

**GARA EUROPEA A LOTTI PER I SERVIZI DI MANUTENZIONE E
SUPPORTO TECNICO E PER LA FORNITURA DI LICENZE SOFTWARE
DELLA SERVER FARM
NEL PERIODO 2017-2019
(N. 10/16)**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

LOTTO 5

SOFTWARE EMC2 LEGATO

(REQUISITI TECNICI)

Dicembre 2016

SOMMARIO

1	CONTESTO	3
2	MODALITÀ DI ACQUISTO	3
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
3.1	MANUTENZIONE SOFTWARE	3
3.2	FORNITURA DI NUOVE LICENZE SOFTWARE E RELATIVA MANUTENZIONE	4
3.3	AGGIORNAMENTO LICENZE	5
4	DESCRIZIONE E VOLUMI DELLA FORNITURA	5
5	DURATA E CONSEGNA DELLA FORNITURA	6
6	VERIFICA DI CONFORMITA'	7
7	LIVELLI DI SERVIZIO	7
8	PENALI	9

1 CONTESTO

Il CSI Piemonte utilizza la suite EMC Legato Networker come componente essenziale all'interno dell'architettura per il salvataggio dei dati della Server Farm, comprendente inoltre i prodotti Commvault/Simpana e Veeam.

Il prodotto è utilizzato con ottime prestazioni per il salvataggio dei dati dei server fisici, di tutti gli apparati NAS e delle VM con una quantità di dati notevole (tipicamente file-server che superano i 4 TB).

Inoltre il prodotto si integra con la nuova architettura composta dagli apparati di deduplica che si stanno introducendo per migliorare i servizi di backup dei dati del Consorzio e degli Enti, nello specifico dei dati delle applicazioni per il modello Enterprise, per il Nuovo Modello Server Farm e per gli ambienti Cloud/Virtualizzazione.

Questa nuova architettura si basa su apparati per il backup/deduplica dei dati su disco, che consentono di ridurre in maniera sensibile l'utilizzo delle tecnologie basate sulle librerie a nastri e di incrementare sensibilmente il throughput complessivo delle operazioni di backup.

2 MODALITÀ DI ACQUISTO

Le componenti della fornitura saranno acquisite all'interno delle due soglie definite "Quantità minima garantita" e "Massimo spendibile" secondo quanto previsto nelle Norme Generali del Capitolato Speciale d'Appalto.

- La **Prima Fornitura - Quantità minima garantita** è riferita alla fornitura delle Licenze descritte nei successivi articoli 3 e 4 - convertite in modalità "permanente" e comprensive del relativo servizio di manutenzione;
- Il **Massimo spendibile** comprende l'importo della "Prima Fornitura" e l'importo delle eventuali Forniture successive (riferite alla fornitura di eventuali nuove licenze software, comprensive del servizio di manutenzione) che potranno essere ordinate dal Consorzio sulla base del proprio fabbisogno, 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 5 della procedura ha ad oggetto la fornitura delle licenze software relative al prodotto EMC Legato Networker installato presso i CED del CSI Piemonte, comprensive del relativo servizio di manutenzione software.

Nello specifico, le suddette Licenze software, già utilizzate dal Consorzio in modalità "temporanea", saranno acquisite in modalità "permanente".

3.1 Manutenzione Software

La manutenzione software riguarda il mantenimento della licenza d'uso del 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**

Accesso al sito internet per l'utilizzo del servizio "EMC ENHANCED SUPPORT" prevede la messa a disposizione dell'accesso online 24 ore su 24 a soluzioni di assistenza, le Domande frequenti (FAQ), la knowledgebase e le installazioni guidate delle soluzioni.

– **Supporto tecnico**

Il supporto tecnico ha lo scopo di ricevere le richieste di assistenza, individuare le ragioni prime del disservizio ed indicare al richiedente le operazioni necessarie alla risoluzione del problema.

In caso di evento critico il Consorzio avrà quindi la possibilità di attivare il supporto tecnico che dovrà garantire:

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

Il supporto tecnico dovrà essere attivo nelle modalità e con le tempistiche indicate nell'articolo 7 del presente documento.

3.2 Fornitura di nuove licenze software e relativa manutenzione

Il Consorzio durante la vigenza del contratto, nel biennio 2018-2019, potrà acquisire ulteriori quantità di licenze, della medesima tipologia di quelle oggetto dell'appalto, fino all'ammontare dell'importo massimo spendibile dell'appalto, come definito nelle Norme Generali di Capitolato, alle medesime tariffe unitarie offerte dall'Appaltatore e riportate nel Listino "Listino Lotto 5" allegato al Capitolato Speciale d'Appalto (Allegato B).

Il dettaglio dei prodotti oggetto della fornitura e le relative quantità minime garantite sono riportate nel successivo articolo 4.

3.3 Aggiornamento licenze

L'Appaltatore, durante tutta la vigenza del contratto dovrà provvedere a sostituire le licenze in uso, con nuove licenze, e qualora si renda necessario migrare il S.O. dei server Networker, l'Hardware o la piattaforma d'uso. (a titolo esemplificativo, non esaustivo, da SPARC/Solaris a x86/Linux).

A tal proposito, per l'ottenimento delle nuove licenze, per la relativa procedura di installazione e aggiornamento di release e per inconvenienti operativi derivanti da malfunzionamenti software, il Consorzio attiverà il Fornitore via web o per via telefonica e comunque tramite i mezzi a disposizione dall'Appaltatore medesimo.

4 DESCRIZIONE E VOLUMI DELLA FORNITURA

Nelle tabelle che seguono si riporta il dettaglio delle Licenze oggetto dell'appalto.

– **Prima Fornitura - Sottoscrizioni convertite in modalità “ permanente”:**

Codice	Descrizione	Quantità minima garantita
456-103-182	NW SOURCE CAP 1 TB LICENSE TIER 3=CA comprensivo del servizio ENHANCED SOFTWARE SUPPORT (DD) per 30 mesi (codice M-ENHSWDD-H1)	90

Si riportano di seguito i codici delle componenti software che sono necessari ad identificare nel suo complesso la suite Legato Networker:

458-000-882	EMC DATA PROTECTION SUITE FOR BACKUP
456-103-951	BACKUP AND RECOVERY MANAGER - NETWORKER
456-103-178	NW SOURCE CAP DATA ZONE ENABLER=IA
456-103-178	NW SOURCE CAP DATA ZONE ENABLER=IA
458-000-396	NW FAMILY OF CAPACITY LICENSES

– Massimo spendibile - licenze software:

Codice	Descrizione	Quantità minima garantita
456-103-182	NW SOURCE CAP 1 TB LICENSE TIER 3=CA comprensivo del servizio ENHANCED SOFTWARE SUPPORT (DD) per 30 mesi (codice M-ENHSWDD-H1)	0

5 DURATA E CONSEGNA DELLA FORNITURA

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

Alla scadenza del contratto, il CSI-Piemonte si riserva la facoltà di attivare l'opzione di rinnovo avente ad oggetto il servizio di manutenzione software dell'intero parco licenze Legato Networker installate al 31/12/2019, per ulteriori 12 mesi, secondo quanto previsto nelle Norme Generali del Capitolato Speciale d'Appalto.

Il servizio di manutenzione delle licenze oggetto della “ prima Fornitura- Quantità minima garantita” dovrà essere erogato per tutto il periodo di vigenza del contratto.

Le licenze eventualmente acquisite dal Consorzio nell'ambito dell'importo “massimo spendibile” dovranno 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 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.

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.

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.

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 8 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.

Categoria	Descrizione	Bloccante/Non Bloccante
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;	Bloccante

	b) Successione di eventi di Severità 2 in un arco temporale ristretto; c) Guasto che inficia gravemente l'alta affidabilità dell'infrastruttura	
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 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.	Non Bloccante

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		Disponibilità	Soglia
----------------------------	--	----------------------	---------------

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>	Soglia
<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:

N	Servizio	Obbligazione	Importo penale	Metrica
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-	Tempo di presa in carico	€50,00	Per ogni ora di ritardo rispetto agli SLA - definiti in Severità 2 o 3

	Supporto tecnico	e ripristino		
4	Consegna licenze d'uso	Rispetto dei termini di consegna delle nuove licenze d'uso	0,1% importo complessivo delle licenze riferite alla "Prima Fornitura"; 0,1% dell'importo degli ordinativi delle licenze riferite alle "Forniture successive"	Per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini previsti per la consegna delle nuove licenze.
5	Verifica di conformità		€250,00	<u>Per ogni esito negativo della verifica di conformità.</u>

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.