

ALLEGATO 2 – CAPITOLATO TECNICO (PARTE II)

APPALTO SPECIFICO PER SERVIZI PROFESSIONALI RED HAT PER  
SOGEI – ID 2198

## 1. DEFINIZIONI

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

- **CONSIP:** la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente e beneficiaria;
- **DAG:** Dipartimento affari Generali del Ministero dell'Economica e delle Finanze, beneficiario;
- **RGS:** Ragioneria Generale dello Stato, beneficiario;
- **Casa Madre:** la società Red Hat;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

## 2. DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

Per i prossimi tre anni sono previste attività per l'evoluzione delle configurazioni e l'implementazione di nuove funzionalità per entrambi i rami della Sogei che richiedono l'utilizzo di un supporto specialistico altamente specializzato in ambito Red Hat.

In particolare, le esigenze del ramo Finanze sono relative alle seguenti attività:

- Evoluzioni Satellite, cluster Red Hat, nuove funzionalità e sistema operativo Linux
- Ansible ed Ansible Tower
- Red hat virtualization
- Red Hat Openstack
- Middleware — Adeguamento del prodotto Jboss agli standard Sogei;
- Middleware — Configurazione del prodotto Jboss per incrementare i livelli di sicurezza;
- Middleware — Integrazione del prodotto Jboss nei processi di Data Center Automation.
- Middleware – Configurazione e supporto dell'ambiente Openshift
- Middleware - Configurazione e supporto dell'ambiente AMQ stream
- Middleware - Configurazione e supporto dell'ambiente 3 Scale

Nell'ambito dei sistemi dell'Area Economia le esigenze sono invece relative al contesto dei Sistemi informativi del DAG e della RGS e rispettivamente per il supporto al programma CloudifyNoiPA e per il progetto Nuovi Sistemi Contabili RGS e Prelex.

Tali programmi prevedono il rifacimento di Sistemi esistenti e lo sviluppo di nuovi servizi agli utenti sfruttando piattaforme di cloud privato basate su componenti software open source per le quali vengono impiegate le seguenti distribuzione Red Hat:

- Red Hat Cloud Infrastructure,
- Red Hat Ceph Storage,
- Red Hat Ansible Tower with Ansible Engine,
- Red Hat Application Services for OpenShift Container Platform;
- Red Hat JBoss Enterprise Application Platform.

### **3. OGGETTO DEL CONTRATTO**

Oggetto del contratto è l'erogazione di servizi professionali, meglio definiti nel successivo Capitolo 4, per un totale di 950 giorni, da utilizzare a consumo, finalizzati a supportare la Committente e i Beneficiari nei diversi ambiti di sottoscrizioni Red Hat, secondo le specifiche di cui al citato Capitolo 4, erogati tutti tramite figure di profilo professionale Enterprise Consultant definite al paragrafo 4.1; tali giornate saranno suddivise come di seguito riportato per Committente e Beneficiari:

- 150 giornate (Dipartimento DAG);
- 150 giornate (Dipartimento RGS);
- 120 giornate (IAG-CTI);
- 200 giornate (TEM-DSM)
- 200 giornate (IAG-TAP);
- 100 giornate (TEM-SYM)
- 30 giornate (IAG-AAS);

#### 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Dati gli ambiti software Red Hat riferiti alla specifica sottoscrizione software Red Hat di riferimento, in uso presso Sogei e/o i Beneficiari, risulta possibile classificare ed identificare una serie di servizi professionali (Global Professional Services), secondo la nomenclatura utilizzata dalla stessa Red Hat nel suo listino. Tali servizi, che costituiscono l'oggetto del contratto sono riportati nella tabella a seguire:

Codice Servizio su Listino Red Hat	Definizione servizio	Sottoscrizione software Red Hat a cui si applica lo specifico servizio
GPS-RH-C	Platform Services	RHEL w add ons, Satellite/Smart Mgmt, CS/DS
GPS-MW-C	Middleware Services	EAP, Data Grid, EPP, EWS, JON
GPS-OS-C	PaaS/DevOps Services	OpenShift, DevOps
GPS-MG-C	Cloud Management and Automation	CloudForms, Ansible
GPS-ST-C	Storage Services	Gluster, Ceph
GPS-EI-C	Enterprise Integration Services	FUSE, AMQ, SOA-P, FSW, Data Virt, 3Scale
GPS-BA-C	Business Automation Services	BRMS, BPMS, Decision Management
GPS-OST-C	Cloud Infrastructure Services	OpenStack, Red Hat Virtualization

Tabella 1

Tutti i suddetti servizi dovranno essere erogati da Casa Madre tramite figure professionali di Enterprise Consultant in grado di supportare la Committente e i Beneficiari nella corretta adozione, gestione ed integrazione dei prodotti Red Hat.

Nel caso di implementazione di *use case* più complessi richiesti in corso di esecuzione, gli EC potranno garantirne la certificazione e assicurare la possibilità di supporto della soluzione costruita per lo *use case* da parte della Red Hat.

##### 4.1 La figura dell'Enterprise Consultant

Le figure professionali di Enterprise Consultant (d'ora in poi EC), che dovranno essere messe a disposizione del Committente e dei Beneficiari, dovranno essere altamente specializzate, certificate e continuamente aggiornate sulle evoluzioni dei prodotti Red Hat, attraverso programmi di aggiornamento specifici che anticipano la disponibilità generale dei prodotti.

L'EC dovrà essere in continuo contatto sia con l'ingegneria di supporto Red Hat, attraverso canali privilegiati di comunicazione, che con l'ingegneria del prodotto di riferimento Red Hat, attraverso strumenti peer-to-peer di comunicazione, riuscendo attraverso questi contatti:

- a gestire gli incidenti in modo più tempestivo (ingegneria di supporto specifico per il prodotto) in caso di issue o bug bloccanti, gestendo la comunicazione, l'escalation ed il processo E2E;
- a fornire linee guida implementative che rispecchiano l'evoluzione delle architetture dei prodotti (ingegneria di prodotto), anche attingendo ad esperienza diretta su attività di disegno, implementazione e supporto di iniziative simili che coinvolgono gli stessi prodotti Red Hat.

L'EC dovrà essere in grado di partecipare alla realizzazione di funzionalità specifiche richieste dalla Committente e/o dai Beneficiari, anche customizzando e modificando il prodotto, qualora sia necessario, e rilasciando i relativi codici sorgente alla Committente e/o ai Beneficiari. L'EC dovrà inoltre gestire il processo di che porterà alla possibilità da parte di Red Hat di gestire il supporto e semplificare l'inclusione dei medesimi codici sorgente nel flusso di sviluppo upstream, attraverso procedure standard che coinvolgono l'ingegneria di prodotto.

Dovrà essere altresì in grado di valutare la validità di una soluzione o configurazione richiesta e/o proposta dal cliente Sogei, anche attraverso il contatto con ingegneria e supporto Red Hat.

Tali figure dovranno operare direttamente on-site presso Sogei, fruendo del supporto da remoto dell'ingegneria di prodotto Red Hat, e gestendo anche le procedure di escalation interne a Red Hat, inclusa l'individuazione dell'escalation manager.

Dovrà essere garantito che i servizi sopra richiesti possano essere svolti attingendo al seguente bacino di risorse e certificazioni:

- Almeno 2 Risorse certificate RHCE
- Almeno 1 Risorsa certificata RHCSA in Red Hat Openstack
- Almeno 1 Risorsa certificata RHCA
- Almeno 1 Risorsa di Project Management certificata Prince2
- Almeno 1 Risorsa certificata RHCS-Ansible
- Almeno 2 Risorse certificate RHCS-Openshift
- Almeno una risorsa che abbia conseguito le seguenti certificazioni: RHCSA-RHOS, RHCA, RHCDS, RHCVA, RHCE
- Almeno una risorsa che abbia conseguito le seguenti certificazioni: RHCA, RHCS-ANSIBLE, RHCS-OPENSIFT, RHCSA-OPENSTACK, RHCVA

## **4.2 Orari, sedi e modalità per l'erogazione dei servizi**

Lo svolgimento delle attività dovrà essere effettuato presso la sede Sogei di Via Carucci, n. 99 - 00143 Roma, presso la sede DAG MEF di piazza Dalmazia n. 1- 00198 Roma, e presso le sedi RGS di La Rustica e Via XX Settembre.

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.

In relazione al Piano Operativo che verrà concordato con il Responsabile del contratto Sogei nei tempi e nei modi definiti nel paragrafo 4.3, la Società si impegna a garantire nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 18:00, la presenza delle risorse professionali richieste. Al termine delle giornate previste, la Società dovrà predisporre un “consuntivo attività”, dichiarando l’impegno in termini di giorni persona effettivamente erogati e la descrizione di quanto svolto.

Il Servizio richiesto dovrà essere svolto nel rispetto delle modalità e dei tempi indicati da Sogei nel Piano Operativo, mettendo a disposizione della Sogei quanto necessario per l’espletamento del Servizio stesso.

Le prestazioni oggetto del Servizio dovranno essere eseguite a perfetta regola d’arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione fornita dalla Sogei al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

I prodotti informatici eventualmente utilizzati dalla Società, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, file, CD, DVD, ecc, devono essere compatibili con i prodotti aziendali ed esenti da vizi o difetti di funzionamento, nonché da virus. A tale proposito la Società deve adottare tutte le opportune cautele.

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

Il materiale prodotto in esecuzione del Servizio sarà di esclusiva proprietà di Sogei e dovrà essere predisposto garantendo comprensibilità, accuratezza, adeguatezza, modificabilità.

I servizi saranno erogati a richiesta e saranno fatturati sulla base delle effettive giornate di servizio utilizzate.

Sogei, per la parte Finanze, il DAG ed RGS, si riservano la facoltà di usufruire di un numero di giornate inferiore rispetto al numero massimo previsto.

#### **4.3 Piano di Lavoro**

Il Servizio sarà regolato tramite il Piano di Lavoro, che rappresenta lo strumento di riferimento per il controllo e l’esecuzione delle attività, attraverso un’opera continua di monitoraggio.

All’avvio operativo delle attività il Responsabile delle attività contrattuali della Società, al fine di presentare il Piano di Lavoro iniziale, condividerà con il referente Sogei le modalità e le tempistiche di erogazione delle attività previste.

Il Piano di Lavoro, in accordo con il referente Sogei, potrà essere soggetto a modifiche e ulteriori ripianificazioni, secondo le esigenze e gli indirizzi strategici che emergeranno in corso di svolgimento del servizio, fermo restando la conclusione delle attività in oggetto entro la scadenza contrattuale.

Il Piano di Lavoro dovrà indicare:

- le attività, codificate in maniera univoca, e le relative date di inizio e fine;
- le strutture Sogei coinvolte nelle diverse attività e il loro diverso livello di coinvolgimento;
- le risorse della Società allocate su ciascuna attività, in giorni/persona, suddivise per mese e per profilo professionale;
- i deliverable/output delle singole attività e le relative date di consegna previste.

Con cadenza concordata fra la Società e Sogei verranno convocati degli incontri di condivisione dello stato di avanzamento lavori nel corso dei quali la Società dovrà presentare lo Stato Avanzamento Lavori (SAL). Entro 5 giorni lavorativi Sogei comunicherà per iscritto alla Società l'approvazione formale del SAL e del Piano di Lavoro aggiornato, ovvero – se del caso – eventuali osservazioni o richieste di modifica. In tal caso il predetto termine di 5 giorni si intende applicabile dalla ricezione da parte di Sogei del relativo documento correttamente modificato.

Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

In particolare verranno monitorate:

- le attività concluse e i documenti consegnati dalla Società con la specificazione dei deliverable/output già validati da Sogei;
- i deliverable/output consegnati e approvati, con l'evidenza di quelli consegnati rispetto all'ultimo incontro;
- l'avanzamento delle attività in corso;
- il Piano di Lavoro aggiornato, con le ripianificazioni eventualmente necessarie, corredato dall'indicazione dei razionali e di ogni altra informazione utile al controllo delle attività.

#### **4.4 Livelli di Servizio**

Per il servizio di consulenza specialistica richiesto dovranno essere impiegate risorse con competenze certificate dal Produttore sui prodotti oggetto d'intervento ed una esperienza maturata su servizi analoghi relativi al prodotto non inferiore a cinque anni.

1. Successivamente alla richiesta di intervento da parte di Sogei e/o del DAG del MEF e/o di RGS, la Società dovrà comunicare, in forma scritta, il nominativo delle risorse che verranno impiegate allegando l'attestazione dei requisiti (certificazioni e esperienze maturate).
2. Le risorse dovranno essere messe a disposizione di Sogei e/o del DAG del MEF e/o di RGS, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta.
3. Relativamente ai requisiti richiesti di competenza, alle capacità dichiarate ed all'esperienza delle risorse fornite, si specifica che, nell'ipotesi in cui - in corso di esecuzione – una risorsa si trovasse nell'impossibilità di prestare l'attività richiesta, la Società dovrà procedere alla sua sostituzione con altra risorsa dotata delle medesime competenze ed esperienze.



4. Il nominativo e l'attestazione dei requisiti della nuova risorsa dovranno essere comunicati a Sogei entro 1 giorno dall'evento e la sostituzione dovrà avvenire entro 2 giorni dalla comunicazione del consenso da parte di Sogei.
5. Sogei si riserva altresì la facoltà di richiedere alla Società, mediante comunicazione scritta, la sostituzione di uno o più risorse professionali ove non rispettino i requisiti di competenza e/o le capacità dichiarate o nel caso in cui non siano funzionali alla corretta esecuzione del servizio.
6. La Società dovrà provvedere a proporre una o più nuove risorse, in possesso delle competenze e dei requisiti richiesti, entro il termine di 2 giorni lavorativi dalla richiesta di sostituzione. La sostituzione dovrà avvenire entro 2 giorni dalla comunicazione del consenso da parte di Sogei.
7. Tutti gli output prodotti nell'ambito della fornitura dovranno essere consegnati secondo la tempistica definita e sottoposti all'approvazione del Responsabile Sogei.