



Consip S.p.A.

“ ACQUISTO SOTTOSCRIZIONI COMMVAULT PER BACKUP DI 1.000 UTENTI SALESFORCE”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISTO SOTTOSCRIZIONI COMMVAULT PER BACKUP DI 1.000 UTENTI SALESFORCE



INDICE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | DEFINIZIONI | 3 |
| 2 | OGGETTO DELLA FORNITURA | 4 |
| 2.1 | Contesto di riferimento | 4 |
| 2.2 | Dettaglio della fornitura | 4 |
| 2.3 | Durata del servizio | 5 |
| 3 | EROGAZIONE DELLA FORNITURA | 6 |
| 3.1 | Responsabile delle attività contrattuali | 6 |
| 3.2 | Modalità di comunicazione | 6 |
| 3.3 | MODALITA' DI CONSEGNA DELLE LICENZE SOFTWARE | 6 |
| 3.4 | Verifica di conformità..... | 7 |
| 4 | LIVELLI DI SERVIZIO..... | 9 |
| 5 | FATTURAZIONE..... | 10 |
| 6 | PENALI | 11 |



1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento ai termini di cui appresso viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Si richiede l'acquisto delle seguenti sottoscrizioni (Subscription) Commvault per il backup di 1.000 utenti Salesforce per Agenzia delle Entrate per la durata di 36 mesi.

La struttura tecnica dell'agenzia delle Entrate ha manifestato l'esigenza di acquistare sottoscrizioni (Subscription) Commvault per il backup di 1.000 utenti Salesforce per la durata di 36 mesi.

2.2 DETTAGLIO DELLA FORNITURA

L'installazione del seguente prodotto Commvault:

| Quantità | Part Number | Descrizione |
|----------|---------------|--|
| 1000 | CV-BKRC-MB-31 | Commvault Backup & Recovery For Mail and Cloud Applications, Per User Subscription - 36 Months Support Premium |

La scelta di Commvault come software di natura enterprise di backup dei dati per la piattaforma Salesforce nasce dalla necessità di protezione dei dati, acquisiti e conservati su piattaforma Cloud Salesforce di cui l'azienda è responsabile presso la P.A.

L'adozione della piattaforma Cloud SaaS Salesforce per la realizzazione di servizi di CRM (quali Case management, Chatbot, Siti di assistenza), detta la necessità, anche per servizi realizzati in questi ambienti, di soluzioni architetturali che assicurino la soddisfazione delle misure di sicurezza mandatarie per i dati di natura critica di cui l'azienda è responsabile per la P.A.

Non tutte le misure di sicurezza previste sono purtroppo soddisfacenti tramite le funzionalità offerte direttamente dal CSP Salesforce o da servizi realizzati On Premises integrabili con i servizi resi disponibili dal CSP.

In particolare il requisito Backup, e ripristino dei dati, ovvero il recupero di dati danneggiati accidentalmente, costituisce una delle misure di sicurezza e privacy che vengono individuate per i



dati da salvaguardare, nell’ambito del processo di analisi previsto dal GDPR.

Questo requisito allo stato attuale non può essere soddisfatto dalle funzionalità fornite da in Cloud dal CSP Salesforce, ed è soddisfacibile solo parzialmente (ovvero è possibile fare il backup ma non il restore dei dati) tramite lo sviluppo di un software On Premises eseguito periodicamente che richiami le API REST Salesforce.

La soluzione Commvault On Premises è una soluzione di livello enterprise di backup e ripristino dedicata per i dati Salesforce, completamente integrata con le funzionalità del CSP Salesforce, in grado di proteggere all'interno del set di dati di Salesforce:

- oggetti standard: oggetti predefiniti utilizzati per archiviare dati come account e contatti;
- oggetti personalizzati: oggetti creati su misura utilizzati per archiviare dati;
- file documenti standard, allegati e librerie;
- metadati, layout, impostazioni delle app e profili specifici del CRM Salesforce;
- relazioni: collegamenti tra oggetti SFDC come relazioni padre e figlio.

La rispondenza alle esigenze descritte è stata verificata internamente alla azienda tramite la l’implementazione di una POC e quindi di un’ambiente di MVP On Premises, che hanno dimostrato che Commvault permette di salvaguardare i dati acquisiti in Cloud Salesforce fornendo:

- backup automatici senza esportazioni ingombranti;
- opzioni di ripristino rapido per soddisfare la conformità SLA;
- copertura completa del set di dati di Salesforce: dati, oggetti, contenuti;
- conservazione estesa a lungo termine;
- ricerca granulare e opzioni flessibili di ripristino in-place/out-of-place;
- scalabilità.

2.3 DURATA DEL SERVIZIO

La durata del contratto di manutenzione è di 36 mesi a partire dalla data positiva verifica di conformità.



3 EROGAZIONE DELLA FORNITURA

La Società dovrà garantire tutti i servizi nel seguito descritti per l'intero periodo di durata contrattuale.

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione del servizio.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società aggiudicataria dovrà comunicare alla SOGEI, entro 2 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile della Fornitura.

Il Responsabile della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico della SOGEI per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile SOGEI e quello della Società aggiudicataria.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società aggiudicataria si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono e/o un sito Web al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa alla fornitura. Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società aggiudicataria dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a SOGEI eventuali modifiche.

3.3 MODALITÀ DI CONSEGNA DELLE LICENZE SOFTWARE

Per effettuare la consegna, il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei ed all'Amministrazione di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza, e consegnare via email, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula, la lista delle licenze e le relative quantità, il produttore, il nome commerciale, la versione, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche, le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

In particolare, il Fornitore si obbliga a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo del software tramite mail inviata ad asset_sw@sogei.it.

Il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria per l'identificazione delle licenze e delle sottoscrizioni e la conseguente possibilità di utilizzarle e dare informativa circa la disponibilità delle



nuove versioni del prodotto.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la consegna e l'invio dei dati alla casella asset_sw@sogei.it :

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

All'indirizzo asset_sw@sogei.it, il Fornitore dovrà inoltre inviare ogni informazione necessaria per l'utilizzo del prodotto; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate al paragrafo 7 del presente documento

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

3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro 30 giorni dalla stipula del contratto verrà eseguita da parte del personale Sogei la Verifica di conformità del prodotto descritto al paragrafo 2.2

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile di Contratto e dal Responsabile Sogei.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o



delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.



4 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società, a seguito della segnalazione di malfunzionamento, effettuata da SOGEI per mezzo dei canali di cui al paragrafo 3.2, è tenuta ad attivarsi, attraverso tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati.

I livelli di servizio per la presa e risoluzione del malfunzionamento sono così definiti:

| Indicatore | Tempi |
|---|---|
| Tempo di risposta relativa alla presa in carico | 24 ore lavorative dalla segnalazione |
| Risoluzione del malfunzionamento | 24 ore lavorative dalla segnalazione della presa in carico della segnalazione di malfunzionamento |



Consip S.p.A.

“ ACQUISTO SOTTOSCRIZIONI COMMVAULT PER BACKUP DI 1.000 UTENTI SALESFORCE”

5 FATTURAZIONE

Il fornitore a seguito della positiva verifica di conformità provvederà ad emettere fattura per l'intero importo della fornitura.

La fattura verrà saldata da Sogei al ricevimento della stessa per l'intero importo.



6 PENALI

La Sogei, nel corso della esecuzione delle attività contrattuali, si riserva di applicare le penali nei seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione di cui al precedente articolo 3.1, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,01‰ (zerovirgolaunopermille) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai tempi di consegna di cui al precedente articolo 3.3, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,01‰ (zerovirgolaunopermille) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla presa in carico di cui al precedente articolo 4, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,01‰ (zerovirgolaunopermille) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto risoluzione del problema di cui al precedente articolo 4, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,01‰ (zerovirgolaunopermille) dell'importo totale del contratto.

Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte alla Società raggiunga una somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale si ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il contratto oltre il risarcimento di tutti i danni.