

**GARA EUROPEA A LOTTI  
PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E SUPPORTO  
TECNICO E PER LA FORNITURA DI LICENZE SOFTWARE DELLA  
SERVER FARM**

**(N. 10/16)**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**- LOTTO 2 -**

**SOFTWARE VERITAS**

***(REQUISITI TECNICI)***

*Dicembre 2016*

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>CONTESTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>MODALITÀ DI ACQUISTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2</b>	<b>SERVIZI PROFESSIONALI A CONSUMO.....</b>	<b>5</b>
<b>3.3</b>	<b>FORNITURA DI NUOVE LICENZE SOFTWARE E RELATIVA MANUTENZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE VOLUMI DELLA FORNITURA.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>DURATA E CONSEGNA DELLA FORNITURA .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITA' .....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>10</b>
<b>7.1</b>	<b>CLASSIFICAZIONI .....</b>	<b>10</b>
7.1.1	Disponibilità del servizio.....	10
7.1.2	Severità.....	10
7.1.3	Livelli di servizio: Tempo di Presa in carico.....	11
7.1.4	Livelli di servizio: Tempo di ripristino (WorkAround).....	11
7.1.5	Livelli di servizio: Aggiornamento sulla risoluzione .....	11
7.1.6	Livelli di servizio: Valori di soglia.....	11
<b>7.2</b>	<b>RICEZIONE RICHIESTE DI SUPPORTO.....</b>	<b>11</b>
<b>7.3</b>	<b>SUPPORTO TECNICO .....</b>	<b>12</b>
<b>8</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>12</b>

## 1 CONTESTO

I servizi di alta affidabilità sono erogati dal CSI-Piemonte tramite la suite, denominata “Infoscale Enterprise” (ex Storage Foundation), che integra la funzionalità di “clustering” con i moduli per la gestione ottimizzata e resiliente dei file system e dei volumi di storage (“Veritas File System” e “Veritas Volume Manager”).

Tali moduli si sovrappongono alla gestione nativa dei diversi sistemi operativi per consentire l’attuazione di tecniche di alta affidabilità, ridondanza, journaling e gestione “trasparente” delle modifiche di estensione sui file system.

La componente di maggior rilevanza della suite è il software di system clustering (ex “Veritas Cluster”) che permette di realizzare un’infrastruttura di “system cluster”, cioè aggregazioni di sistemi grazie alle quali, in caso di guasto di un singolo sistema, uno qualunque dei rimanenti membri (o “nodi”) dell’aggregazione è in grado di rilevare automaticamente i servizi in esecuzione sul nodo guasto.

Di fatto la suite Veritas Infoscale Enterprise è tutt’ora l’unico prodotto che offre contemporaneamente:

- compatibilità multiplatforma (Windows, Solaris, Linux e tutti i maggiori sistemi operativi);
- espandibilità multinodo senza limitazioni di flessibilità e affidabilità;
- interfaccia unica di gestione sulle diverse piattaforme;
- moduli per l’estensione al cluster geografico e alla replica dei volumi per funzionalità di disaster recovery;
- indipendenza dalla tecnologia hardware.

Il CSI-Piemonte utilizza questa suite come componente di base di tutti i sistemi Enterprise (quindi utilizzato per tutti i servizi offerti alla globalità degli Enti Consorziati) e per l’implementazione del cluster Database sul CED Primario e sul CED di Vercelli, anche in questo caso a beneficio di tutte le oltre 150 istanze database (sia su piattaforma Linux sia su sistema Solaris) utilizzate dall’insieme dei servizi di pressoché tutti gli Enti Consorziati, consentendo di offrire un elevato livello di continuità di accesso al servizio DBMS.

## 2 MODALITÀ DI ACQUISTO

Le componenti della fornitura oggetto dell’appalto, descritte nei successivi articoli 3 e 4, saranno acquisite all’interno di due soglie definite “Minimo garantito” e “Massimo spendibile” secondo quanto anche previsto nelle Norme Generali del Capitolato Speciale d’Appalto.

- **La Prima Fornitura - Quantità minima garantita** è riferita all’erogazione del servizio di manutenzione software della base installata delle Licenze Veritas ed alla fornitura di nuove licenze software e relativa manutenzione.

Le componenti riferite alla “Prima Fornitura” e relative quantità minime garantite sono dettagliate negli articoli 3 e 4 del presente documento.

- Il **Massimo spendibile** comprende l'importo riferito alla "Prima Fornitura" e l'importo per le eventuali Forniture successive (riferite ai servizi professionali ed alla fornitura di nuove licenze software, descritti nei successivi articoli 3 e 4) che potranno essere eventualmente ordinati dal Consorzio sulla base del proprio fabbisogno e fino all'ammontare dell'importo massimo spendibile dell'appalto e che saranno compensati sulla base delle tariffe unitarie offerte dall'Appaltatore e riportate nel listino allegato al Capitolato Speciale d'Appalto - Norme Generali (Allegato B).

### **3 OGGETTO DELLA FORNITURA**

Il Lotto 2 della procedura ha ad oggetto le seguenti prestazioni:

- Erogazione del servizio di manutenzione software, descritto nei successivi paragrafi 3.1 e 4.1;
- Erogazione di servizi professionali on-site a consumo, descritto nei successivi paragrafi 3.2 e 4.2;
- Fornitura di nuove licenze software e del relativo servizio di manutenzione, descritto nei successivi paragrafi 3.3 e 4.3

**relativi al prodotto Veritas Infoscale Enterprise installato presso i CED del CSI Piemonte di Torino e Vercelli.**

Di seguito il dettaglio delle prestazioni oggetto dell'appalto.

#### **3.1 Servizio di Manutenzione Software**

Il servizio di manutenzione software ha ad oggetto il "mantenimento" della licenza d'uso del software, con diritto per il CSI-Piemonte di disporre, di ricevere ed utilizzare tutte le versioni/patch successive o qualsivoglia genere di aggiornamento del software per tutta la durata del contratto.

L'erogazione del servizio prevede quindi la messa a disposizione di tutti gli aggiornamenti del software relativi a:

- a) minor updates
- b) bug fixing
- c) major release

Il servizio di manutenzione oggetto dell'appalto comprende altresì le seguenti prestazioni:

- **Knowledgebase**

Servizio di accesso al sito internet del Produttore -con account - per l'utilizzo dei servizi messi a disposizione dal sito, ai fini di effettuare il download delle licenze e l'aggiornamento del software.

### – **Supporto tecnico**

In caso di evento critico sui servizi rilevanti per gli Enti, il CSI-Piemonte potrà attivare il servizio supporto tecnico.

Il servizio supporto tecnico è finalizzato a ricevere le richieste di assistenza del CSI-Piemonte, individuare le ragioni prime del disservizio ed indicare al richiedente le operazioni necessarie alla risoluzione del problema.

Il servizio di supporto tecnico comprende le seguenti prestazioni:

- servizi di supporto remoto;
- supporto telefonico e web 24x7x365 con la possibilità di sottomettere un numero illimitato di richieste di supporto.

**Nella tabella riportata nel paragrafo 4.1 del presente documento è indicato il dettaglio delle sottoscrizioni software oggetto del servizio.**

### **3.2 Servizi professionali a consumo**

Il CSI-Piemonte durante la vigenza del contratto derivante dalla presente procedura potrà richiedere l'erogazione di servizi professionali on site di assistenza specialistica, sulla base del proprio fabbisogno e fino all'ammontare dell'importo massimo spendibile dell'appalto.

I suddetti servizi professionali si intendono "a richiesta" ed a "consumo" e saranno quindi compensati sulla base delle prestazioni effettivamente erogate dall'Appaltatore applicando le tariffe unitarie offerte dall'Appaltatore e riportate nel Listino " Listino Lotto 2" allegato al Capitolato Speciale d'Appalto (Allegato B).

Le modalità di erogazione dei suddetti servizi professionali sono **riportate nell'articolo 4 del presente documento.**

### **3.3 Fornitura di nuove licenze software e relativa manutenzione**

La fornitura di nuove licenze software e relativa manutenzione sarà composta da una quantità minima garantita e, da un'ulteriore quantità - non predefinita - che potrà essere acquistata dal Consorzio nel biennio 2018-2019 fino all'ammontare dell'importo massimo spendibile dell'appalto, alle medesime tariffe unitarie offerte dall'Appaltatore e riportate nel Listino " Listino Lotto 2" allegato al Capitolato Speciale d'Appalto (Allegato B).

**Nelle tabelle riportate nel paragrafo 4.3 del presente documento sono dettagliate le tipologie delle licenze oggetto della fornitura e le relative quantità minime garantite.**

## 4 DESCRIZIONE E VOLUMI DELLA FORNITURA

### 4.1. Servizio di Manutenzione software

Di seguito l'elenco delle sottoscrizioni software oggetto del servizio di manutenzione software, riferito alla "Prima Fornitura" dell'appalto, secondo quanto previsto nell'articolo 2 del presente documento.

	Codice prodotto	Descrizione prodotto	Qt.	Data inizio	Data fine
49218717	15157-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 SERVER HARDWARE TIER C ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	1	01-lug-17	31-dic-19
49219063	13058-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER F ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	1	01-lug-17	31-dic-19
49219072	12504-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER E ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	1	01-lug-17	31-dic-19
48927438	12487-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE WIN 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	16	01-lug-17	31-dic-19
48910591	11375-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE AVAILABILITY LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	71	01-lug-17	31-dic-19
49218866	12504-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER E ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	1	01-lug-17	31-dic-19
49218748	14164-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 SERVER HARDWARE TIER F ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	1	01-lug-17	31-dic-19
49218667	12497-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE AVAILABILITY UX 1 SERVER HARDWARE TIER B ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	1	01-lug-17	31-dic-19
49218829	13058-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER F ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	2	01-lug-17	31-dic-19
49218839	13058-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER F ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	1	01-lug-17	31-dic-19
49219005	11963-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER M ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	1	01-lug-17	31-dic-19
49218967	14647-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER N ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	1	01-lug-17	31-dic-19
49218904	12507-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER A ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	2	01-lug-17	31-dic-19
49218934	14172-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER B ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	3	01-lug-17	31-dic-19
49218678	13031-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE AVAILABILITY UX 1 SERVER HARDWARE TIER M ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	1	01-lug-17	31-dic-19
48927442	12467-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE WIN 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	12	01-lug-17	31-dic-19
47318064	14971-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR REPLICATOR OPTION S64LNX 10 SPVU ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	220	01-lug-17	31-dic-19
48910588	11943-M3-	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE	47	01-lug-17	31-dic-19

	23	LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV			
48910570	11943-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	55	01-lug-17	31-dic-19
48910550	11943-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	17	01-lug-17	31-dic-19
48910552	11943-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	25	01-lug-17	31-dic-19
49218684	13031-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE AVAILABILITY UX 1 SERVER HARDWARE TIER M ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	2	01-lug-17	31-dic-19
49113549	12487-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE WIN 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	16	01-lug-17	31-dic-19
48912545	11943-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	47	01-lug-17	31-dic-19
48910566	11943-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	5	01-lug-17	31-dic-19
49219030	14172-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER B ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	3	01-lug-17	31-dic-19
49219053	11963-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER M ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	3	01-lug-17	31-dic-19
49218804	14658-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER C ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	1	01-lug-17	31-dic-19
49218768	14658-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER C ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	4	01-lug-17	31-dic-19
48910594	11375-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE AVAILABILITY LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	24	01-lug-17	31-dic-19
49218654	14641-M3-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE AVAILABILITY UX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	28	01-lug-17	31-dic-19

## 4.2 Servizi Professionali On-Site

Nella tabella seguente è descritta la tipologia dei servizi professionali oggetto dell'appalto.

<b>Codice</b>	<b>Prodotto</b>	<b>Servizi professionali</b>	<b>Modalità</b>	<b>Quantità minima garantita</b>
10029-M3	Assistenza sistemistica specialistica Veritas	Si	A consumo	0

I servizi professionali saranno svolti presso le sedi del Consorzio. Il CSI-Piemonte metterà a disposizione i locali necessari allo svolgimento dei servizi, la cui ubicazione verrà comunicata all'operatore a seguito della stipula del contratto.

Il CSI-Piemonte si riserva la facoltà di variare in ogni momento l'ubicazione dei locali necessari per lo svolgimento dei servizi senza che tale variazione comporti per l'Appaltatore un costo aggiuntivo.

Resta inteso che, qualora nel corso del servizio si presenti la necessità di svolgere alcune attività (a titolo esemplificativo non esaustivo, test periodici presso il sito di disaster recovery e, nel caso di supporto al riavvio dei servizi, nel caso di effettivo disastro) presso sedi diverse da quelle sopra indicate, il Consorzio comunicherà con il necessario anticipo all'Appaltatore il luogo presso cui dovranno essere erogate tali attività. Le eventuali spese di trasferta saranno a carico dell'Appaltatore.

I tempi, e le modalità di erogazione dei servizi professionali di supporto richiesti saranno concordati tra CSI-Piemonte e l'Appaltatore a seguito della stipula del contratto o dell'eventuale esecuzione anticipata del medesimo.

### 4.3 Fornitura nuove licenze software

Nelle tabelle seguenti sono descritte le licenze oggetto dell'appalto ed il relativo servizio di manutenzione.

<b>Codice</b>	<b>Descrizione Licenze</b>	<b>Quantità minima garantita</b>
11943-M3	INFOSCALE ENTERPRISE LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	100
15176-M3	INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 SERVER HARDWARE TIER K ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	0

- **Manutenzione nuove licenze software:**

<b>Codice</b>	<b>Descrizione del servizio di manutenzione</b>	<b>Quantità minima garantita (numero di annualità)</b>
11943-M3	ESSENTIAL INFOSCALE ENTERPRISE LNX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	2,5
15176-M3	ESSENTIAL INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 SERVER HARDWARE TIER K ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	0

## **5 DURATA E CONSEGNA DELLA FORNITURA**

Il contratto derivante dalla presente procedura avrà durata dal 1/07/2017 fino al 31/12/2019

Il servizio di manutenzione software descritto negli artt. 3.1 e 4.1. avrà durata dal 01/07/2017 al 31/12/2019.

Le nuove licenze oggetto di “Prima Fornitura” devono essere consegnate al CSI-Piemonte entro il termine di 15 giorni solari dalla data di decorrenza del contratto.

Il servizio di manutenzione software delle nuove licenze riferite alla “ Prima Fornitura-Quantità minima garantita”, avrà decorrenza dal 01/07/2017 al 31/12/2019.

Le licenze che saranno eventualmente acquisite dal Consorzio nell’ambito del “Massimo spendibile” devono essere consegnate al CSI-Piemonte entro il termine di 15 giorni solari dalla relativa richiesta.

Il servizio di manutenzione software delle potenziali ulteriori licenze software che potranno essere acquisite dal CSI oltre la quantità minima garantita, fino all’ammontare dell’importo massimo spendibile dell’appalto, avrà decorrenza dalla data del verbale attestante la conformità della fornitura, di cui all’articolo 6 del presente documento, fino alla data del 31/12/2019.

Tutte le licenze software oggetto della fornitura, unitamente ai codici di attivazione dei software, dovranno essere consegnate tramite invio per posta elettronica agli indirizzi che CSI-Piemonte indicherà all’Appaltatore.

La consegna della Fornitura avviene a cura, spese e rischio dell'Appaltatore. Sono a carico dell'Appaltatore anche gli oneri di eventuale spedizione e consegna dei programmi.

I prodotti consegnati saranno installati dalla Stazione Appaltante. L'Appaltatore ha l'obbligo, senza diritto ad ulteriore corrispettivo, di fornire l'assistenza tecnica necessaria allo svolgimento delle operazioni di installazione delle licenze. Dell'avvenuta installazione delle licenze è redatto apposito verbale a cura del CSI-Piemonte.

I tempi e le modalità di erogazione dei servizi professionali di supporto richiesti saranno concordati in seguito alla stipula del contratto, o dell’eventuale esecuzione anticipata del medesimo, sulla base del fabbisogno trasmesso dal CSI-Piemonte.

## **6 VERIFICA DI CONFORMITA’**

La verifica di conformità della fornitura delle licenze oggetto dell’appalto verrà effettuata da CSI-Piemonte entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegna delle licenze, verificando la conformità di quanto ricevuto - a mezzo posta elettronica- rispetto ai requisiti previsti nel presente Capitolato.

L'esito positivo del test di conformità comporterà l'accettazione dell'intera fornitura da parte della Stazione Appaltante.

Un eventuale esito negativo del test darà origine ad un periodo massimo **di 10 giorni** lavorativi a disposizione del Fornitore per consegnare al CSI-Piemonte la fornitura rispondente ai requisiti previsti nei tempi concordati.

Decorso tale termine sarà effettuata una nuova sessione di collaudo. Un ulteriore esito negativo comporterà l'applicazione delle penali di cui al successivo articolo 7 e darà seguito ad un nuovo periodo di **10 (dieci)** giorni lavorativi a disposizione del Fornitore per eliminare le non conformità della fornitura ai fini di effettuare l'ultima sessione utile di collaudo.

In caso di terzo esito negativo del collaudo il CSI-Piemonte avrà la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, fatta salva l'applicazione delle penali indicate nell'articolo 8.

## 7 LIVELLI DI SERVIZIO

### 7.1 Classificazioni

#### 7.1.1 Disponibilità del servizio

Indica la disponibilità oraria del servizio in oggetto.

#### 7.1.2 Severità

Indica la gravità del guasto in relazione al disservizio arrecato.

<b>Categoria</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Bloccante/Non Bloccante</b>
Severità 1	Critica - Guasto o anomalia bloccante tale da impedire l'utilizzo dell'infrastruttura e l'erogazione di uno o più servizi causa indisponibilità dei dati. Sono da classificare in Severità 1 anche i seguenti malfunzionamenti: a) degrado continuo delle prestazioni tali da compromettere l'erogazione dei servizi; b) Successione di eventi di Severità 2 in un arco temporale ristretto; c) Guasto che inficia gravemente l'alta affidabilità dell'infrastruttura	Bloccante
Severità 2	Grave - Guasto o anomalia che blocca o invalida una o più funzioni dell'infrastruttura, importanti per l'erogazione di uno o più servizi.	Bloccante
Severità 3	Minore - Guasto o anomalia che blocca o	Non Bloccante

	invalida una o più funzioni dell'apparato, che non sono vitali per l'erogazione dei servizi, e per le quali esistono una o più procedure alternative per superare l'inconveniente.	
--	--	--

### 7.1.3 Livelli di servizio: Tempo di Presa in carico

Si intende il tempo intercorso tra la segnalazione del guasto e il rilascio del ticket da parte del Fornitore come riprova dell'effettiva presa in carico.

### 7.1.4 Livelli di servizio: Tempo di ripristino (WorkAround)

Si intende il tempo intercorso tra la presa in carico e la disponibilità, la messa in esercizio ed il ripristino delle funzionalità della componente software interessata dall'anomalia, mediante una soluzione temporanea e rapida del problema.

### 7.1.5 Livelli di servizio: Aggiornamento sulla risoluzione

A seguito del tempo di ripristino si richiede che l'Aggiudicatario informi il CSI-Piemonte sullo stato di avanzamento delle attività correlate alla diagnosi approfondita del problema, alla stima sui tempi di chiusura o rilascio della patch definitiva.

L'intervento si dovrà concludere con il perfetto funzionamento del sistema.

### 7.1.6 Livelli di servizio: Valori di soglia

Il valore di soglia indica la percentuale minima di interventi che dovranno rispettare i livelli di servizio indicati nei paragrafi successivi.

La restante percentuale degli interventi che non dovesse rispettare i livelli di servizio concordati, dovrà comunque essere conclusa entro un valore doppio dei Tempi massimi indicati.

## 7.2 Ricezione richieste di supporto

Disponibilità del Servizio		<b>Disponibilità</b>	<b>Soglia</b>
Canale	Telefonico	H24x7x365	100%
	E-Mail	H24x7x365	99,5%
	Web (se previsto)	H24x7x365	99%

### 7.3 Supporto Tecnico

	<i>Severità 3</i>	<i>Severità 2</i>	<i>Severità 1</i>	<b>Soglia</b>
<i>Disponibilità del Servizio</i>	Lun-Ven 8.00-18.00	H24x7x365	H24x7x365	95%
<i>Canale</i>	Web e Telefono	Web e Telefono	Web e Telefono	
<i>Numero di richieste</i>	Illimitato	Illimitato	Illimitato	
<i>Tempi di presa in carico</i>				
<i>Severità 1</i>	NBD	16 ore	2 ore	
<i>Severità 2</i>			8 ore	
<i>Severità 3</i>			16 ore	
<i>Tempo di ripristino – WorkAround</i>	-	16 ore lavorative	16 ore solari	
<i>Aggiornamento sulla risoluzione</i>	Aggiornamento ogni 10gg	Aggiornamento ogni 5gg	Aggiornamento ogni 5 gg	

## 8 PENALI

Si definiscono le seguenti penali:

<b>N</b>	<b>Servizio</b>	<b>Obbligazione</b>	<b>Importo penale</b>	<b>Metrica</b>
1	Manutenzione sw- Supporto tecnico	Ricezione delle richieste	€50,00	Per ogni ora di indisponibilità del servizio
2	Manutenzione sw- Supporto tecnico	Tempo di presa in carico, intervento, ripristino (workaround)	€100,00	Per ogni ora di ritardo rispetto agli SLA - definiti per i servizi in Severità 1
3	Manutenzione sw- Supporto tecnico	Tempo di presa in carico e ripristino	€50,00	Per ogni ora di ritardo rispetto agli SLA - definiti in Severità 2 o 3
4	Consegna licenze d'uso	Rispetto dei termini di consegna delle	0,1% importo complessivo delle licenze	Per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini previsti per la consegna delle nuove licenze.

		nuove licenze d'uso	riferite alla "Prima Fornitura"; 0,1% dell'importo di ogni tranche riferita alle "Forniture successive"	
5	Verifica di conformità		€250,00	Per ogni esito negativo della verifica di conformità.

Qualora l'importo complessivo delle penali applicate all'Appaltatore sia superiore al 10% dell'importo contrattuale, il Consorzio si riserva la facoltà di risolvere il contratto con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta.