

**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 3

SOFTWARE VMWARE

(REQUISITI TECNICI)

Dicembre 2016

SOMMARIO

1	CONTESTO	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.1	MANUTENZIONE SOFTWARE E SUPPORTO SULLE ATTUALE LICENZE	4
2.2	SERVIZI PROFESSIONALI A CONSUMO.....	5
2.3	FORNITURA DI NUOVE LICENZE SOFTWARE E RELATIVA MANUTENZIONE	6
3	DESCRIZIONE E VOLUMI DELLA FORNITURA	6
3.1	MANUTENZIONE SOFTWARE E SUPPORTO SULLE ATTUALE LICENZE	6
3.2	FORNITURA DI NUOVE LICENZE SOFTWARE E RELATIVA MANUTENZIONE	7
3.3	SERVIZI PROFESSIONALI A CONSUMO.....	7
4	MODALITÀ DI ACQUISTO	3
5	DURATA E CONSEGNA DELLA FORNITURA	8
6	VERIFICA DI CONFORMITA'	9
7	LIVELLI DI SERVIZIO	10
8	PENALI	10

1 CONTESTO

Il CSI Piemonte ha adottato il modello di virtualizzazione con software VMware dal 2007 e su di esso basa il funzionamento di diverse virtual farm di produzione, sia con riferimento all'architettura più tradizionale (Server Farm "Enterprise") sia per le nuove architetture ispirate al modello del Cloud. Le piattaforme VMware, che restano quantitativamente maggioritarie nella Server Farm del Consorzio, sono presupposto per garantire i livelli di elevata affidabilità infrastrutturale necessari per l'erogazione dei servizi applicativi e per consentire la replica degli ambienti virtuali più critici su sistema Disaster Recovery, ma al tempo stesso sono impiegate per lo sviluppo delle architetture cloud-based alla base delle soluzioni più innovative e di automation infrastrutturale.

Negli ultimi anni VMware ha introdotto una forte innovazione tecnologica in ambito Datacenter per la virtualizzazione della rete con il prodotto NSX, una soluzione unica sul mercato che permette di sfruttare gli ambienti virtuali VMware anche per superare i limiti topologici di una pre-esistente configurazione di rete e di renderla flessibile, configurabile in funzione delle necessità di aggregazione dei sistemi e anche programmabile, predisponendosi con ciò all'evoluzione del Software Defined Datacenter.

La fornitura oggetto dell'appalto, dettagliata nei successivi articoli del presente documento, è finalizzata a:

- rinnovare i contratti di Supporto e Manutenzione (anche detto SnS, Support and Subscription) delle licenze in uso che scadono il 31/12/2017, fino al 31/12/2019.
- acquistare nuove licenze per far evolvere l'attuale ambiente virtuale per mantenere un adeguato livello di qualità e infine supportare il continuo processo di consolidamento delle istanze di sistema operativo su server fisici della server farm x86. Tali licenze dovranno essere ovviamente corredate di contratti di Supporto e Manutenzione con durata fino al 31/12/2019;
- acquistare Servizi Professionali specialistici VMware per garantire che l'evoluzione dell'ambiente virtuale di dimensioni sempre crescenti sia guidata secondo le best practices e che il Consorzio sfrutti al meglio gli investimenti fatti nelle tecnologie VMware in modo da massimizzarne il ROI (Return of Investment).

2 MODALITÀ DI ACQUISTO

Le componenti della fornitura saranno acquisite all'interno di due soglie definite "Prima Fornitura - 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 all'erogazione del servizio di manutenzione software della base installata delle licenze VMware, all'erogazione di servizi professionali ed alla fornitura di nuove licenze software e relativa manutenzione.

Le suddette componenti di "Prima Fornitura" e relative quantità minime garantite sono descritte negli articoli 3 e 4 del presente documento.

- **Il Massimo spendibile** comprende l'importo della "Prima Fornitura" e l'importo delle eventuali forniture successive (riferite alla richiesta di ulteriori servizi professionali ed alla fornitura di eventuali nuove licenze software) - che potranno essere ordinati dal Consorzio sulla base del proprio fabbisogno fino all'ammontare dell'importo massimo spendibile dell'appalto e che saranno compensate 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 3 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 4.3;
- Fornitura di nuove licenze software e, relativa manutenzione, descritta nei successivi paragrafi 3.3 e 4.2.

relative al prodotti VMware presso i CED del CSI Piemonte di Torino e Vercelli e dei propri Enti Consorziati

Di seguito il dettaglio delle prestazioni oggetto dell'appalto.

3.1 Manutenzione software e supporto sulle attuale licenze

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 sottoporre un numero illimitato di richieste di supporto.

Nella tabella riportata nell'articolo 4.1 è indicato il dettaglio delle sottoscrizioni software oggetto del servizio.

3.2 Servizi professionali a consumo

Ad oggi la piattaforma VMware è gestita direttamente da personale del CSI-Piemonte. Tenuto conto che tale ambiente è in costante incremento di dimensioni e quindi diventano fondamentali gli aspetti architetturali e l'aderenza alle best practices VMware, si ritiene necessario usufruire di una assistenza specialistica sui prodotti VMware attraverso la fornitura di figure professionali altamente specializzate e certificate sulle tecnologie VMware in modo da garantire le conoscenze specifiche di tutte le componenti tecnologiche VMware presenti in Consorzio per proseguire con le iniziative di:

- aggiornamento ed evoluzione delle attuali infrastrutture
- ampliamento del perimetro di protezione per finalità di Disaster Recovery automatizzato;
- ottimizzazione dell'ambiente virtuale per aumentare il rapporto di consolidamento;
- automazione del provisioning di VM e delle configurazioni di rete e sicurezza in ottica Software Defined Datacenter;
- garantire la formazione continua e il trasferimento di know-how alle risorse interne;

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

I suddetti servizi professionali si intendono “a richiesta” e 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 3” allegato al Capitolato Speciale d'Appalto (Allegato B).

Nella tabella riportata nell'articolo 4.3 è dettagliata la tipologia dei suddetti servizi professionali.

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, come definito nelle Norme Generali di Capitolato, alle medesime tariffe unitarie offerte dall'Appaltatore e riportate nel Listino "Listino Lotto 3" allegato al Capitolato Speciale d'Appalto (Allegato B).

Nelle tabelle riportata nell'articolo 4.3 sono dettagliate le tipologie delle licenze oggetto della fornitura e le relative quantità minime garantite.

4 DESCRIZIONE E VOLUMI DELLA FORNITURA

4.1 Manutenzione software e supporto sulle attuale licenze

Di seguito l'elenco delle attuali sottoscrizioni software del CSI-Piemonte oggetto del servizio di manutenzione software riferito alla "Prima Fornitura - Quantità minima garantita", secondo quanto previsto nell'articolo 2 del presente documento.

Descrizione Prodotto	Support Level richiesto	Licenses
VMware Infrastructure Acceleration Kit for 8 processors (VI-AK-G-SSS-C)	Production Support and Subscription	1
VMware vSphere 5 Standard for 1 processors (VS5-STD-G-SSS-C)	Production Support and Subscription	12
VMware vSphere 5 Enterprise for 1 processors (VS5-ENT-G-SSS-C)	Production Support and Subscription	2

Descrizione Prodotto	Support Level richiesto	Licenses
VMware Site Recovery Manager 5 Enterprise (1 VM)	Production Support and Subscription	25
VMware Site Recovery Manager 5 Enterprise (25 VM Pack)	Production Support and Subscription	1
VMware ThinApp 5 Client License	Production Support and Subscription	2050
VMware ThinApp 5 Client Licenses 100 Pack	Production Support and Subscription	20
VMware ThinApp 5 Suite	Production Support and Subscription	1
VMware ThinApp 5 Virtualization Packager	Production Support and Subscription	1
VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	Production Support and Subscription	4
VMware vCloud Suite 6 Standard	Production Support and Subscription	118
VMware Workstation Pro 12 for Linux and Windows, ESD	Production Support and Subscription	1
VMware NSX Enterprise per Processor	Production Support and Subscription	30
VMware vCloud Suite 6 Enterprise	Production Support and Subscription	30

4.2 Fornitura di nuove licenze software e relativa manutenzione

Nelle tabelle seguenti è descritta la tipologia delle licenze oggetto dell'appalto ed il relativo servizio di manutenzione.

Nuove licenze comprensive del supporto e manutenzione				
Descrizione Prodotto	Codice Prodotto	Support Level	Unità di misura	QUANTITA' MINIMA GARANTITA
Vcloud Suite 7 Enterprise	CL7-ENT-C	Production Support and Subscription	CPU(s)	20
VMware NSX Enterprise per Processor	NX-ENT-C	Production Support and Subscription	CPU(s)	30
VMware Horizon 7 Enterprise: 100 Pack (Named Users)	HZ7-ENN-100-C	Production Support and Subscription	100 Pack (Named Users)	1
VMware ThinApp 5 Client Licenses 100 Pack	THIN5-100PK-C	Production Support and Subscription	CLIENT	0
VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	VCS6-STD-C	Production Support and Subscription	ISTANCE(s)	4
VMware Site Recovery Manager 6 Enterprise (25 VM Pack)	VC-SRM6-25E-C	Production Support and Subscription	PACK	2

4.3 Servizi professionali a consumo

Le figure professionali che potranno essere richieste per i servizi professionali a consumo oggetto dell'appalto sono di seguito riportate:

FIGURA	DESCRIZIONE
Technical Account Manager	<p>Il servizio Technical Account Manager prevede il supporto da parte di uno specialista VMware che eroga fino a 1giorno/settimana in modalità Onsite e/o OffSite; il servizio Technical Account Manager di VMware consente all'Amministrazione di garantire sempre il corretto allineamento alle Best Practices VMware, di avviare attività dirette di verifica dello stato di salute della farm tramite tool proprietari VMware e di supportare l'Amministrazione nella gestione delle Service Request verso il supporto in caso di malfunzionamenti e/o anomalie afferenti alla tecnologia VMware in produzione presso i DataCenter del Consorzio.</p> <p>Le attività di supporto specialistico su determinati prodotti sono finalizzate a supportare i gruppi di lavoro interni nell'ambito del seguente elenco, esemplificativo e non esaustivo, di attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ottimizzazione delle performance di prodotto e degli ambienti tecnologici di esercizio; - industrializzazione/automazione dei processi di configurazione dei prodotti; - certificazione delle nuove installazioni infrastrutturali;

	<ul style="list-style-type: none"> - collaudo dei un nuovi sistemi - progettazione di soluzioni cross platform in ambito infrastrutturale; - supporto nell'espletamento del Capacity Management; - esame e valutazione dei requisiti di disponibilità del sistema. - revisione e documentazione dell'architettura attuale. - analisi delle architetture per identificare rischi e lacune potenziali, basandosi sulle best practices dei singoli produttori. - identificazione di punti di miglioramento e definizione di raccomandazioni.
--	--

Nella seguente Tabella è indicato il fabbisogno del servizio TAM riferito alla “ Prima Fornitura- Quantità minima garantita”, secondo quanto previsto nell'articolo 2.

Descrizione Prodotto	Codice Prodotto	QUANTITA' MINIMA GARANTITA	Unità di misura
Consulting & Training Credits (PSO Credit) per servizio TAM	In funzione del numero di crediti acquisiti	595	Credito

Il valore del Credito offerto dall'Aggiudicatario sarà indicato nel listino “ Listino Lotto 3” (Allegato B alle Norme Generali del Capitolato Speciale d'Appalto).

I servizi professionali saranno svolti principalmente presso le sedi del Consorzio o presso i Datacenter dei propri enti Consorziati. Il CSI-Piemonte metterà a disposizione i locali necessari allo svolgimento dei servizi, la cui ubicazione verrà comunicata all'operatore alla 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 con CSI-Piemonte a seguito della stipula del contratto o dell'eventuale esecuzione anticipata del medesimo.

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 derivante dalla presente procedura, il CSI-Piemonte si riserva la facoltà di attivare l'opzione di rinnovo del servizio di manutenzione software descritto negli artt. 31 e 4.1 del presente documento, per ulteriori 12 mesi oltre la scadenza del contratto, con durata dal 01/01/2020 fino al 31/12/2020 alle medesime condizioni economiche definite a seguito delle presente procedura, secondo quanto previsto nelle Norme Generali del Capitolato Speciale d'Appalto.

Il servizio di manutenzione software delle licenze VMware di proprietà CSI-Piemonte, descritto negli artt. 3.1 e 4.1. avrà durata dal 01/01/2018 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 saranno acquistate 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.

I tempi e le modalità di erogazione dei servizi professionali di supporto richiesti saranno concordati successivamente all'aggiudicazione della gara, sulla base del fabbisogno trasmesso dal CSI-Piemonte.

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 CONFORMITÀ

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.

7 LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio di manutenzione oggetto dell'appalto, descritto negli artt. 2.1 e 3.1 del presente documento deve essere erogato nel rispetto dei seguenti livelli di servizio:

- servizio di supporto e manutenzione di tipo **“Production Support & Subscription**. Tale servizio dovrà essere disponibile 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, e dovrà garantire i seguenti tempi di risposta:

Livello criticità	Tempo di risposta massimo
Critical (Severity 1)	30 minuti (24X7)
Major (Severity 2)	4 business hours*
Minor (Severity 3)	8 business hours*
Cosmetic (Severity 4)	12 business hours*

*(business hours: dalle 7 alle 19, dal lunedì al venerdì)

8 PENALI

Si definiscono le seguenti penali:

N	Servizio	Obbligazione	Importo penale	Metrica
1	Manutenzione sw-Supporto tecnico	Tempo di risposta massimo (workaround)	€200,00	Per ogni ora di ritardo rispetto agli SLA - definiti per i servizi in Severità 1
3	Manutenzione sw-Supporto tecnico	Tempo di risposta massimo (workaround)	€100,00	Per ogni ora di ritardo rispetto agli SLA - definiti in Severità 2 o 3
4	Consegna	Rispetto dei	0,1% importo	Per ogni giorno solare di

	licenze d'uso	termini di consegna delle nuove licenze d'uso	complessivo contrattuale delle licenze riferite alla "Prima Fornitura"; 0,1% dell'importo contrattuale di ogni "tranche" oggetto delle "Forniture successive"	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.