



**Consip S.p.A.**

“Acquisizione licenze software di protezione e gestione dati CommVault e servizi relativi”

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **ACQUISIZIONE LICENZE SOFTWARE DI PROTEZIONE E GESTIONE DATI COMMVAULT E SERVIZI RELATIVI**



## **INDICE**

<b>1.</b>	<b>GLOSSARIO</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>OGGETTO E DURATA</b>	<b>4</b>
3.1.	OGGETTO	4
3.2.	DURATA	7
<b>4.</b>	<b>MODALITÀ DI CONSEGNA DELLE LICENZE E SVOLGIMENTO DEI SERVIZI</b>	<b>7</b>
4.1.1.	MANUTENZIONE E ASSISTENZA REMOTA	8
4.1.2.	SERVIZI PROFESSIONALI	9
4.1.3.	VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI DEI TASK/PROGETTI	10
4.1.4.	SUPPORTO ALLA VERIFICHE DI CONFORMITÀ	10
4.1.5.	RESPONSABILE DELLA FORNITURA	10
4.1.6.	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	11
<b>5.</b>	<b>ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA</b>	<b>11</b>
<b>6.</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>PENALI</b>	<b>12</b>



## 1. GLOSSARIO

<b>Consip</b>	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato, e fruisce della fornitura oggetto del presente capitolato.
<b>Fornitore</b>	La società affidataria della presente procedura negoziata
<b>Contratto</b>	Il contratto che verrà stipulato tra Consip ed il Fornitore dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.
<b>Fornitura</b>	Il complesso delle licenze d’uso del prodotto offerto e le attività descritte nel presente documento tecnico.
<b>Malfunzionamento</b>	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso.
<b>Responsabile della Fornitura</b>	La persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Consip e responsabile di tutte le attività contrattuali.
<b>Approvazione</b>	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.
<b>Task</b>	Una o più attività o interventi volta a soddisfare specifiche esigenze di Consip.

## 2. INTRODUZIONE

Al fine di garantire la protezione e la fruibilità del patrimonio informativo aziendale, ed inoltre facilitarne la gestione, Consip intende dotarsi di una soluzione basata su software CommVault.

Il presente capitolato definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per



l’acquisizione di una piattaforma software di protezione e gestione dati, basata su prodotti CommVault, e dei relativi servizi di manutenzione, assistenza e supporto professionale.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

Il contesto tecnologico di riferimento è quello dei contesti operativi di Consip:

- In Cloud:
  - Posta elettronica;
  - Servizi applicativi ed infrastrutturali in Cloud (principali applicazioni aziendali, file server, ecc.);
  - Sito Internet istituzionale.
- On premise:
  - Postazioni di lavoro informatizzate;
  - Servizi applicativi ed infrastrutturali presenti in sede.

### **3. OGGETTO E DURATA**

#### **3.1. OGGETTO**

L’oggetto della presente procedura è costituito dall’acquisizione del software CommVault e dei relativi servizi di installazione, manutenzione e supporto professionale per l’implementazione per Consip.

L’oggetto della fornitura è costituito da:

- a) licenze software CommVault, come descritto nella tabella;
- b) manutenzione e assistenza remota a partire dalla data di consegna delle licenze stesse per la durata di 24 mesi;
- c) servizi professionali a corpo per l’implementazione del sistema CommVault presso Consip;
- d) servizi professionali a consumo per l’assistenza.



Nel dettaglio:

- in riferimento alle licenze di cui alla lettera a) si riporta di seguito il dettaglio:

<b>CODICE LICENZA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>QUANTITÀ</b>
CN-POMR-OI-10-A	Commvault Premium Operations Reporting Service - Per OI (10 Pack), Advanced Solution, Perpetual	1
SB-ED-F-A	Commvault File Search (Add-On) - Per Object (1 Million Pack), Advanced Solution, Perpetual	3
SB-C-DPA-1T-A	Commvault Data Protection Advanced - Per TB, Capacity License, Perpetual	3
SB-C-FAE-1T-A	Commvault File Archive Enterprise - Per TB, Capacity License, Perpetual	5
SB-cSIM-V-AF-10	Commvault VM Backup & Recovery Advanced - Per VM (10 Pack), Solution Set, Perpetual	9
SB-eSIM-BS-B	Commvault Endpoint Backup, Recovery and Data Loss Prevention with File Share (Bundle) - Per User, Solution Set, Perpetual	500
SB-mSIM-MBC-A	Commvault E-mail Protection & Archive with Search (Bundle) - Per Mailbox, Solution Set, Perpetual, TIER A (0-1,000)	680

- in riferimento ai servizi manutenzione e assistenza remota di cui alla precedente lettera b) questi dovranno partire alla data di consegna delle licenze stesse per la durata di 24 mesi, i livelli di servizio sono riportati al successivo paragrafo 4.1.1



- in riferimento ai servizi professionali a corpo di cui alla precedente lettera c), per l’implementazione del sistema CommVault presso Consip, dovranno essere comprese le seguenti attività:

<b>FASE</b>	<b>ATTIVITÀ</b>
Disegno	Assessment
	Disegno della soluzione
Installazione	Installazione 1x Commserve, 3 x MA, 2x VSA, 1x WC, 1x Search
	Configurazione base di 2x Disklib, 2x GDP, creazione di Max 5 SP
Collaudo	Backup / restore di max 10 MBX
	Backup / restore di max 2 VM (Locali) + 2 VM (Fastweb)
	Backup / restore di max 1x DB MS SQL
	Backup / restore di max 1x DB MySQL
	Backup / restore di max 1x Edge (PC/Laptop)
	Backup / restore di max 1x FS (Win/NAS)
Migrazione	Migrazione 600 MBX Onepass
	Migrazione 80 VM
	Migrazione MS SQL (max 5)
	Migrazione MySQL (max 1)
	Migrazione 5 TB Onepass FS (Win, NAS) + Active Directory
	Creazione max 3 Custom Package per Edge; se Workstation, migrazione 50 postazioni; se Laptop in mobilità, migrazione 10 laptop
Rilascio	Documentazione (con dettaglio ruoli installati ed eventuale aggiornamento design)
	Training on the job per passaggio di consegne e formazione personale Consip



- in riferimento ai servizi professionali a consumo per l’assistenza di cui alla lettera d), l’impegno complessivo è stimato in un massimo di 10 giornate/persona.

La prestazione di tale servizio sarà svolta secondo la pianificazione che verrà concordata con Consip.

Nel caso di iniziative di tipo progettuale, nell’ambito dell’erogazione del servizio a consumo, il Fornitore dovrà presentare preliminarmente il piano delle attività, corredato dalla stima dell’effort necessario, che sarà sottoposto all’approvazione di Consip per l’autorizzazione a procedere.

### **3.2. DURATA**

Il contratto decorrerà dalla stipula fino allo scadere dei 24 (ventiquattro) mesi successivi alla data di consegna delle licenze software CommVault definita nel par. 4.

In particolare:

- l’erogazione dei servizi di manutenzione e assistenza remota avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi, a decorrere dalla data di consegna delle licenze software CommVault;
- i servizi professionali a corpo dovranno essere completati entro 45 giorni lavorativi a decorrere dalla data di consegna delle licenze software CommVault, con modalità e tempistiche di completamento delle singole attività concordate con il referente Consip;
- i servizi professionali a consumo saranno erogati nell’arco dei 24 (ventiquattro) mesi di durata contrattuale, secondo una pianificazione da concordare con il referente Consip.

## **4. MODALITÀ DI CONSEGNA DELLE LICENZE E SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

La consegna delle licenze software oggetto di acquisizione dovrà essere effettuata non prima del mese di Ottobre 2018, nel caso di stipula del contratto successiva al mese di ottobre esse dovranno essere consegnate entro dieci giorni dalla data di



stipula Le attività di implementazione, come riportate nel dettaglio al paragrafo 3.1 dovranno concludersi entro e non oltre 45 giorni lavorativi dalla consegna delle licenze stesse. Al fine di consentire la pianificazione e il monitoraggio delle attività verrà redatto un piano operativo, contenente il dettaglio delle attività, gli output attesi e le scadenze previste per ciascuna fase. Il piano operativo concordato tra consip e il fornitore potrà subire aggiornamenti e modifiche che dovranno essere approvate dalla Consip.

La verifica di conformità relativa all’implementazione del sistema CommVault presso Consip, dovrà concludersi entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di fine delle attività di implementazione.

L’implementazione si intende conclusa solo quando le attività di implementazione e la relativa verifica di conformità si saranno concluse con esito positivo.

#### **4.1.1. MANUTENZIONE E ASSISTENZA REMOTA**

Il servizio di manutenzione e assistenza remota dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- Orario di servizio: Dal Lunedì al Venerdì, dalle 7:00 alle 19:00 ora italiana, esclusi i giorni festivi;
- accesso al portale web di manutenzione e assistenza (comprensivo di documentazione, knowledge base, FAQ) 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- fornitura di nuove versioni, aggiornamenti e correzioni del software;
- manutenzione per almeno 12 mesi di ogni versione software rilasciata;
- possibilità di apertura delle richieste di manutenzione e assistenza tramite portale web;
- i livelli di servizio garantiti dovranno essere almeno i seguenti:

<b>GRAVITÀ MALFUNZIONAMENTO</b>	<b>TEMPO DI PRESA IN CARICO DEL MALFUNZIONAMENTO</b>	<b>TEMPO PER RISOLUZIONE/WORKAROUND</b>
Critico	1 ore lavorative	24 ore lavorative





Alto	2 ore lavorative	72 ore lavorative
Medio	3 ore lavorative	20 giorni lavorativi
Basso	4 ore lavorative	Non definito

Ai fini dell’individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Critico:** prodotto non più operativo oppure oggetto di un grave malfunzionamento; malfunzionamento con grave impatto sul business;
- **Alto:** perdita critica di funzionalità del prodotto o degrado significativo delle prestazioni;
- **Medio:** perdita moderata di funzionalità del prodotto o problema di prestazioni, intermittenti, senza impatto immediato sul business;
- **Basso:** richiesta riguardante una perdita di funzionalità senza impatto sul business; richiesta riguardante questione tecnica di routine o domanda di carattere generale, richiesta di modifiche di funzionalità.

Sarà facoltà di Consip richiedere di scalare una richiesta di manutenzione se questa riguarderà un malfunzionamento critico del sistema, un problema complesso, o sarà scaduto il tempo di risoluzione previsto comunicato all’atto della presa in carico del malfunzionamento.

#### 4.1.2. SERVIZI PROFESSIONALI

Il Servizio professionale comprende un insieme integrato di attività che garantisca servizi applicativi e assistenza per tutte le esigenze specifiche di Consip legate all’introduzione e alla gestione della soluzione CommVault.

Le figure professionali che svolgeranno il servizio dovranno possedere certificazione specifica sulle tecnologie CommVault in uso presso Consip.

Nel dettaglio la certificazione richiesta è “Commvault Certified Professional 11 (CVCP)” o in alternativa “CommVault Certified Services Associate Assessment – (CVCSA)”.



Il servizio dovrà essere attivato secondo la pianificazione concordata tra Consip e il Fornitore.

Le attività previste nell’ambito dei servizi professionali a corpo saranno consuntivate mediante apposito documento, riportante le date di riferimento e le attività eseguite.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato nell’ambito dei servizi professionali a consumo sarà consuntivato mediante apposito documento, riportante le date di riferimento, l’attività eseguita, le giornate erogate da ciascuna risorsa in caso, e sarà sottoposto all’approvazione di Consip.

Le attività di supporto ed assistenza in sede dovranno essere svolte a Roma presso la sede Consip di Via Isonzo 19/E, salvo diversi accordi, dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 9:00 alle 18:00.

#### **4.1.3. VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI DEI TASK/PROGETTI**

Il dimensionamento dei task/progetti, in termini di effort progettuale nell’ambito del servizio professionale a consumo, dovrà essere effettuato con la metrica dei giorni persona, sia a preventivo (stima) che a consuntivo.

Nel caso in cui, durante lo svolgimento delle attività, Consip richieda modifiche all’ambito di intervento richiesto, si potrà procedere ad una variazione della stima dell’effort progettuale, che dovrà comunque essere approvata da Consip stessa.

#### **4.1.4. SUPPORTO ALLA VERIFICHE DI CONFORMITÀ**

Nel corso della verifica di conformità relativa all’implementazione del sistema da parte di Consip, il Fornitore dovrà garantire, senza alcun onere aggiuntivo, il supporto all’esecuzione delle attività.

#### **4.1.5. RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il fornitore dovrà comunicare a Consip il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile della fornitura (o Responsabile del Fornitore per le attività



contrattuali). In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di Consip.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Consip.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente oltre che per posta elettronica.

#### **4.1.6. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

Il Fornitore si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente al Committente le eventuali variazioni.

### **5. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

Il Fornitore si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i. , cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti del Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

### **6. MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

In relazione all'oggetto di fornitura di cui al paragrafo 3.1, le fatture dovranno essere prodotte applicando le seguenti discipline di cui all'art. 15 delle condizioni contrattuali:



- licenze software, di cui al par. 3.1 lettera a): si applica quanto previsto al comma 1;
- manutenzione e assistenza remota, di cui al par. 3.1 lettera b): si applica quanto previsto al comma 4 ;
- servizi professionali a corpo per l’implementazione della soluzione presso Consip, di cui al par. 3.1 lettera c): si applica quanto previsto al comma 3.
- servizi professionali a consumo per l’assistenza, di cui al par. 3.1 lettera d): si applica quanto previsto al comma 3.

## **7. PENALI**

Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna delle licenze di cui al paragrafo 3.1 lettera a), rispetto al termine ultimo di cui al paragrafo 4, Consip applicherà una penale pari al 1 ‰ (uno per mille) dell’importo contrattuale.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel completamento delle attività relative ai servizi professionali a corpo per l’implementazione del sistema CommVault presso Consip, rispetto alle scadenze riportate nel piano operativo di cui al paragrafo 4, Consip applicherà una penale pari al 1 ‰ (uno per mille) dell’importo contrattuale.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella comunicazione del nominativo del responsabile della fornitura, rispetto al termine riportato al paragrafo 4.1.5, Consip applicherà una penale pari allo 0,5 ‰ (zerovirgolacinque per mille) dell’importo contrattuale.

Consip si riserva di applicare le penali fino ad un importo massimo pari al 10 % (dieci per cento) dell’importo contrattuale.