchiature.

Vengono di seguito riportate, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune attività da effettuare sulle apparecchiature:

- regolazioni, controlli e sostituzioni di parti soggette ad usura;

- rilevazione sui livelli di microcodice installato e degli aggiornamenti disponibili, con la relativa classificazione del produttore (obbligatori, raccomandati o altro) e produzione e consegna di un relativo report;
- modifiche o miglioramenti tecnici volti ad elevare il grado di affidabilità e funzionalità delle apparecchiature;
- controllo dei sistemi di ventilazione/raffreddamento, compresi quelli relativi ai rack ove, eventualmente, sono installate le apparecchiature;
- sostituzione dei filtri di macchina;
- verifica del funzionamento delle luci e dei tasti dei pannelli di controllo e della integrità delle parti strutturali (manopole, pannelli, ecc.);
- controllo periodico dei log di macchina;
- sostituzione dei dischi in "fault" per il ripristino delle funzionalità RAID. per tutte le apparecchiature critiche;
- Controllo dello stato di carica delle batterie Tampone funzionali al mantenimento ed al Destaging dai dati presenti nelle Cache con eventuale spegnimento e successiva riaccensione, concordato con i tecnici della parte Committente;
- l'accesso ai set completi di diagnostica avanzati previsti dai Produttori, nel rispetto dei livelli di servizio richiesti;
- l'accesso alle strutture di supporto specialistico di terzo livello e di supporto diretto dei laboratori di sviluppo dei Produttori, nel rispetto dei livelli di servizio richiesta.
- La fornitura ed installazione di patch e di nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS di macchina rilasciati ufficialmente dalla casa costruttrice, nel rispetto dei tempi e con le modalità definite con Sogei, nonché la possibilità di ottenere lo sviluppo di correzioni ad hoc a fronte di problematiche mai riscontrate in precedenza e imputabili all'apparecchiatura. Per queste attività, il Fornitore dovrà acquisire direttamente patch e nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS dalla casa produttrice e, laddove previsto dalle specifiche tecniche delle apparecchiature gestite il Fornitore potrà avvalersi anche della diretta collaborazione del servizio di assistenza della casa produttrice. Laddove l'aggiornamento richiedesse il fermo temporaneo dell'apparecchiatura interessata, l'attività andrà specificamente pianificata e concordata con i responsabili SOGEI.

L'avvenuta esecuzione di ogni intervento dovrà risultare dal rapporto "Relazione di intervento di manutenzione preventiva", contenente i dati concordati con Il Committente all'avvio della Fornitura.

3.3.2 Manutenzione correttiva ordinaria

Il servizio di manutenzione correttiva ordinaria si compone di tutte le attività necessarie per l'eliminazione dei malfunzionamenti delle apparecchiature.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, il Fornitore dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini descritti nei livelli di servizio.

Nel caso in cui la durata del ripristino del malfunzionamento vada oltre le 48 ore solari e nel caso in cui la escalation e la analisi lo richiedano, e fermo restando il diritto del Fornitore di far intervenire la casa madre nei limiti e alle condizioni previste dalla normativa vigente, la Committente si riserva di chiedere alla casa madre l'esecuzione della prestazione non eseguita nei termini, con oneri a carico del Fornitore, fatto salvo comunque quanto previsto in termini di applicazione delle penali.

Non sono ammesse di norma sostituzioni di intere apparecchiature, salvo nei casi indicati nel seguito, ma solo la sostituzione dei componenti e/o dispositivi guasti (es: mouse, tastiera, video, dischi, unità di lettura, schede interne, processori, memorie ecc.).

Nel caso di sostituzione di dispositivi e/o componenti guasti, essi dovranno essere sostituiti con altri del medesimo tipo, nuovi di fabbrica, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli sostituiti.

Nei casi in cui la sostituzione riguardasse componenti sui quali sono memorizzate informazioni, il Fornitore dovrà richiedere l'autorizzazione alla Committente. Il componente guasto dovrà essere consegnato alla opportuna struttura organizzativa di Sogei per eseguire le procedure di cancellazione definitiva dei dati. In seguito il componente sarà reso al Fornitore. In caso si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparecchiatura, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura e spese del Fornitore.

Nel caso in cui la sostituzione riguardi schede nelle quali sono presenti EEPROM o ROM nelle quali risiedono microcodici e/o Firmware e/o BIOS, il Fornitore dovrà assicurarne la piena compatibilità con l'intera configurazione dell'apparecchiatura. In questo caso deve essere certificata anche la compatibilità del nuovo firmware e/o BIOS con tutte le apparecchiature che interagiscono con esso mediante evidenza di matrice di compatibilità della casa costruttrice delle apparecchiature interessate.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti che influenzano il funzionamento dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto del servizio di manutenzione, le relative informazioni devono comunque essere inserite nel sistema di gestione dei malfunzionamenti a cura del Fornitore.

Fermo quanto sopra, nel caso estremo in cui il Fornitore non riuscisse a rimuovere il malfunzionamento sostituendo le singole componenti e/o dispositivi guasti, solo su espressa autorizzazione SOGEI potrà procedere alla sostituzione delle intere apparecchiature pur essendo a suo carico tutti gli oneri connessi a tale sostituzione. In questo caso dovrà produrre anche apposito piano di migrazione da sottoporre anch'esso ad approvazione formale dei referenti SOGEI.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il Fornitore dovrà richiedere al referente Sogei di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura. Qualora la chiusura contestuale sopra descritta, per qualsiasi motivo, non possa aver luogo, il Fornitore dovrà comunicare appena possibile alla struttura di assistenza tecnica i dati di chiusura del malfunzionamento, ("chiusura differita") e la struttura dovrà a sua volta:

- immettere i dati nel sistema di Trouble Ticketing TTA

- informare per iscritto la Sogei dell'evento, entro il primo giorno lavorativo successivo all'avvenuta chiusura differita.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento, e fatto salvo quanto previsto a tale riguardo nello schema di contratto, il Fornitore dovrà introdurre nel sistema di gestione dei malfunzionamenti le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

3.4 Livelli di servizio

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, le sole date che faranno fede, saranno quelle presenti su TTA. E' fondamentale, quindi che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente Sogei dell'Ufficio.

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

- Il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature elettroniche dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **8 (otto)** ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento, anche se imputabili a malfunzionamenti del software che all'interno della soluzione garantisce le funzionalità della apparecchiatura.
- 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.

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 *Sogei* potrà richiedere l'intervento dei tecnici della *Società* anche al di fuori degli orari specificati.

Il mancato rispetto dei suddetti termini potrà essere giustificato solo al ricorrere delle seguenti circostanze oggettive:

- manifestata indisponibilità dell'ufficio a consentire l'intervento immediato del tecnico di manutenzione;
- indisponibilità dei referenti per l'apparecchiatura interessata, al momento della visita del tecnico di manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dal Fornitore che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.

Il Fornitore dovrà documentare le circostanze oggettive che abbiano eventualmente impedito il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, inserendo le relative informazioni sul sistema di gestione dei malfunzionamenti o attraverso appositi rapporti firmati e timbrati dal referente dell'ufficio; detti rapporti dovranno essere inviati alla Struttura di coordinamento e pianificazione centrale che provvederà alla consegna alla Sogei entro 5 giorni lavorativi.

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, le date e gli orari che verranno prese in considerazione saranno solo quelle presenti su TTA. È fondamentale, quindi, che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente dell'Amministrazione.

3.5 Luogo di svolgimento

Tutte le attività verranno svolte presso le sedi del Sistema Informativo della Fiscalità di Roma, ove saranno resi disponibili i necessari strumenti di lavoro.

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

3.6 Servizi di Supporto Specialistico

La fornitura dovrà comprendere Servizi professionali di Supporto Specialistico a consumo di per un totale di 60 giornate utilizzabili all'interno dei 36 mesi di contratto.

Tali servizi saranno impiegati per l'eventuale implementazione delle soluzioni di archiviazione NAS/SAN e di riconfigurazione logico/fisica degli apparati, che comprenderanno le attività di:

- disegno progettuale per l'implementazione delle soluzioni richieste;
- integrazione in ambienti preesistenti;
- test preliminari di migrazione;
- attività propedeutiche alla migrazione dei dati sulla nuova infrastruttura;
- riconfigurazione dei cluster;
- eventuale adeguamento delle configurazioni di macchina;
- evoluzione dell'architettura;
- supporto specialistico alle operazioni di configurazione e/o riconfigurazione logico/fisica delle componenti di macchina;
- impianto e realizzazione delle nuove soluzioni individuate negli ambienti preesistenti;
- riconfigurazione delle NAS e SAN.

La Committente indicherà i requisiti di dettaglio del servizio richiesto in apposita richiesta trasmessa al Fornitore.

4 Verifica di Conformità

4.1 Servizi di Manutenzione

Con riferimento al servizio di manutenzione, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dallo scadere del trimestre di riferimento sarà conclusa la verifica di conformità dei servizi di manutenzione. La verifica di conformità è finalizzata al controllo della corrispondenza dei requisiti stabiliti nel presente Capitolato Tecnico, con quanto oggetto di verifica.

Il Fornitore dovrà fornire supporto alla verifica stessa.

La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del Servizio".

4.2 Servizi di Supporto Specialistico

Con riferimento ai servizi di supporto specialistico, la verifica di conformità è finalizzata al controllo della corrispondenza dei requisiti stabiliti nella richiesta della Committente di cui al precedente paragrafo 3.6, con quanto oggetto di verifica.

Il Fornitore dovrà fornire supporto alla verifica stessa.

Tale verifica sarà svolta in concomitanza con quella di cui al precedente paragrafo 4.1, in relazione alle giornate e ai servizi svolti nel trimestre di riferimento.

La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte di Sogei e determinerà la "Data di accettazione del Servizio".