

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA NEGOZIATA PER IL POTENZIAMENTO
DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA VDI VIRTUAL
DESKTOP INFRASTRUCTURE DEL DT PER SOGEI – ID
2319**

Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	GENERALITÀ.....	6
2.1	Sintesi della fornitura e durata	6
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza	6
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	8
3.1	Distribuzione	9
4	I SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA.....	10
4.1	Servizi connessi di preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche	10
4.1.1	Preinstallazione.....	10
4.1.2	Consegna installazione attivazione e configurazione.....	11
5	I SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	14
5.1	Costituzione strutture tecnico/logistiche	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.2	Requisiti professionali del personale tecnico.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.3	Servizi di Manutenzione	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.3.1	Manutenzione preventiva.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.3.2	Manutenzione correttiva ordinaria.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.3.3	Materiali di consumo	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.4	Livelli di servizio	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.4.1	Livelli di servizio dei malfunzionamenti delle Infrastrutture Convergenti	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.4.2	Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software a corredo.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.5	Luogo di svolgimento	16

1 Premessa

Per far fronte all'emergenza epidemiologica da COVID-19 (c.d. Coronavirus) il "Comitato Ristretto Coronavirus" di Sogei, istituito a fini di coordinamento delle azioni a tutela della salute, salubrità e sicurezza dei lavoratori (e composto dal Direttore Security, Safety & Industrial Relations, dal Direttore People, Organization & Digital eXperience, dal Direttore Service & Technology Innovation Hub, dal Datore di lavoro delegato e dal RSPP) ha adottato, anche in adesione alle intervenute previsioni emanate dalle Istituzioni preposte a livello nazionale, delle misure straordinarie atte a garantire la continuità dei servizi aziendali.

Nell'ambito di tali strategie, il Comitato ha reso accessibile il ricorso al lavoro Agile alla generalità dei propri dipendenti, ad eccezione di quelli adibiti a mansioni "non remotizzabili".

Analoghe misure straordinarie di ricorso al lavoro Agile sono state adottate, in ottemperanza ai citati provvedimenti adottati a livello nazionale, dalle Amministrazioni Clienti, che hanno richiesto a Sogei il supporto e la messa in atto di tutte le misure infrastrutturali, di connettività e di sicurezza necessarie a garantire tale modalità di lavoro ai propri dipendenti

In tale contesto risulta pertanto necessario procedere tempestivamente alla realizzazione di un progetto di implementazione dell'infrastruttura tecnologica, necessario per consentire il lavoro Agile a tutto il personale in forza alla Sogei, nonché del personale delle Amministrazioni Clienti.

Per la realizzazione di tale progetto, che recepisce ed integra i fabbisogni Sogei con quelli espressi dalle Amministrazioni Clienti, è necessario procedere rapidamente alle acquisizioni necessarie.

Per rispondere immediatamente Sogei ritiene che potenziare le piattaforme già in essere sia la strada più veloce ed efficiente dovendo minimizzare i tempi e i rischi delle implementazioni sfruttando nello stesso tempo e nel modo migliore le soluzioni tecniche già adottate ed il know how del personale chiamato ad operare in emergenza.

In aggiunta alle iniziative già rese operative nei mesi di aprile e maggio 2020, si è reso necessario avviare una nuova acquisizione in regime di urgenza e, nello specifico, un puntuale potenziamento dell'infrastruttura tecnologica VDI Virtual Desktop Infrastructure del DT.

A riguardo si precisa che per garantire il lavoro remoto a tutti gli utenti del DT ed anche ai 350 utenti di RGS, l'infrastruttura VDI del DT sta erogando servizio ampiamente al di sopra delle sue capacità. Di ciò si ha immediata evidenza dall'esame dell'utilizzo di RAM e CPU indicati nella nota tecnica.

A riconferma della limitatezza delle risorse disponibili, si dà contezza che ai nuovi utenti è stata forzosamente concessa la sola possibilità di accedere alle PDL locali, invece che garantirgli PDL virtuali. Limitazione che, peraltro, ha portato ad una nuova quantità di chiamate ai servizi locali di help-desk, ovviamente contingentati, perché gli utenti spesso non riescono ad accedere al proprio PC (perché spento o non raggiungibile). Problemi che con postazioni virtuali potrebbero essere gestiti remotamente.

Inoltre, tutte le attività di manutenzione sul CED DT di La Rustica, prossimo alla relocation, sono state necessariamente organizzate in periodi successivi, perché, con la metà dei server attuali, è verosimile che si verificherebbe un disservizio non agevolmente gestibile. A riguardo si rammenta che il servizio dovrebbe poter essere erogato da metà dei server, come da disegno architettuale attualmente attuato in Sogei.

In particolare, nell'ambito dei sottosistemi che garantiscono la potenza di calcolo ed lo spazio necessario alla erogazione dei servizi di "Applicazioni virtuali" (XenApp) e dei servizi di "Desktop virtuali" (XenDesktop), si procederà al potenziamento dell'infrastruttura VDI acquisita da Consip tramite Appalto Specifico SDAPA del dicembre 2016, legata al contratto in essere CREG170243, stipulato da Sogei nel 2017.

E' intenzione di Sogei parificare la durata dei contratti (principale e complementare), allineando la manutenzione delle componenti complementari a quella dei beni acquistati nel contratto principale (co-terminazione).

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, la vendita degli *apparati elettronici*, la cessione delle 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;
- **Prodotti software**, indica il software e le licenze d'uso oggetto del presente *Capitolato tecnico* oltre l'eventuale software di ausilio alla gestione delle apparecchiature;

- **Sistema informativo**, 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;
- **Società**, indica la società aggiudicataria della *fornitura*;
- **Sogei**, indica la SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.

2 Generalità

Il presente documento stabilisce i requisiti (i quali, salvo diversa indicazione, debbono intendersi come **minimi**) che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

2.1 Sintesi della fornitura e durata

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze la fornitura sarà parte integrante del sistema informativo suddetto e, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede:

- **Componentistica Hardware di upgrade per i sistemi acquisiti con il contratto CREG170243**
- **Servizi di assistenza e manutenzione sul suddetto upgrade per un massimo di 6 mesi decorrenti dalla data di positiva verifica della fornitura e comunque entro la fine del contratto principale**

2.2 Prescrizioni in materia di sicurezza

Tutte le apparecchiature fornite devono 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 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”;
- **Legge 18 ottobre 1977, n. 791**, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, “attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni 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”;
- **D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152**, “Norme in materia ambientale”;
- **D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81** “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- **Norme UNI e CEI di riferimento.**

A ciò si aggiunga la normativa di rango primario e secondario vigente disciplinatoria di misure di sicurezza a fronte dell'emergenza COVID 19, ove applicabile al caso di specie

È fatto obbligo alla Società di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

La Società s'impegna inoltre a porre in essere, prima dell'inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del **D. Lgs. 81/2008** "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", fornendo, in particolare, il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività di cui al presente Capitolato, ai fini anche della predisposizione/aggiornamento del **D.U.V.R.I.** (Documento Unico di Valutazione Rischio da Interferenze) di cui **al comma 3 dell'art. 26** del suddetto decreto.

3 Oggetto della Fornitura

La fornitura, da effettuarsi nell'ambito della evoluzione del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, comprende l'acquisizione di:

a) Componentistica Hardware di upgrade per i sistemi acquisiti con il contratto CREG170243, inclusivi dei servizi di

- preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche;
- coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura;

La componentistica è identificata puntualmente dai part number riportati di seguito:

Header Apparati	N° apparati	Product Number (P/N)	Opt Code	Product Description	P/N Qty
VDI_citrix_server_blade_460c_6138 Originale: Req-Conf-DT10	10	863442-B21		HPE BL460c Gen10 10Gb_20Gb FLB CTO Blade	1
		875946-L21		HPE BL460c Gen10 Xeon-G 6138 FIO Kit	1
		875946-B21		HPE BL460c Gen10 Xeon-G 6138 Kit	1
		875946-B21	OD1	Factory integrated	1
		815100-B21		HPE 32GB 2Rx4 PC4-2666V-R Smart Kit	16
		815100-B21	OD1	Factory integrated	16
		870753-B21		HPE 300GB SAS 15K SFF SC DS HDD	2
		870753-B21	OD1	Factory integrated	2
		P01363-B21		HPE 12W BL Smart Storage Battery	1
		P01363-B21	OD1	Factory integrated	1
		804367-B21		HPE Smart Array P204i-b SR Gen10 Ctrlr	1
		804367-B21	OD1	Factory integrated	1
		700763-B21		HPE FlexFabric 20Gb 2P 650FLB Adptr	1
		700763-B21	OD1	Factory integrated	1
		700767-B21		HPE FlexFabric 20Gb 2P 650M Adptr	1
		700767-B21	OD1	Factory integrated	1
		AC111A		HPE Door_dock Small Delivery SVC	1
		HA113A1		HPE Installation Service	1
		HA113A1	5CY	HPE ProLiant Blade Server Install SVC	1
SOGEI MEF DT VDI PRIMERA A630 NO SUPP Originale: Req-Conf-RGS03	2	N9Z46A		HPE Primera 600 2-way Storage Base	1
		N9Z55A		HPE Primera A630 2N Controller	1
		N9Z55A	OD1	Factory integrated	1
		R3R39A		HPE Primera 600 1.92TB SAS SFF FE SSD	8
		R3R39A	OD1	Factory integrated	8
		N9Z38A		HPE Primera 600 16Gb 4p FC HBA	2
		N9Z38A	OD1	Factory integrated	2
		581817-B21		Configurator Defined Build Instructions	1
		P1F60A		HPE Inside Unpack_Clean Up XL SVC	1
		QK734A		HPE Premier Flex LC_LC OM4 2f 5m Cbl	4
		HA124A1		HPE Technical Installation Startup SVC	1
		HA124A1	SSH	HPE Startup Primera 600 2N Base Fld SVC	1
		HA124A1	SR5	HPE Startup Primera 600 Base SW SVC	1
		H0JD6A1		HPE Storage SSD Extended Replacement SVC	8
		R1P29AAE		HPE Primera 600 Data Encryption E-LTU	1

Header Apparati	N° apparati	Product Number (P/N)	Opt Code	Product Description	P/N Qty
SOGEI MEF DT VDI PRIMERA A630 SSD BUNDLE UPGRADE no service Originale: Req-Conf-DT08	2	R3R39A		HPE Primera 600 1.92TB SAS SFF FE SSD	8
		HA124A1		HPE Technical Installation Startup SVC	1
		HA124A1	5Q4	HPE Startup Primera 600 Drive Fld SVC	1
		H0JD6A1		HPE Storage SSD Extended Replacement SVC	8
SOGEI MEF DT VDI PRIMERA A630 UPGRADE shelf and ssd Originale: Req-Conf-DT09	4	N9Z50A		HPEPrimera 600 2U 24d SFF Drv Encl	1
		R3R39A		HPE Primera 600 1.92TB SAS SFF FE SSD	4
		R3R39A	0D1	Factory integrated	4
		581817-B21		Configurator Defined Build Instructions	1
		R3R39A		HPE Primera 600 1.92TB SAS SFF FE SSD	4
		QK734A		HPE Premier Flex LC LC OM4 2f 5m Cbl	4
		HA124A1		HPE Technical Installation Startup SVC	1
		HA124A1	5Q4	HPE Startup Primera 600 Drive Fld SVC	1
		HA124A1	5Q3	HPE Startup Primera 600 Drv Enc Fld SVC	1
		H0JD6A1		HPE Storage SSD Extended Replacement SVC	8
		716197-B21		HPE Ext 2.0m MiniSAS HD-MiniSAS HD Cbl	4

- b) Servizi di assistenza e manutenzione sul materiale indicato al punto a) per un massimo di 6 mesi decorrenti dalla data di positiva verifica della fornitura e comunque entro la fine del contratto principale.

Con le apparecchiature sopra elencate dovranno essere forniti tutti gli eventuali software risultassero necessari per la corretta fruizione nell'ambiente DT preesistente.

Tutte le apparecchiature hw e i sw forniti devono intendersi nella loro ultima release disponibile e con il numero maggiore di funzionalità previste anche se non esplicitamente indicato.

3.1 Distribuzione

La fornitura delle apparecchiature e dei software dovrà essere consegnata ed installata in maniera bipartita (metà n° apparati per ogni sede) presso i centri di elaborazione dati del Ministero dell'Economia e Finanze di:

- Via A. Soldati 80, Roma
- Via XX Settembre 97, Roma

Il piano operativo per la consegna, l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura, nel rispetto di quanto previsto nella Richiesta di Offerta, è a cura della società fornitrice e dovrà essere consegnato entro i termini stabiliti nel successivo paragrafo 4.1.2 e nel contratto.

4 I Servizi connessi alla Fornitura

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del capitolato e quindi andranno prestati dalla Società unitamente alla medesima. **Tutte le attività saranno svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.**

4.1 Servizi connessi di preinstallazione, consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche

4.1.1 Preinstallazione

Il Fornitore dovrà espletare le attività di preinstallazione presso locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali del Sistema Informativo Sogei. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo;
- pre-caricamento del software di sistema e/o del firmware;
- predisposizione per il trasporto di tutti i componenti così da effettuare, se possibile, una singola consegna c/o i locali Sogei, che verrà tracciata all'interno del Calendario Operativo.

Sono di esclusiva competenza 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.

Almeno 5 (cinque) giorni solari prima dell'inizio delle attività di consegna, il Fornitore 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, oltre che ai seguenti indirizzi consegne_hw@sogei.it e gestioneeserviziusiliari@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

- **per le licenze software e il relativo servizio di manutenzione** alla casella postale `asset_sw@sogei.it` . A tale indirizzo il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo l'impresa si impegna a comunicare: il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa. Le informazioni riportate dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number

Tali informazioni devono essere inviate prima della consegna delle apparecchiature e saranno utilizzate successivamente, per la compilazione del “Verbale di installazione/Consegna”, così come descritto nel paragrafo successivo.

Si fa presente che gli apparati ed il software fornito verranno pagati solo dopo il collaudo della fornitura e se presenti nel sistema di gestione ASSET della Sogei.

4.1.2 Consegna installazione attivazione e configurazione

Entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto il Fornitore consegnerà a Sogei, ai fini della sua approvazione, anche il Piano Operativo contenente una proposta relativa alle modalità per l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura, nel rispetto di quanto previsto nella Richiesta di Offerta. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato da Sogei entro 3 (tre) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso.

La installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature deve essere effettuata in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo concordato con Sogei fermo restando che la consegna della intera Fornitura dovrà avvenire **entro 10 giorni solari dalla stipula del contratto**.

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

Ultimate le operazioni di installazione, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente un "Rapporto di Fine Installazione" recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale e versione delle apparecchiature e dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico ed alla Relazione tecnico-illustrativa.

Tale rapporto dovrà peraltro anche anticipare in sintesi le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità. Contestualmente al "Rapporto di fine installazione", l'Impresa dovrà, altresì, consegnare un "Piano di collaudo", contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione della Società concordare con i responsabili SOGEI la data delle imminenti attività.

La Società dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- installazione delle apparecchiature elettroniche, secondo le modalità proprie di ciascuna di esse e secondo le specifiche di configurazione comunicate dai responsabili SOGEI nel corso dei sopralluoghi che dovranno essere effettuati dalla Società prima della installazione. Si precisa fin d'ora che qualora sia richiesto da SOGEI, gli interventi andranno eseguiti, anche in orario notturno, fra il sabato e la domenica, per minimizzare l'impatto sull'operatività del centro;
- attivazione delle apparecchiature elettroniche e dell'eventuale software ausiliario di gestione e verifica del loro corretto funzionamento;
- configurazione delle apparecchiature come richiesto dagli specialisti Sogei e come riportato nel piano Operativo consegnato a Sogei;
- produzione del "Rapporto di Fine Installazione" per le apparecchiature oggetto della Fornitura.

A seguito delle attività di installazione e configurazione delle apparecchiature, il Direttore dell'esecuzione della Sogei è tenuto a dichiarare le apparecchiature oggetto della Fornitura attivate, le stesse verranno messe in servizio sul database dell'Asset societario, attraverso l'utilizzo di apposito prodotto Web chiamato SOHARA che produrrà il relativo "Verbale di Installazione".

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

Entro il termine di 20 (venti) giorni solari con decorrenza dalla data del "Verbale di Installazione", la Sogei effettuerà delle prove di funzionalità sulla base del "Piano di Collaudo" concordato dalla Committente e il Fornitore e, a seguito di riscontro positivo

di tali prove, verranno dichiarate conformi le apparecchiature attraverso la compilazione del “verbale di conformità”. La data riportata sul “Verbale di conformità” coincide con la “Data di accettazione della Fornitura”.

5 I Servizi di assistenza e manutenzione

5.1 Identificazione dei Servizi di assistenza e manutenzione

Attraverso l'erogazione dei servizi di manutenzione, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le apparecchiature oggetto della Fornitura, ivi compreso il software fornito.

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica del Fornitore per tutta la durata del contratto nei tempi e nei modi di seguito descritti.

L'orario lavorativo per i servizi di assistenza e manutenzione è dalle 08:00 alle 20:00, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

In particolare, il servizio, comprende:

- Manutenzione preventiva
- Manutenzione correttiva ordinaria

5.1.1 Manutenzione preventiva

Le attività di manutenzione preventiva, da effettuarsi sulle apparecchiature oggetto di fornitura, consistono in una attività periodica di regolazione, controllo ed eventuale sostituzione delle parti soggette ad usura, nonché negli interventi volti ad elevare il grado di affidabilità, funzionalità e prestazione di tali apparecchiature.

Tali attività dovranno essere effettuate, con una cadenza trimestrale, nelle ore e nei giorni che verranno concordati tra l'Impresa e la Sogei.

La manutenzione preventiva potrà, inoltre, essere eseguita, a richiesta della Sogei, ovvero su iniziativa dell' Impresa ogni qualvolta le apparecchiature evidenzino una non perfetta efficienza.

Al termine di ogni intervento periodico di manutenzione preventiva, nonché di attività di censimento, l'Impresa dovrà redigere un apposito rapporto, denominato "relazione di intervento di manutenzione preventiva".

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

- 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;
- è inoltre richiesta la fornitura ed installazione di patch e di nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS di macchina 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. 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.

5.1.2 Manutenzione correttiva ordinaria

Gli interventi di manutenzione correttiva ordinaria, consistono in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto della Fornitura, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Ove dovesse rendersi necessario l'intervento del personale dell'Impresa presso la sede della Sogei, questo dovrà essere effettuato, nel totale rispetto delle norme di sicurezza ivi vigenti, dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 20,00 salvo eventuali urgenze che implicheranno interventi anche al di fuori di tali orari e giorni.

Sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dall'Impresa, attraverso il sistema BMC Remedy o in caso di indisponibilità via mail, il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco ed entro i tempi massimi contrattualmente concordati.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, l'Impresa dovrà attivarsi il pieno ripristino dell'inconveniente entro e non oltre il termine di 4 (quattro) ore dalla segnalazione del malfunzionamento, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno comprese le festività nazionali. Nel corso di tale processo, dovranno essere inserite a sistema le opportune informazioni che descrivono la gestione della escalation del malfunzionamento.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza.

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

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società deve richiedere al referente Sogei/dell'Ufficio di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema Remedy (o via mail in caso di indisponibilità dello stesso) i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura.

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

La Sogei si riserva di effettuare dei controlli affinché sia garantita la piena funzionalità delle apparecchiature a fronte del ripristino dell'ambiente software. Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti pienamente efficiente, l'Impresa è tenuta a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente Software sostituito.

In caso di non risoluzione del malfunzionamento entro i termini sopra indicati, e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nello schema di contratto, l'Impresa dovrà fornire 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.

La manutenzione prevede la disponibilità di parti di ricambio, che dovranno essere nuove e identiche alle parti sostituite e il ritiro delle parti sostituite da parte dall'Impresa. Si precisa che ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo a carico utente, quelli espressamente dichiarati tali dal "Manuale Utente" fornito a corredo dell'apparecchiatura o nei manuali tecnici del costruttore.

Non sono considerati materiali di consumo le batterie tampone.

5.1.3 Livelli di Servizio

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, farà fede l'ora della chiamata.

E' fondamentale, quindi che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente Sogei dell'Ufficio, così come è stato descritto in precedenza.

Trattandosi di apparecchiature critiche per il business dell'azienda il rispetto dei livelli di servizio per il ripristino di eventuali malfunzionamenti, verrà riscontrato in base alle seguenti tempistiche:

- ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature elettroniche garantendo l'integrità e la disponibilità dei dati ivi presenti entro e non oltre il termine di 4 (quattro) ore dalla segnalazione del malfunzionamento, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno comprese le festività nazionali.

Inoltre sono richiesti per il periodo in garanzia livelli di servizio che consentano:

- interventi in tempo reale per correggere il microcode e/o workaround per problematiche più complesse;
- attivazione immediata del codice di abilitazione per specifiche parti di ricambio.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, un workaround, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

5.2 Luogo di svolgimento

Tutte le attività verranno svolte presso le sedi definite al 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 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

6.1 Responsabile della Fornitura

Il responsabile della Fornitura dovrà svolgere le attività di seguito riportate:

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

Il responsabile della fornitura dovrà essere reperibile: dalle 08:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, entro i 30 giorni solari successivi alla comunicazione di aggiudicazione della gara, le seguenti strutture e funzionalità, che dovranno essere disponibili per tutto il periodo di durata contrattuale:

- struttura di coordinamento e pianificazione;
- strutture di assistenza tecnica e magazzino di parti di ricambio relative alle apparecchiature fornite;

6.2 Struttura di coordinamento e pianificazione

Il Fornitore dovrà predisporre ed attivare una sua struttura che possa svolgere le funzioni di coordinamento, pianificazione e supporto alle attività connesse con la Fornitura. Tale struttura dovrà essere realizzata presso i locali del Fornitore e dovrà essere composta da personale dedicato allo svolgimento delle seguenti attività:

- pianificazione delle attività da svolgere per portare a buon fine la fornitura; in particolare, la società dovrà consegnare al Direttore dell'esecuzione di Sogei un "Piano Operativo" entro 5 (cinque) giorni solari dal singolo ordinativo in cui verranno tracciate tutte le attività propedeutiche alla attivazione delle apparecchiature dell'ordinativo stesso;
- coordinamento delle strutture dell'assistenza tecnica del Fornitore, compresi i magazzini di parti di ricambio, al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti ed il ripristino della buona funzionalità dei sistemi;

- funzione di interfaccia con i referenti della Sogei.

La struttura di coordinamento e pianificazione dovrà assicurare di norma la copertura del seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

Il Fornitore dovrà fornire nominativi e riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo E-Mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura.

6.3 Struttura di assistenza tecnica

Il fornitore dovrà predisporre ed attivare una sede di assistenza tecnica presidiata da personale avente le capacità e l'esperienza per intervenire su apparecchiature analoghe a quelle oggetto della Fornitura, nonché un magazzino di parti di ricambio per le stesse apparecchiature.

Il personale tecnico specialistico preposto alla struttura di assistenza tecnica, deve possedere le seguenti qualificazioni professionali:

- essere alle dirette dipendenze dell'Impresa;
- possedere un'esperienza di almeno 2 (due) anni in attività di manutenzione di apparecchiature analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- aver frequentato corsi di addestramento specifici di almeno 20 (venti) giornate, sulle apparecchiature elettroniche oggetto della fornitura.
- Essere in grado di effettuare diagnosi e risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi.

6.4 Consegna documentazione

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

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

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta quanto concordato con il Committente e/o l'Amministrazione ed è completo di tutti gli allegati.

6.5 Piano operativo

Il Responsabile della fornitura consegnerà alla Committente e/o all'Amministrazione, ai fini della sua approvazione, il Piano operativo correlato al singolo ordinativo, contenente una proposta relativa ai termini per l'installazione, l'attivazione, la

configurazione dell'ordinativo stesso e la verifica di conformità. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dalla Committente e/o dall'Amministrazione entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso.

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.

Il Responsabile della fornitura dovrà inoltre prevedere riunioni trimestrali con il Direttore dell'esecuzione della Sogei per il rendiconto sui livelli di servizio erogati nell'ambito dei Servizi di manutenzione.

La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale. Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da Sogei, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna (scadenze).