

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Procedura ex art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n.50/2016, per l'affidamento del servizio, fornitura e Implementazione sistema di Backup Esazione.

Sommario

ART. 1 Tipologia del Servizio	3
ART. 2 Competenze richieste.....	6
ART. 3 Assistenza e SLA Contrattuali	7 6
ART. 4 Modalità di Pagamento del Corrispettivo	7 6
ART. 5 Penali	7

ART. 1 Tipologia del Servizio

L'Appaltatore dovrà fornire e configurare un sistema di backup (Spectrum Protect) per l'implementazione del Backup Esazione, per poter procedere con il salvataggio e il restore di tutti i dati presenti all'interno dei datacenter di Rozzano e Acilia.

Il sistema richiesto deve avere le seguenti caratteristiche:

La soluzione deve essere di tipo Software Defined e non richiedere utilizzo di hardware proprietario e/o specifico.

L'Appaltatore dovrà fornire tutte le componenti software richieste dal prodotto di backup per supportare l'ambiente del cliente comprensivi dei moduli necessari all'integrazione con gli ambienti applicativi e le piattaforme hardware presenti presso il datacenter del committente.

La soluzione proposta deve fornire funzionalità di data reduction quali deduplica e compressione tramite software e senza utilizzo di dispositivi esterni. Le funzionalità di deduplica debbono essere di tipo in-linee, debbono poter essere rese disponibili sia dalla componente server che direttamente dai clients parte della soluzione.

Il prodotto deve essere in grado di prevedere la creazione di una replica remota del dato salvato, tramite funzionalità software integrate.

Non debbono essere richiesti dispositivi esterni o funzionalità che richiedano hardware o licenze aggiuntive.

La creazione della copia remota dovrà avvenire in modalità ottimizzata allo scopo di ridurre il consumo di banda di rete.

Il prodotto deve supportare il protocollo S3 per un eventuale utilizzo di storage ad oggetti o servizi di cloud. L'eventuale connessione verso cloud pubblico deve avvenire in modalità ottimizzata e senza richiedere dispositivi o licenze aggiuntive.

Il prodotto deve poter essere anche utilizzato in ambiente virtualizzato (VMware) senza controindicazioni funzionali.

La soluzione proposta dovrà essere licenziata sulla base dei TeraByte fisici salvati (>=40TB), sfruttando quindi le funzionalità di data reduction da essa fornite. Il licensing non dovrà in alcun modo essere legato al tipo di hardware utilizzato per ospitare i salvataggi generati dalla soluzione proposta.

La soluzione dovrà consentire il salvataggio degli ambienti applicativi, quali 082, Oracle, Ms SQL, SAP and SAP HANA, Ms Exchange in modalità 'a caldo' senza interruzioni nell'erogazione del servizio. La soluzione dovrà essere inclusiva di tutti i moduli necessari allo scopo.

La soluzione dovrà supportare il salvataggio e ripristino di ambienti fisici e virtuali (VMware), tramite una piattaforma software unificata. I salvataggi dell'ambiente VMware dovranno utilizzare e seguire le specifiche API come definite da VMware.

Non deve essere necessaria l'installazione di un qualsiasi agente all'interno dei sistemi virtualizzati.

La gestione di backup e restore dell'ambiente VMware deve potere essere guidata in maniera semplificata direttamente dalla console dell'ambiente di virtualizzazione (vcenter).

La componente server della soluzione deve poter essere utilizzata su hardware di tipo 'commodity', non proprietario, e deve poter essere utilizzata su piattaforme operative di tipo Intel X86 e IBM Power. Lo storage utilizzato per ospitare i dati salvati deve essere su tecnologia disco, anche di fornitori diversi, ed utilizzare dischi capacitivi per ospitare i salvataggi dell'ambiente operativo.

La soluzione deve fornire un'interfaccia grafica, GUI, semplificata ed utilizzabile in modalità WE8 anche da remoto. La GUI deve potere centralizzare la gestione di più installazioni di prodotto anche se distribuite su sedi diverse.

La soluzione deve consentire l'utilizzo delle funzionalità di snapshot hardware disponibili sui sistemi storage di produzione IBM v7xxx e v5xxx, oggi presenti presso le sedi del Cliente. Tali snapshot debbono poter essere utilizzate per velocizzare le operazioni di salvataggio e di ripristino degli ambienti supportati.

Le snapshot debbono essere in grado di creare copie applicativamente consistenti degli ambienti applicativi 082, SAP, MS SQL, MS Exchange. Anche l'ambiente VMware deve potere essere oggetto di salvataggio tramite l'utilizzo di snapshot hardware.

SERVIZI di installazione e startup

La proposta dovrà includere i servizi di installazione, configurazione e startup del sistema di data protection oggetto di questa gara secondo le richieste del cliente entro e non oltre il 21/06/2019. Dovrà inoltre essere prevista un'attività di education per il personale identificato dal committente, la cui durata e modalità di erogazione saranno concordate in seguito.

L'Appaltatore dovrà inoltre prevedere tre giornate di consulenza per la configurazione del sistema ILMT presso il cliente.

Lista Apparatì HW

Numero 3 Storage IBM V7000
Numero 3 Storage IBM V7000 ESPANSIONE
Numero 1 Storage IBM V5000
Numero 4 Storage IBM V5000 ESPANSIONE
Numero 1 Storage IBM V5030
Numero 4 Storage IBM V5030 ESPANSIONE
Numero 4 Server IBM LENOVO X86
Numero 3 Server IBM Power 8 P824

Lista SW/Piattaforme

VMware ESXi 6.0.0 build-3073146 (3x IBM System x3650 M5: -[5462F4G]-)
IBM Security Access Manager 8.0.1.2 (partition 1)
IBM Security Access Manager 8.0.1.3 (partition 2)
IBM WebSphere Application Server version 8.5.5.7
Apache Tomcat 8.5.9
Wildfly 8.2.0

Database

DB2 Version (DB2 v10.5.0.5)
SQLServer 2014
MariaDB/MySQL

Sistemi Operativi x86

Windows Server 2012
RHEL 7
SUSE 11
CENTOS
DEBIAN

Help desk telefonico.

L'help desk è l'interlocutore primario per tutte le segnalazioni relative alle problematiche riscontrate sull'infrastruttura.

L'Appaltatore deve mettere a disposizione del cliente due canali di comunicazione per aprire chiamate (ticket) o inoltrare richieste verso il servizio:

- supporto e-mail
- supporto telefonico

Il servizio Help desk opera secondo i seguenti step operativi:

1. Ricezione delle chiamate per informazioni, istruzioni operative o denuncia di malfunzionamenti;
2. Apertura della chiamata su sistema informativo del fornitore ed assegnazione di un ticket number;
3. Qualificazione delle richieste, classificazione e definizione della priorità di intervento;
4. Supporto immediato, ove possibile, per la risoluzione telefonica delle problematiche inerenti
5. Eventuale intervento da remoto.

Nel caso di impossibilità di risoluzione telefonica la struttura di Help desk procederà con l'escalation inoltrando la problematica al servizio di 2° livello relativamente agli ambiti di pertinenza o al servizio di assistenza hardware.

Il servizio di Help desk sarà responsabile della chiamata fino alla completa soluzione del problema.

Copertura del servizio

Il servizio di assistenza tecnica opera in copertura dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 18,00 esclusi i giorni festivi infrasettimanali.

Gli interventi possono essere fatti sia da remoto che on-site senza nessun costo aggiuntivo.

Assistenza e manutenzione avranno durata di 36 mesi dalla data di scadenza delle attuali.

ART. 2 Competenze richieste

E' richiesto che L'Appaltatore sia classificato come 8P IBM di livello Platinum/Gold (livello di programma PartnerWorld) e che abbia ottenuto una certificazione tecnica IBM sul prodotto Spectrum Protect v8.1 e/o superiore.

ART. 3 Assistenza e SLA Contrattuali

L'Appaltatore comunicherà un numero unico con assistenza specialistica al quale comunicare eventuali disservizi.

L'Appaltatore è tenuto ad intervenire entro e non oltre le 8 ore lavorative successive alla ricezione della richiesta di intervento, computando come ore lavorative il periodo successivo alla richiesta di intervento da parte di APL.

Il ripristino del servizio è soggetto ai seguenti particolari vincoli relativi al Service Level Agreement.

- Ripristino entro 8 ore lavorative dall'apertura dell'incidente

ART. 4 Modalità di Pagamento del Corrispettivo

Il corrispettivo contrattuale sarà liquidato all'Appaltatore, previa verifica della regolare esecuzione delle prestazioni rese, con le seguenti modalità:

- *Fatturazione annuale anticipata del canone mensile.*

Tutti i pagamenti saranno corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della fattura. Le fatture dovranno riportare il numero di C.I.G. pena il mancato pagamento.

L'Appaltatore dovrà comunicare per iscritto il codice IBAN e la Banca di Riferimento verso i quali effettuare i pagamenti, esonerando la Società da qualsiasi obbligo e responsabilità per i pagamenti eseguiti.

Andranno inoltre comunicati alla Società i dati (Nome, Cognome e Codice Fiscale) di tutti i soggetti delegati ad operare sul conto corrente suddetto.

Resta inteso che il conto corrente sopra identificato è dedicato a tutti i flussi finanziari connessi al contratto.

ART. 5 Penali

In questo capitolo sono definite tutte le penali di carattere economico, a carico dell'Appaltatore, in funzione delle diverse fattispecie di inadempienza rispetto alle prescrizioni tecniche, economiche o Amministrative, previste dal presente Capitolato. Si specifica che l'applicazione delle penali, descritte nei paragrafi successivi, non preclude la possibilità di richieste di risarcimento per danni economici o altri oneri, sostenuti da APL, per effetto del mancato rispetto dei termini di realizzazione e/o ripristino.

In caso di mancato rispetto degli SLA di intervento e risoluzione:

Come descritto precedentemente, in caso di anomalia i sistemi informativi procederanno prontamente all'apertura di una segnalazione di disservizio, presso il servizio di Help Desk Dedicato, il quale dovrà rilasciare il relativo "Trouble ticket" entro il termine massimo di 60 minuti dalla segnalazione. A partire dal rilascio del suddetto Trouble ticket decorreranno i termini per la risoluzione del guasto / malfunzionamento. Nel caso in cui non venissero rispettati gli SLA (Service Level Agreement) relativi ai guasti sono previste a carico dell'Appaltatore le penali definite dalla seguente tabella:

Servizio	Tempo massimo di risoluzione	Penali a carico del Fornitore
Risoluzione Ticket	Come definito nei codici di assistenza della company che distribuisce il prodotto	1% del canone annuale del servizio interessato, per ogni ora o frazione di ora, oltre il termine previsto.

In caso di mancata attivazione del servizio nei termini e alle condizioni indicate all'art. 2 della LDI, per causa imputabile all'Appaltatore, quest'ultimo si farà carico di tutti i costi sostenuti da APL per prolungare il precedente servizio (canone mensile ecc.). L'Appaltatore si impegna ad attivare il servizio entro 10 giorni lavorativi, dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione.