

ALLEGATO 2
CAPITOLATO TECNICO
PER L'ACQUISIZIONE DI STORAGE INFINIDAT PER
SOGEI

1	PREMESSA.....	3
2	GENERALITÀ.....	4
2.1	Sintesi della fornitura	4
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza	4
3	QUANTITATIVI E DISTRIBUZIONE DELLA FORNITURA	6
3.1	Distribuzione	6
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	7
4.1	Fornitura base	7
4.2	Fornitura dell'ampliamento opzionale	8
5	SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA	9
5.1	Costituzione strutture e funzionalità.....	9
5.1.1	Struttura di coordinamento e pianificazione	9
5.1.2	Strutture di assistenza tecnica.....	10
5.1.2.1	Requisiti professionali del personale tecnico	10
5.1.3	Connessione al sistema SIGMA per la gestione dei malfunzionamenti Hardware	11
5.2	Attività connesse alla fornitura.....	12
5.2.1	Attivazione e configurazione	12
5.2.2	Compilazione del Verbale di attivazione/configurazione	13
6	SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI APPARATI OGGETTO DELLA FORNITURA	14
6.1	Manutenzione preventiva	14
6.2	Manutenzione correttiva ordinaria.....	15
6.3	Livelli di servizio.....	16
6.4	Materiali di consumo	16

1 PREMESSA

Il presente documento riguarda la fornitura di apparecchiature elettroniche, prodotti software e relativi servizi per il Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze di Sogei S.p.A..

La fornitura sarà parte integrante dell'infrastruttura IT del Sistema Informativo della Fiscalità e, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede:

- la fornitura di una apparecchiatura storage Infinidat;
- la fornitura opzionale di ulteriore spazio disco utilizzabile (pay per use) per la medesima apparecchiatura;
- l'erogazione di servizi di:
 - attivazione e configurazione
 - manutenzione.

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

- **Amministrazione**, indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Apparecchiature**, indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche e accessori referenziati nel Capitolato Tecnico
- **Capitolato Tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, la vendita delle *Apparecchiature*, la cessione delle licenze d'uso dei prodotti software, nonché l'erogazione dei servizi;
- **Prodotti software**, indica il software che viene installato sulle DW Appliances, sul server di monitoraggio e sui BAR server;
- **Sistema informativo**, indica il sistema informativo della fiscalità con sede in Roma, Via Mario Carucci n. 99;
- **Società**, indica l'aggiudicatario della fornitura;
- **Sogei**, indica la Sogei - Società Generale d'Informatica S.p.A.

2 GENERALITÀ

Il presente documento stabilisce i requisiti della Fornitura i quali, salvo diversa indicazione, debbono intendersi come **minimi**.

Ciò implica che, in fase di esecuzione, il mancato rispetto di quanto specificato nel presente capitolato tecnico costituisce un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali.

2.1 Sintesi della fornitura

Come meglio specificato nei successivi capitoli, l'acquisizione prevede quanto di seguito riportato:

- a1. uno storage Infinidat Infinibox F6240, da 1,9PB raw di cui 0,95PB abilitati all'utilizzo
- a2. l'acquisizione opzionale della abilitazione all'utilizzo degli ulteriori 0,95PB residui

nonché, per la suddetta apparecchiatura:

- dei servizi connessi di configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche,
- del servizio di assistenza e manutenzione ordinaria su hardware e software dell'intera fornitura per 60 mesi a partire dalla data di positiva verifica di conformità,

I suddetti servizi dovranno essere erogati come inclusi nella fornitura, senza ulteriori aggravii economici per Sogei.

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, così come attestato dall'apposita dichiarazione di conformità, prodotta nella fase precedente alla gara. Inoltre devono rispettare, ciascuno 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";
- **Decreto Legislativo 19 maggio 2016, n. 86**, "Attuazione della direttiva 2014/35/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati

membri relative alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni 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. 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.

Le apparecchiature fornite devono essere marcate CE, devono essere corredate di informazioni utili al loro smaltimento integrale o di parti di esse, in conformità con la vigente normativa in materia.

La Società dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, dovrà documentare l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

3 QUANTITATIVI E DISTRIBUZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura, da effettuarsi nell'ambito del Laboratorio Sogei, nell'ambito di una sperimentazione che prevede una PoC comprende l'acquisizione per Sogei, di storage Infinidat e servizi, nello specifico:

a) N°1 Storage Infinidat Infinibox F6240, dotato di:

- capacità utile di 1,4 PB,
- capacità raw di 1,9 PB,
- cache da 2,3 TB,
- ulteriore Flash Cache da 24 TB,
- 24 porte di connettività FC ad 8 GB
- 12 porte di connettività Ethernet a 10 GB
- SDS customizzato con l'inserimento di ulteriore software e microcode per la gestione del protocollo ISCSI e con modifiche ad hoc sia per l'hardware che per il software, il firmware e il microcode, per permettere l'utilizzo di USB-key proprietarie in possesso di Sogei.

nonché, per la suddetta apparecchiatura, dei servizi connessi di configurazione ed attivazione delle apparecchiature elettroniche.

In particolare, vista la peculiarità delle apparecchiature infinidat di poter acquisire in "pay per use" lo spazio disco, l'acquisizione sarà suddivisa in due step:

a1. Step iniziale che prevede l'acquisizione di 0,95 PB raw di spazio abilitato:

a2. Ampliamento opzionale di ulteriori 0,95 PB raw di spazio abilitato da esercitarsi nel corso della durata contrattuale

Entrambe le acquisizioni (definite in a1. e a2.) sono già inclusive del servizio di assistenza e manutenzione ordinaria su hardware e software dell'intera fornitura per 60 mesi a partire dalla data di positiva verifica di conformità dello step iniziale.

3.1 Distribuzione

Tutta la fornitura dovrà essere configurata ed installata presso il sito del Sistema Informativo della Fiscalità ovvero in altra sede come eventualmente specificato dai responsabili Sogei.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Fornitura base

La fornitura base di cui al Capitolo 3 punto a1, dovrà assicurare 0,95 PB raw di spazio abilitato.

Di seguito vengono espressi i requisiti e le caratteristiche tecniche dello storage Infinidat, che dovranno essere tutti rispettati già dalla configurazione base:

1. dovrà essere garantita la possibilità di ricostruire 2 dischi rotti contemporaneamente in meno di 15 minuti, con la macchina a piena capacità;
2. dovrà essere abilitata la protezione Wide-Stripe Raid-6 (InfiniRAID) che garantisce l'integrità dei dati anche a fronte della non disponibilità di due dischi;
3. il sistema dovrà garantire la piena disponibilità dei dati anche a seguito della rottura di 12 dischi all'interno del box;
4. dovrà essere prodotta una Dichiarazione relativa alla affidabilità, che dovrà essere fissata a 7 nove di affidabilità (uptime di 99.99999%);
5. dovrà essere possibile gestire un massimo di 100.000 snapshot (utilizzando "redirect on write");
6. dovrà essere possibile gestire nel singolo box tutte le seguenti funzionalità e il supporto dei relativi protocolli:
 - SAN,
 - NAS,
 - iSCSI,
 - Openstack.
7. dovranno essere presenti tre controller in configurazione active-active-active;
8. ogni enclosures dovrà contenere almeno 60 dischi;
9. la massima capacità utente disponibile (anche se non abilitata) in un singolo rack, configurato con dischi da 4 TB, dovrà essere di 1,4 PB;
10. il consumo elettrico dovrà essere comunque inferiore agli 8 kW/h.

4.2 Fornitura dell'ampliamento opzionale

L'ampliamento opzionale Capitolo 3 punto a2 dovrà assicurare ulteriori 0,95 PB raw di spazio abilitato, ferme restando tutte le caratteristiche e tutti i requisiti espressi sulla apparecchiatura al paragrafo precedente.

5 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del Capitolato Tecnico 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 forniti;
- connessione al sistema SIGMA Sogei (Sistema Informativo per la Gestione dei Malfunzionamenti).

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

Inoltre la Società provvederà ad erogare, nei tempi e nei modi che verranno successivamente illustrati, i servizi di:

- configurazione ed attivazione delle apparecchiature fornite;
- erogazione dei servizi di manutenzione durante tutta la durata del contratto.

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

Inoltre, su specifica richiesta della Sogei, formulata attraverso tempestive comunicazioni, la Società dovrà prestare i servizi inerenti la Fornitura in qualunque orario, ivi compresi i giorni festivi.

5.1 Costituzione strutture e funzionalità

5.1.1 Struttura di coordinamento e pianificazione

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo, 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:

- interfaccia con i referenti Sogei per tutte le attività di consegna, installazione, collaudo e gestione dei servizi di manutenzione;

- 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 informare Sogei di eventuali problematiche connesse all'erogazione del servizio, con modalità che verranno successivamente comunicate. Dovrà inoltre fornire alla stipula i 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.

5.1.2 Strutture di assistenza tecnica

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo la Società dovrà predisporre ed attivare le seguenti strutture:

- una sede di assistenza tecnica presidiata da personale avente le capacità e l'esperienza per intervenire su apparecchiature analoghe a quelle oggetto della Fornitura;
- un magazzino di parti di ricambio per le apparecchiature oggetto della Fornitura.

5.1.2.1 Requisiti professionali del personale tecnico

Il personale tecnico specialistico preposto alla struttura di assistenza tecnica, deve possedere le seguenti qualificazioni professionali, da descrivere nell'ambito della relazione tecnica:

- 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 della fornitura.

5.1.3 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 e dell'Amministrazione Pubblica 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 dell'Amministrazione Finanziaria, 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 i Fornitori, 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 alla apertura, il sollecito e la 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.

5.2 Attività connesse alla fornitura

La Società sarà tenuta ad effettuare le attività di seguito descritte.

Il responsabile Sogei della Fornitura si impegnerà a comunicare alla Società il nominativo ed i riferimenti (indirizzo E-Mail, telefono, etc..) dei referenti delle strutture che parteciperanno a tutte le attività oggetto della Fornitura, quali:

- le attività di attivazione e configurazione degli Asset;
- le attività di verifica di conformità;
- le attività di ritiro e smaltimento di eventuali apparati e componenti dismessi.

La Società dovrà fornire i dati identificativi delle apparecchiature avvalendosi dello stesso collegamento telematico con Sogei, che dovrà costituire per connettersi al sistema SIGMA. Attraverso tale collegamento potrà raggiungere il sito WEB <http://assetfornitori.esterni.sogei.it> utilizzando il quale potrà caricare i dati identificativi delle apparecchiature.

Tali informazioni devono essere inviate almeno 5 giorni prima della attivazione e configurazione delle apparecchiature e saranno utilizzate successivamente, per la compilazione del “Verbale di Attivazione/Configurazione”, così come descritto nel successivo paragrafo.

In particolare la Società dovrà creare un file di testo semplice (con estensione qualsiasi) contenente l’elenco dei dati identificativi suddivisi da tabulazione. La prima linea del file, che verrà ignorata nel corso della successiva elaborazione, conterrà la denominazione delle colonne. Di seguito si riporta il tracciato del file:

Numero di repertorio	Ordine d’acquisto	Costruttore	Modello apparecchiatura	Matricola

Tabella 3: Tracciato del file

Il file di testo così predisposto potrà essere selezionato dalla apposita procedura di caricamento presente nel sito Web.

5.2.1 Attivazione e configurazione

La attivazione e configurazione della intera Fornitura dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data di stipula del contratto.

La configurazione ed attivazione delle apparecchiature deve essere effettuata in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato e nel Contratto..

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione della Società avvertire preventivamente i responsabili SOGEI delle imminenti attività.

La Società dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- attivazione della capacità acquistata per le apparecchiature elettroniche e dell'eventuale software ausiliario di gestione e verifica del loro corretto funzionamento;
- configurazione delle apparecchiature sulla base delle specifiche concordate con gli specialisti Sogei;
- produzione del **“Verbale di attivazione/configurazione”** per le apparecchiature oggetto della Fornitura nelle modalità descritte nell'apposito paragrafo che segue.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione prendere accordi con le strutture di Sogei per la pianificazione di tutte le attività.

5.2.2 Compilazione del Verbale di attivazione/configurazione

Di seguito alle attività di attivazione e configurazione, i tecnici della Società ed i responsabili Sogei sono tenuti ad effettuare la messa in servizio delle apparecchiature, attraverso l'utilizzo della apposita procedura WEB per la gestione degli ASSET. Contestualmente al momento in cui viene effettuata la suddetta transazione, viene rilasciata la corrispondente autorizzazione (Ricezione) in merito al ciclo di Fatturazione Passiva che è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

Successivamente, attraverso la stessa procedura sarà possibile produrre il documento chiamato “Verbale di attivazione/configurazione”. Tale documento andrà firmato dal tecnico della Società e dal Responsabile Sogei del contratto e farà parte della documentazione richiesta per la verifica di conformità della Fornitura. Si richiede pertanto alla Società di spedire copia del suddetto verbale, unitamente ai relativi DDT, alla casella di posta elettronica ‘collaudi@sogei.it’

Le informazioni necessarie per accedere alla applicazione Web di Asset (indirizzo URL, Userid e Password) verranno comunicate dopo la stipula del contratto.

6 Servizi di Manutenzione degli apparati oggetto della fornitura

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica della Società per tutta la durata del contratto, come richiesto nell'apposito paragrafo del Capitolo "GENERALITÀ" e nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi.

Attraverso l'erogazione dei suddetti servizi la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutte gli apparati oggetto della Fornitura, ivi compreso il software fornito.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

In particolare, il servizio comprende tutte le attività relative a:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione correttiva ordinaria;

Il 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.

Sulla base delle segnalazioni di guasto inoltrate dal personale della Sogei, il personale dell'assistenza deve effettuare l'intervento di assistenza tecnica presso la sede del sistema informativo, in accordo con la struttura di coordinamento e pianificazione la quale dovrà stabilire i tempi ed i modi con la struttura di gestione della Sogei.

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 forniti. 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.

6.1 Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva consiste in interventi finalizzati alla individuazione di possibili situazioni di degrado che potrebbero favorire il verificarsi di malfunzionamenti.

Saranno a cura della struttura di coordinamento e pianificazione, oltre a quanto già definito nei punti precedenti, le seguenti attività:

- analizzare sistematicamente (almeno una volta al mese) gli archivi diagnostici (EREP, log di sistema e di macchina) allo scopo di rilevare tempestivamente eventuali sintomi di degrado del funzionamento delle apparecchiature elettroniche;
- effettuare gli opportuni interventi preventivi (regolazioni, controlli, sostituzioni di parti, innalzamento di livello di microprogrammi di macchina), concordati con la SOGEI, aventi lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti delle apparecchiature elettroniche, prevenendo possibili situazioni di degrado;
- costituire un collegamento diretto con le apparecchiature per la telediagnosi (collegamento RSF). In tal caso la Società si impegna costituire il suddetto collegamento completamente a proprie spese.

6.2 Manutenzione correttiva ordinaria

Consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto della Fornitura, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dalla Società, attraverso il sistema "SIGMA", 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, la Società dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al punto 6.3 . 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 comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto di servizio in manutenzione, 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/dell'Ufficio 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 punto 6.3 e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nello schema di 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 della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

6.3 Livelli di servizio

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/dell'Ufficio 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:

- ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature elettroniche entro e non oltre il termine di **4 (quattro) ore** solari dalla segnalazione del malfunzionamento, potendo essere richiesto l'intervento sette giorni su sette, 365 giorni l'anno..

6.4 Materiali di consumo

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.