

**ALLEGATO 2**

**CAPITOLATO TECNICO**

**PER IL RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI**

**SISTEMI TERADATA DI SOGEI E RELATIVO SERVIZIO**

**SPECIALISTICO**

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>GENERALITÀ.....</b>	<b>5</b>
2.1	Sintesi della fornitura.....	5
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
2.3	Servizi di manutenzione delle apparecchiature e del software attualmente installati .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
2.4	Servizi di manutenzione delle apparecchiature e del software di nuova fornitura .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>3</b>	<b>APPARECCHIATURE E SOFTWARE ATTUALMENTE INSTALLATI</b>	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
<b>4</b>	<b>QUANTITATIVI E DISTRIBUZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
4.1	Distribuzione .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>5</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
5.1	Attuale DW Appliance di Produzione Teradata 5600H	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.2	Attuale DW Appliance di Pre-Produzione Teradata 2580	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.3	Nuovo Server e Software di Monitoraggio e Gestione Teradata ViewPoint TMS server .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.3.1	Caratteristiche fornitura Hardware .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.3.2	Caratteristiche fornitura Software.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.4	Nuova DW Appliance di Produzione Teradata 6700H	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.4.1	Caratteristiche fornitura Hardware .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.4.2	Caratteristiche fornitura Software.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.5	DW Appliance di Pre-Produzione.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.5.1	Caratteristiche fornitura Hardware .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.5.2	Caratteristiche fornitura Software.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>6</b>	<b>SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA</b>	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
6.1	Costituzione strutture e funzionalità .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.1.1	Struttura di coordinamento e pianificazione	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.1.2	Strutture di assistenza tecnica .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.1.2.1	Requisiti professionali del personale tecnico .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.1.3	Connessione al sistema SIGMA per la gestione dei malfunzionamenti Hardware .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.2	Attività connesse alla fornitura .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.2.1	Servizi di Preinstallazione .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.2.1.1	Fornitura dei dati identificativi delle apparecchiature .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.2.2	Consegna installazione attivazione e configurazione	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.2.3	Compilazione del Verbale di installazione	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.3	Servizi ulteriori .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

<b>7</b>	<b>SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI APPARATI OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
7.1	Manutenzione preventiva .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7.2	Manutenzione correttiva ordinaria .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7.3	Manutenzione correttiva straordinaria .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7.4	Livelli di servizio .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7.5	Materiali di consumo .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

# 1 PREMESSA

Il presente documento riguarda la fornitura di Servizi di Manutenzione HW/SW delle Data Warehouse Appliance Teradata installate presso il CED Sogei.

Le appliance sono parte integrante dell'infrastruttura IT del Sistema Informativo della Fiscalità.

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 nella Specifica tecnico;
- Specifica tecnica, indica il presente documento;
- Data Warehouse Appliance (per brevità DW Appliance), costituito da un set pre-configurato e pre-ottimizzato di hardware (server, memoria, storage e canali I/O), software (sistema operativo, DBMS e software di management), con ridondanza built-in per l'alta affidabilità, finalizzato a realizzare una piattaforma di Data Warehouse.
- 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 installato sulle DW Appliance, sul server di monitoraggio e sui BAR server;
- Relazione tecnica, indica il documento redatto dalla Società e presentato a corredo dell'offerta, contenente la descrizione tecnica dettagliata della Fornitura, la struttura organizzativa e le modalità di espletamento dei servizi richiesti;
- 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 (i quali, salvo diversa indicazione, debbono intendersi come minimi) che devono essere soddisfatti per la aggiudicazione della Fornitura.

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze la fornitura sarà parte integrante del sistema informativo suddetto.

L'iniziativa è in linea con gli obiettivi di:

- Salvaguardia e valorizzazione degli investimenti;
- Mantenimento dell'efficienza operativa;
- Mantenimento del livello di servizio offerto;
- Mantenimento del grado di disponibilità del dato.

### 2.1 Sintesi della fornitura

Come meglio specificato nei successivi capitoli, la fornitura consiste nella erogazione di servizi di manutenzione delle apparecchiature e del software attualmente installati, comprensivi della creazione e della gestione della struttura di coordinamento e assistenza, nonché dei servizi specialistici necessari per la corretta fruizione di tali servizi di manutenzione.

Il fornitore dovrà fornire il servizio di manutenzione delle apparecchiature e del software attualmente installati presso il CED Sogei per un periodo complessivo di 36 mesi, decorrenti dal 1 settembre 2020. La consistenza delle apparecchiature e del software, per i quali vengono dati i riferimenti contrattuali Sogei relativi alla acquisizione, nonché la puntuale identificazione è la seguente:

CONTRATTO ORIGINALE DI ACQUISIZIONE	Componente	TB di capacità utente	Tperf	Tcore	Numero Nodi	Data di inizio nuovo triennio Servizio di Manutenzione	Data di termine nuovo triennio Servizio di Manutenzione	Q.tà mesi (approx)
NRXT120064	Software Teradata Extension 14 for Netbackup	n/a	n/a	n/a	4	01/09/2020	31/08/2023	36
NRXT140292	Server e Software di Monitoraggio e Gestione Teradata ViewPoint TMS Server	n/a	n/a	n/a	n/a	01/09/2020	31/08/2023	36
NRXT140292	DW Appliance di Produzione Teradata 6700, Comprensivo di funzionalità di backup e la quota del prodotto Software Teradata Extension for Netbackup installato sui media Server	50	200	n/a	2+1	01/09/2020	31/08/2023	36
NRXT140292	DW Appliance di Preproduzione Teradata 2700, Comprensivo di funzionalità di backup e la quota del prodotto Software Teradata Extension for Netbackup installato sui media Server	42	n/a	n/a	2	01/09/2020	31/08/2023	36
NRXT140292/11	Espansione DW Appliance di Produzione Teradata 6700	13	84	n/a	n/a	01/09/2020	31/08/2023	36
CSQT160021	DW Appliance TD750 e Teradata Parallel Storage TD750H comprensivo di licenze SAS Office Analytics for TD 750 SAS Visual Analytics for Teradata Appliance	n/a	n/a	n/a	n/a	01/09/2020	31/08/2023	36
CSQT180251	Upgrade infrastruttura Teradata - Upgrade 6700 a licenza Enterprise	n/a	n/a	n/a	n/a	19/12/2021	31/08/2023	20,5
CSQT180251	Upgrade infrastruttura Teradata - Upgrade 2700 a licenza Enterprise	n/a	n/a	n/a	n/a	19/12/2021	31/08/2023	20,5
CSQT180251	Upgrade infrastruttura Teradata - Intelliflex	98	n/a	50	6+1	19/12/2021	31/08/2023	20,5
CSQT180251	Upgrade infrastruttura Teradata - Server Data Stream Controller (DSC)	n/a	n/a	n/a	1	19/12/2021	31/08/2023	20,5
CSQT180251	Server DSA Network Client (DSA-NC)	n/a	n/a	n/a	3	19/12/2021	31/08/2023	20,5
CSQT180251	Fornitura per ogni nodo del prodotto software Teradata Data Stream Extension for NetBackup per l'esecuzione del backup/restore in architettura DSA.	n/a	n/a	n/a	10	19/12/2021	31/08/2023	20,5

Il fornitore dovrà fornire il servizio di supporto specialistico da erogare per un numero massimo di 150 giorni/persona, descritto al paragrafo 3.6

Il dimensionamento dei quantitativi di apparati oggetto dei servizi richiesti potrà variare nel corso della durata contrattuale.

La Sogei, in merito alla consistenza delle apparecchiature sottoposte ai servizi oggetto del presente capitolato, si riserva la facoltà di variare la consistenza delle apparecchiature rispetto a quanto dichiarato nel presente capitolato tramite comunicazioni scritte in cui verranno elencate la tipologia e la quantità delle apparecchiature da dismettere.

Le variazioni in corso d'opera, saranno comunicate dal Committente con preavviso scritto di almeno 10 giorni. L'adeguamento del canone avverrà a partire dal primo giorno del mese in cui avrà efficacia tale variazione

### 3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

#### 3.1 Servizi Connessi

I servizi di seguito descritti sono connessi all'erogazione dei servizi di manutenzione oggetto della specifica tecnica 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 oggetto dei servizi di manutenzione;
- connessione al sistema TTA Sogei (Trouble Ticketing Asset).

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica per tutta la durata del contratto, garantendo la piena funzionalità di tutti gli apparati oggetto di rinnovo, ivi compreso il software in essi incluso.

Il centro di elaborazione nel quale le Apparecchiature e i Prodotti software sono installati è operativo 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno, comprese tutte le festività nazionali.

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

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.

Relativamente ai Prodotti software, il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio delle migliorie (correzioni, riparazioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- consegna di ogni nuovo update dei Prodotti. Peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei Prodotti.

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 installati sulle apparecchiature. Inoltre, ai responsabili Sogei dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni dei Prodotti software messe a disposizione dal produttore, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto da esso erogati.

## **3.2 Costituzione strutture e funzionalità**

### **3.2.1 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:

- 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 far pervenire a Sogei eventuali problematiche connesse all'erogazione del servizio, con modalità che verranno successivamente comunicate. Dovrà inoltre fornire 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.

### **3.2.2 Strutture di assistenza tecnica**

Nel rispetto dei termini temporali specificati all'inizio del presente capitolo la Società dovrà predisporre ed attivare, presso propri locali ubicati nella provincia di Roma, le seguenti strutture:

- una sede di assistenza tecnica presidiata da personale avente le capacità e l'esperienza per intervenire su apparecchiature analoghe a quelle per le quali sarà erogato il servizio di manutenzione;
- un magazzino di parti di ricambio per le apparecchiature oggetto del servizio di manutenzione.

#### **3.2.2.1 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:

- essere alle dirette dipendenze della Società;
- 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 del servizio di manutenzione.

### **3.2.3 Connessione al sistema TTA 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 l'utilizzo del sistema informativo TTA (Trouble Ticketing Asset).

Il sistema 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 di Sogei, 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 TTA ed i Fornitori, avverrà sia 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. Contestualmente verranno spedite mail in formato PEC a caselle che il Fornitore dichiarerà in fase di aggiudicazione della fornitura.

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.

Il Fornitore sarà tenuto a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema TTA, entro 30 (trenta) giorni solari dalla stipula del contratto.

### **3.3 Manutenzione**

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 tutti gli apparati e del software.

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 installati. 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.

### 3.3.1 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.

### 3.3.2 Manutenzione correttiva ordinaria

Consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto del servizio di manutenzione, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dalla Società, attraverso il prodotto "TTA", 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 3.4. Nel corso di tale processo, dovranno essere inserite in "TTA" 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 in TTA 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 TTA 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 mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al punto **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel contratto, la Società dovrà introdurre in TTA 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.

### 3.4 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 TTA. 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:

apparecchiature e software: ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature elettroniche entro e non oltre il termine di **8 (otto)** ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini, per il software è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento

Le ore lavorative sono riferite alle seguenti fasce orarie che vanno **dalle ore 00.00 del lunedì alle ore 20.00 del sabato**, escluse le sole festività nazionali.

In casi particolarmente critici, la Sogei si riserva la possibilità di richiedere l'intervento dei tecnici della Società anche al di fuori degli orari sopra specificati.

Per il supporto specialistico si applicano i livelli di servizio e i termini di cui al successivo par. 3.6 nonché quelli previsti relativamente alle scadenze di cui ai piani di lavoro ai .

### 3.5 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.

### 3.6 Caratteristiche tecniche del Supporto Specialistico

Il supporto specialistico sarà erogato a consumo su richiesta della committente per un totale di 150 giorni per tutta la durata contrattuale, di cui sarà garantito un consumo di almeno il 10%.

Il supporto dovrà essere erogato in modo da garantire il coinvolgimento dei CoE (Center of Expertise) e dei Laboratori R&D della casa madre e dovrà prevedere a titolo esemplificativo e non esaustivo le attività di seguito riportate:

- Presa in carico, conduzione sistemistica (installazione, configurazione, migrazione di versioni di prodotti sulle appliance Teradata) degli ambienti tecnologici Teradata, al fine della razionalizzazione delle risorse dei Sistemi e la loro ottimizzazione
- Gestire e minimizzare l'impatto sul business degli incidenti e dei problemi causati da errori nell'infrastruttura IT. Saper determinare la "root case" degli incidenti, e essere in grado di migliorare o correggere queste situazioni.
- Supporto tecnico – sistemistico – operativo per il rilascio di ambienti applicativi, di test ed esercizio.

Per il supporto specialistico è richiesta la figura di un tecnico specialista della tecnologia Teradata, 'Esperto senior di prodotto' (Architect), per le attività di supporto di alto livello in particolare durante le attività di migrazione o installazione di nuovo SW, da erogarsi su esplicita richiesta di Sogei, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

La Sogei attiverà il servizio di supporto specialistico, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione all'Impresa.

Il servizio dovrà essere erogato entro 10 giorni solari dalla ricezione dell'email di cui sopra, pena l'applicazione delle penali previste dal contratto.

I servizi professionali specialistici, da svolgersi presso le sedi della Sogei interessate, saranno prestati dall'Impresa nei giorni feriali dal lunedì al venerdì per otto ore lavorative al giorno entro l'orario 8.00 – 20.00.

L'utilizzo delle giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile della fornitura. In relazione al Piano di lavoro concordato, l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato nel "Piano di lavoro", che dovrà essere sottoposto all'approvazione del Direttore dell'esecuzione.

Il servizio verrà svolto presso le sedi della Sogei situate a Roma, e le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare "in house", presso la sede dell'Impresa, ovvero "on site", presso la sede della Sogei, in accordo con quanto concordato nel Piano.

### **3.7 Verifiche di Conformità**

La verifica di conformità sarà effettuata con cadenza trimestrale entro 30 giorni dal trimestre di riferimento.

Dovrà essere verificato il pieno rispetto dei livelli di servizio previsti per le attività di manutenzione e di supporto specialistico. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del verbale verrà considerata da parte della Sogei S.p.A. quale "Data di Accettazione del servizio" con riferimento ai servizi di manutenzione e di supporto specialistico, e "Data di Accettazione della Fornitura" con riferimento alla agli upgrade e alle nuove licenze.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso da Sogei S.p.A. in sede di verbale verifica di conformità, fatto salvo quanto previsto nei prescritti livelli di servizio. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali relative di cui al Contratto. Tutti gli oneri che la Sogei S.p.A. dovrà sostenere saranno posti a carico del Fornitore.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Sogei S.p.A., ferma restando l'applicazione delle penali di cui al Contratto, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, così come previsto nello stesso, nonché all'art. 1456 c.c..