

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

PER IL RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI

SISTEMI TERADATA DI SOGEI



1	PREMESSA.....	3
2	OBIETTIVI	4
3	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	5
3.1	Manutenzione	5
3.1.1	Manutenzione correttiva ordinaria.....	6
3.1.2	Livelli di servizio relativi ai servizi di manutenzione.....	7
3.2	Servizi Connessi	7
3.2.1	Struttura di coordinamento e pianificazione.....	7
3.2.2	Strutture di assistenza tecnica.....	8
3.2.3	Al fine di assicurare il rispetto di tali prescrizioni, Sogei si riserva di richiedere i C.V. del personale tecnico specialistico durante l'esecuzione del Contratto.Connessione al sistema SIGMA per la gestione dei malfunzionamenti Hardware	8
4	VERIFICHE DI CONFORMITÀ	10

1 PREMESSA

Il presente affidamento riguarda la fornitura di Servizi di Manutenzione HW/SW delle Data Warehouse Appliance Teradata installate presso il CED Sogei.

Le appliance sono parte integrante dell'infrastruttura IT del Sistema Informativo della Fiscalità.

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

- Apparecchiature, indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche e accessori che saranno oggetto di manutenzione;
- Data Warehouse Appliance (per brevità DW Appliance), indica un set pre-configurato e pre-ottimizzato di hardware (server, memoria, storage e canali I/O), software (sistema operativo, DBMS e software di management), con ridondanza built-in per l'alta affidabilità, finalizzato a realizzare una piattaforma di Data Warehouse;
- Servizi, indica, nel suo complesso, l'erogazione dei servizi di manutenzione e dei relativi servizi connessi, oggetto di affidamento;
- Prodotti software, indica il software installato sulle DW Appliance, sul server di monitoraggio e sulle appliance dedicate all'Analytics, che saranno oggetto di manutenzione;
- Sistema informativo, indica il sistema informativo della fiscalità con sede in Roma, Via Mario Carucci n. 99;
- Società, indica l'aggiudicatario dei Servizi;
- Sogei, indica la SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.

2 OBIETTIVI

Il presente documento stabilisce le caratteristiche dei Servizi oggetto di affidamento.

L'affidamento di tali Servizi, in particolare, persegue gli obiettivi di:

- salvaguardia e valorizzazione degli investimenti;
- mantenimento dell'efficienza operativa;
- mantenimento dei livelli di servizio;
- mantenimento del grado di disponibilità del dato.

3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Come meglio specificato nei successivi paragrafi, la fornitura consiste nella erogazione di servizi di manutenzione delle Apparecchiature (appliances) e dei Prodotti software sotto indicati, attualmente installati presso il CED Sogei, comprensivi della creazione e della gestione della struttura di coordinamento e assistenza.

Il fornitore dovrà fornire i suddetti Servizi a decorrere dalle date di inizio indicate nella seguente tabella e fino al 31 agosto 2020. La consistenza e l'identificazione delle Apparecchiature e dei Prodotti software, per i quali vengono richiesti i Servizi, è la seguente:

Id.	Componente	Prodotto HW/SW	TB di capacità utente	TPERF	Numero di nodi	Data di inizio servizio manutenzione	del di
a1	DW Appliance di Produzione Teradata 5600H	HW	50	n/a	2+1	01/09/2017	
a2	DW Appliance di Pre-Produzione Teradata 2580	HW	25	n/a	2	01/09/2017	
a3	Software Teradata Extention 14 for NetBackup	SW	n/a	n/a	4	01/09/2017	
a4	Server e Software di Monitoraggio e Gestione Teradata ViewPoint TMS server	HW+SW	n/a	n/a	n/a	17/10/2017	
a5	DW Appliance di Produzione Teradata 6700H	HW	50	200	n/a	17/10/2017	
a6	DW Appliance di Pre-Produzione Teradata 2700	HW	42	n/a	n/a	17/10/2017	
a7	Espansione DW Appliance di Preproduzione Teradata 6700H	HW	13	84	n/a	01/03/2018	
a8	DW Appliance TD750 e Teradata Parallel Storage TD750H comprensivo di licenze SAS Office Analytics for TD 750 SAS Visual Analytics for Teradata Appliance	HW+SW	16	n/a	44	08/05/2019	

Fermi restando i limiti previsti dall'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016 e dall'art. 3, comma 5, del Contratto, a partire dal 1 gennaio 2018 Sogei potrà variare la consistenza delle Apparecchiature/Prodotti software, rimuovendone alcuni tramite comunicazione anticipata di tre mesi rispetto alla data di decorrenza della rimozione.

La rimozione di un'Apparecchiatura/Prodotto software comporterà la riduzione dei canoni residui per l'importo relativo alla Apparecchiatura/Prodotto software rimossa.

Il centro di elaborazione nel quale le Apparecchiature e i Prodotti software sono installati è operativo 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno, comprese tutte le festività nazionali.

Tutti i componenti hardware e software necessari a svolgere i servizi di manutenzione e i relativi servizi connessi saranno a cura e a carico della Società, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

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.

3.1 Manutenzione

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica della Società per tutta la durata del Contratto, con le modalità e le tempistiche di seguito descritte.

Attraverso l'erogazione dei suddetti servizi la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le Apparecchiature e dei Prodotti software, come sopra individuati.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore/produttore di ogni singola Apparecchiatura e Prodotto software.

In particolare, il servizio di manutenzione delle Apparecchiature comprende tutte le attività relative alla manutenzione correttiva ordinaria, meglio descritta al successivo paragrafo 3.1.1.

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

- fornitura ed installazione delle nuove release di microprogrammi e Firmware rilasciati ufficialmente dalle case costruttrici;
- interfacce di comunicazione interne o esterne.

Relativamente ai Prodotti software, il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio delle migliorie (correzioni, riparazioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- consegna di ogni nuovo update dei Prodotti. Peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei Prodotti.

La Società dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e la assistenza all'installazione delle versioni e release successive dei firmware e dei software installati sulle apparecchiature. Inoltre, ai responsabili Sogei dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni dei Prodotti software messe a disposizione dal produttore, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto da esso erogati.

3.1.1 Manutenzione correttiva ordinaria

La manutenzione correttiva ordinaria consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle Apparecchiature oggetto del servizio di manutenzione, dovuti al normale utilizzo degli stessi.

Sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dalla Società, attraverso il sistema "SIGMA" di cui al successivo paragrafo 3.2.3, il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza entro i tempi massimi di cui al successivo paragrafo 3.1.2. L'intervento di assistenza sulle Apparecchiature dovrà essere eseguito in loco.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la Società dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 3.1.2. Nel corso di tale processo, dovranno essere inserite nel "SIGMA" 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 espressamente indicate nel precedente capitolo 3. Nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto del presente affidamento, la Società dovrà inserire nel SIGMA tale informazione (attività di monitoraggio).

Qualora l'intervento di manutenzione comporti la sostituzione di componenti che contengono software/firmware, i tecnici della Società 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 di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema SIGMA i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'Apparecchiatura.

Per circostanze oggettive che impediscono alla Società 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, la Società è tenuta a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente software sostituito.

In caso di non risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.1.2** e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel Contratto, la Società dovrà introdurre nel SIGMA le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'Apparecchiatura, ferma restando la facoltà di Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

3.1.2 Livelli di servizio relativi ai servizi di manutenzione

Con riferimento alle Apparecchiature, ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, le sole date che faranno fede, saranno quelle presenti sui Database asserviti al SIGMA. E' fondamentale, quindi che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente Sogei così come è stato descritto in precedenza.

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

- **apparecchiature e software:** ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature elettroniche/software entro e non oltre il termine di **8 (otto)** ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento.

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

Le ore lavorative sono riferite alle seguenti fasce orarie che vanno **dalle ore 00.00 del lunedì alle ore 20.00 del sabato**, escluse le sole festività nazionali.

In casi particolarmente critici, la Sogei si riserva la possibilità di richiedere l'intervento dei tecnici della Società anche al di fuori degli orari e dei giorni sopra specificati.

3.2 Servizi Connessi

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto della specifica tecnica e quindi andranno prestati dalla Società unitamente alla medesima.

La Società dovrà mettere a disposizione entro i 30 giorni successivi dalla data di stipula del contratto, le seguenti strutture e funzionalità:

- struttura di coordinamento e pianificazione;
- strutture di assistenza tecnica e magazzini di parti di ricambio relative agli apparati oggetto dei servizi di manutenzione;
- connessione al sistema SIGMA Sogei (Sistema Informativo per la Gestione dei Malfunzionamenti).

Le suddette strutture rimarranno attive e a disposizione per tutta la durata del contratto.

3.2.1 Struttura di coordinamento e pianificazione

Nel rispetto dei termini temporali specificati nell'ambito del precedente paragrafo 3.2, la Società dovrà predisporre ed attivare una struttura di coordinamento e pianificazione. Tale struttura, con sede presso i locali della Società, deve essere composta da personale tecnico dedicato allo svolgimento delle attività di seguito specificate:

- coordinamento delle strutture dell'assistenza tecnica della Società, 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 degli inconvenienti software, 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.

La Società dovrà far pervenire a Sogei eventuali problematiche connesse all'erogazione del servizio, con modalità che verranno successivamente comunicate. Dovrà inoltre fornire nominativi e riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo E-Mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura.

Il servizio di coordinamento e pianificazione deve assicurare di norma la copertura con il seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali.

3.2.2 Strutture di assistenza tecnica

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo la Società dovrà predisporre ed attivare, presso propri locali ubicati nella provincia di Roma, le seguenti strutture:

- una sede di assistenza tecnica presidiata da personale avente le capacità e l'esperienza per intervenire su apparecchiature analoghe a quelle per le quali sarà erogato il servizio di manutenzione;
- un magazzino di parti di ricambio per le apparecchiature oggetto del servizio di manutenzione.

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

- esperienza di almeno 2 (due) anni in attività di manutenzione di apparecchiature analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- frequenza di corsi di addestramento specifici di almeno 20 (venti) giornate, sulle apparecchiature elettroniche oggetto del servizio di manutenzione.

Al fine di assicurare il rispetto di tali prescrizioni, Sogei si riserva di richiedere i C.V. del personale tecnico specialistico durante l'esecuzione del Contratto.

3.2.3 Connessione al sistema SIGMA per la gestione dei malfunzionamenti Hardware

La gestione dei malfunzionamenti hardware (dalla segnalazione dell'evento, agli aggiornamenti sullo stato, gli eventuali solleciti e la chiusura), sarà garantita attraverso il sistema informativo di gestione dei malfunzionamenti (SIGMA).

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti Sogei di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti alle società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze. La segnalazione del malfunzionamento verrà effettuata, da parte della Sogei, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento verranno gestite e storicizzate in opportuni DB tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed il Fornitore avverrà mediante Web Services messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo HTTPS con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei.

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

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Fornitore) avverranno rispettando il formato dati descritto nel WSDL del web service fornito.

Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati, saranno forniti al Fornitore successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative ad apertura, sollecito e chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dal Fornitore all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire l'intervento con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica del Fornitore tramite telefono o fax.

Entro 30 (trenta) giorni solari successivi alla stipula del contratto il Fornitore sarà tenuto a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema SIGMA.

4 Verifiche di Conformità

La verifica di conformità verrà effettuata nei termini e con le modalità indicati nel Contratto.