

CAPITOLATO TECNICO

RINNOVO MANUTENZIONE COMMVAULT, UPGRADE LICENZE E SERVIZI CONNESSI

INDICE

1	Definizioni.....	3
2	Oggetto e durata.....	3
2.1	Servizio di manutenzione e assistenza remota.....	4
2.2	Servizio di supporto specialistico a consumo.....	4
3	Modalità di esecuzione del contratto	5
3.1	Generalità	5
3.2	Luogo di svolgimento del servizio	5
3.3	Responsabile della fornitura	6
3.4	Modalità di comunicazione.....	6
3.5	Modalità di attivazione dei servizi.....	6
4	Adempimenti per la sicurezza	7
5	Obblighi di riservatezza	7
6	Modalità di fatturazione e pagamento	7
7	Penali.....	7

1 Definizioni

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

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Fornitura/Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;

2 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è finalizzato all'acquisizione di upgrade di licenze relativo al prodotto CommVault, al rinnovo della manutenzione e servizi professionali certificati.

Di seguito si riporta il dettaglio dei servizi previsti:

a) **Rinnovo manutenzione e assistenza remota:** Rinnovo manutenzione e assistenza remota 36 (trentasei) mesi CommCell ID's FF414A – Premier maintenance – Codice S-PREM.

b) **Acquisizione nuove licenze:**

Codice Licenza	Descrizione	Q.tà
CV-ED-EP	Licenze Commvault eDiscovery for Endpoint Users, Per User	500
CV-SD-EP	Licenze Commvault Sensitive Data Governance for Endpoint Users, Per User	500
CV-SD-MB	Licenze Commvault Sensitive Data Governance For Mail and Cloud Applications, Per User	680
CV-ACT-ED-FT	Licenze Commvault Activate - eDiscovery for Files, Per TB	2
CV-ACT-SD-FT	Licenze Commvault Activate - Sensitive Data for Files, per TB	5

c) Manutenzione e assistenza remota per una durata massima di 36 (trentasei) mesi delle licenze dettagliate al punto b del presente paragrafo

d) **Servizi professionali di supporto a consumo:** 25 (venticinque) giorni/persona di supporto dedicati su chiamata in sede.

La Società dovrà garantire la conformità dei componenti forniti alle normative internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche.

Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione e avrà una durata di 36 (trentasei) mesi a partire dalla data di rinnovo manutenzione delle licenze di cui al punto a)

2.1 Servizio di manutenzione e assistenza remota

Il servizio di manutenzione e assistenza remota dovrà avere le caratteristiche e i livelli di servizio previste dal servizio “Premier maintenance”, come descritto alla precedente lettera a). Inoltre, la fornitura dovrà conformarsi ai seguenti requisiti:

1. Il rinnovo della manutenzione e assistenza remota, di cui alla precedente lettera a), avrà decorrenza dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione per una durata di 36 (trentasei) mesi, secondo quanto meglio descritto nel paragrafo 3.5 *“Modalità di attivazione dei servizi”*.
2. L’attivazione della manutenzione e assistenza remota relativamente alla nuova acquisizione di licenze software, di cui alla precedente lettera c), avrà decorrenza a partire alla data di consegna delle licenze per una durata massima di 36 (trentasei) e con scadenza la fine del contratto.
3. La Società dovrà prevedere che tutte le manutenzioni e assistenza remota dei prodotti in ambito del Capitolato, di cui alla precedente lettera a) e c), abbiano la stessa data di scadenza.
4. La Società dovrà fornire per ciascun nuovo componente software, di cui alla precedente lettera b), la manualistica tecnica completa, editata dal produttore; la documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

2.2 Servizio di supporto specialistico a consumo

La Società dovrà fornire il servizio di supporto specialistico presso la sede, di cui al paragrafo 3.2, da erogare solo a seguito di esplicita richiesta del Committente per un massimo di n. 25 (venticinque) giornate durante il periodo di vigenza contrattuale. Il servizio dovrà essere attivato secondo la pianificazione concordata tra Consip e la Società.

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

Si specifica che, il servizio professionale dovrà comprendere un insieme integrato di attività che garantisca il soddisfacimento delle esigenze specifiche di Consip legate alla corretta implementazione e configurazione dei servizi CommVault. Inoltre, le attività comprese dovranno prevedere l’introduzione delle nuove funzionalità acquisite da Consip nell’ambito del contratto (cfr. “Acquisizione nuove licenze”, lettera b) paragrafo 2). In particolare, vengono riportati alcuni dei servizi attesi:

- In relazione alla protezione dei dati sulle postazioni di lavoro, indicizzazione dei contenuti dei dati utenti protetti con funzionalità di ricerca avanzata, classificazione dei dati sensibili, dashboard di gestione e controllo, al fine di supportare i processi compliance alla regolamentazione GDPR.

- In relazione alla protezione della posta elettronica e Microsoft 365, indicizzazione dei contenuti dei messaggi di posta elettronica, MS SharePoint e MS OneDrive con la classificazione automatica dei dati sensibili e la configurazione, dashboard di gestione e controllo, al fine di supportare i processi compliance alla regolamentazione GDPR.
- In relazione alla protezione per i files system e DBMS, indicizzazione dei file con ricerca avanzata, indicizzazione dei dati con classificazione automatica rispetto ai dati sensibili, dashboard di gestione e controllo, al fine di supportare i processi compliance alla regolamentazione GDPR.

È compito della Società, a seguito di nuove installazioni, nuove configurazioni o modifiche delle attuali, produrre e/o aggiornare la documentazione fornendo un'adeguata manualistica tecnica completa redatta in lingua italiana.

Le figure professionali che svolgeranno il servizio, di cui alla precedente lettera d), dovranno avere elevate competenze tecniche ed esperienza sui prodotti CommVault nonché dovranno possedere certificazioni specifiche sulla tecnologia CommVault in uso presso Consip. Nel dettaglio, la certificazione richiesta è *"CommVault Certified Professional – CCP"* o in alternativa *"CommVault Certified Services Associate – CVCSA"*.

Ogni attività e intervento richiesto, 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, e sarà sottoposto all'approvazione di Consip.

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

3 Modalità di esecuzione del contratto

3.1 Generalità

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili del Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

3.2 Luogo di svolgimento del servizio

L'erogazione dei servizi professionali di supporto a consumo oggetto della presente fornitura, disciplinati al paragrafo 2.2 lettera d), 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.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico della Società.

3.3 Responsabile della fornitura

La Società dovrà comunicare alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico del Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. 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.

3.4 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare, entro 5 (cinque) giorni dalla stipula del contratto, 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 della Società.

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

3.5 Modalità di attivazione dei servizi

La Società solamente per il rinnovo della manutenzione *CommCell ID's FF414A – Premier maintenance – Codice S-PREM*, come da lettera a) del paragrafo 2, dovrà attivare i servizi di manutenzione con decorrenza la data di avvio del rinnovo della manutenzione (che coinciderà con la scadenza del contratto avente oggetto la precedente manutenzione) e per la durata di 36 (trentasei) mesi.

La Società dovrà consegnare le licenze software oggetto di acquisizione e previste nel paragrafo 2 alla lettera b) entro i 10 (dieci) giorni entro e non oltre i 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula del contratto e comunque non prima del rinnovo dalla manutenzione, come da lettera a) presente nel paragrafo 2. Si ribadisce che la Società dovrà prevedere che tutte le manutenzioni e assistenza remota dei prodotti in ambito del Capitolato, di cui alla precedente lettera a) e c) presenti nel paragrafo 2, abbiano la stessa data di scadenza.

Nell'ambito dei servizi professionali a consumo, su richiesta di Consip, la Società si impegna a mettere a disposizione le risorse tecniche entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta. Inoltre, Consip ha facoltà di attivare iniziative progettuali specifiche. In questi casi la Società dovrà, entro 10 (dieci) giorni lavorativi, presentare preliminarmente il "piano delle attività" richieste corredato da una stima dell'effort necessario. Il dimensionamento dell'effort dovrà prevedere una metrica dei giorni persona. A seguito dell'approvazione della pianificazione presentata da parte di Consip, la Società si impegna ad attivare le risorse specifiche in ambito supporto specialistico a consumo per traguardare i task concordati, secondo quanto appena descritto e in coerenza con quanto riportato nel paragrafo 2.2 e nel paragrafo 3.2. Si sottolinea che, per tutte le attività riguardanti i servizi professionali a consumo sarà compito del Responsabile della fornitura adempiere al ruolo di referente verso Consip di tutti gli aspetti tecnici, organizzativi, coordinamento, monitoraggio atte al

raggiungimento degli obiettivi concordati. Infine, alla scadenza della corretta implementazione delle attività programmate e concordate con Consip entro e non oltre i 10 (dieci) giorni lavorativi dovrà essere consegnata, per approvazione, la documentazione tecnica che descriva in modo completo ed esaustivo le attività svolte fornendo, quando previsto, la manualistica di installazione e/o configurazione implementata.

La verifica di conformità relativa delle attività svolte, precedentemente concordate da Consip e Società, dovranno concludersi entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di fine delle attività di implementazione e concluse con esito positivo. La verifica di conformità dovrà essere comprovata da un documento redatto dalla Società che prevede il resoconto delle attività svolte. Tale documento sarà oggetto di valutazione e approvazione da parte del Referente Consip.

4 Adempimenti per la sicurezza

La Società aggiudicataria 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.

5 Obblighi di riservatezza

La Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo del Committente.

6 Modalità di fatturazione e pagamento

In relazione alle tipologie di fornitura descritte al paragrafo 2 e in ottemperanza a quanto indicato nel paragrafo 3, le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto disciplinato all'art. 15 dello schema di contratto e di seguito dettagliato:

- Licenze software, di cui al paragrafo 2 lettera b), si applica quanto previsto dal comma 1
- Manutenzione e assistenza remota, di cui al paragrafo 2 lettera a) e c), si applica quanto previsto dal comma 4
- Servizi professionali a consumo, di cui al paragrafo 2 lettera d), si applica quanto previsto dal comma 3

Per il pagamento delle fatture emesse dovrà essere allegata a ciascuna la verifica di conformità di cui all'art. 12 dello Schema di contratto.

7 Penali

La Committente applicherà le penali secondo i seguenti casi:

- Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna delle licenze di cui al paragrafo 2 lettera b), rispetto al termine ultimo di cui al paragrafo 3.5, Consip applicherà una penale pari al 1 ‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale.
- Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna della manutenzione di cui al paragrafo 2 lettera a) e c, rispetto al termine ultimo di cui al paragrafo 3.5, Consip applicherà una penale pari al 1 ‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale.
- Per ogni giorno lavorativo di ritardo della messa a disposizione delle risorse tecniche relative ai servizi specialistici a consumo di cui al paragrafo 2 lettera d), rispetto al termine ultimo di cui al paragrafo 3.5, Consip applicherà una penale pari al 1 ‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale.
- Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna del "piano delle attività" di cui al paragrafo 2 lettera d), rispetto al termine ultimo di cui al paragrafo 3.5, Consip applicherà una penale pari al 0,5 ‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale.
- Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna della documentazione tecnica e manualistica a valle dell'implementazione delle attività programmate e concordate con il Committente, descritte nel paragrafo 2 e nel paragrafo 3.5, Consip applicherà una penale pari al 1 ‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale.