



## Capitolato tecnico

**PROCEDURA NEGOZIATA SOTTO-SOGLIA DI CUI ALL'ART. 1 COMMA 2 LETT. B) L. 120/2020 ED S.M.I. AI FINI DELL'AFFIDAMENTO DELL'APPALTO DI FORNITURA E RINNOVO DI LICENZE D'USO DEL SOFTWARE DI BACKUP COMMVAULT E RELATIVI SERVIZI PROFESSIONALI ACCESSORI A CONSUMO CIG 9123536415**

## Sommario

<a href="#">1.</a>	PREMESSA .....	3
<a href="#">2.</a>	OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
<a href="#">3.</a>	RESPONSABILE DEL SERVIZIO .....	4
<a href="#">4.</a>	CONDIZIONI E LIVELLI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	4
<a href="#">5.</a>	VERIFICA DI CONFORMITA' .....	5
<a href="#">6.</a>	FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	6
<a href="#">7.</a>	ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SICUREZZA .....	7
<a href="#">8.</a>	PENALI .....	7
<a href="#">9.</a>	CLAUSOLE FINALI.....	9

## 1. PREMESSA

Quest'Amministrazione, per implementare il proprio sistema di backup, utilizza un'infrastruttura IT che si compone di server fisici e licenze software Commvault. Previa analisi tecnica, dovendo continuare ad assicurare il necessario aggiornamento e supporto tecnologico dei sistemi di backup in uso, è necessario effettuare un'acquisizione che assicuri: 1. l'acquisto di una licenza aggiuntiva a copertura di ulteriori 50TB di spazio di backup che vanno ad incrementare gli attuali 100TB di copertura per la manutenzione della parte applicativa e del file system dell'infrastruttura informatica della Giustizia Amministrativa; 2. un servizio di supporto specialistico a consumo per 10 giorni, al fine di garantire il supporto necessario per l'aggiornamento della piattaforma e il rifacimento delle politiche di backup e conservazione dell'intera infrastruttura.

## 2. OGGETTO DELL'APPALTO

a) pacchetto prodotti Commvault, come meglio descritto nella seguente tabella:

SKU	SKU NAME	QTY
SW-COMMVAULT-BR-NVF-FETB	SW, Commvault, B-Up, NonVirt, File, PerFrontTB	50
SW-SSPVN-COMM-BR-NVF-FETB	SW-- SSPVN, Commvault, B-Up, NonVirt, File, PerFrontTB	50
SW-SG-WEBSCALE	SW, StorageGRID, Webscale	125
SW-SSP-SG-WEBSCALE	SSP, StorageGRID, Webscale	125
S-STD	Support & Maintenance Subscription Notification of software updates, product fixes and related enhancements. 7am to 7pm CET access to the CommVault Technical Assistance Center (Monday through Friday, not including holidays) - Months of Maintenance: 12	

b) Servizio di supporto specialistico a consumo (max 10 gg.);

In particolare, il servizio di supporto, dovrà essere reso mediante personale altamente qualificato (sistemista senior o superiore) e dovrà garantire, in via esemplificativa e non esaustiva:

- risposte alle richieste del cliente inerenti l'installazione e l'esercizio del prodotto supportato;
- identificazione delle cause di errori del software supportato;
- risoluzione degli errori del prodotto supportato (bug fixing);
- risposta a domande relative all'installazione del prodotto supportato;
- fornitura di bug fix e aggiornamenti software non appena disponibili;

Il pacchetto di prodotti Commvault di cui alla lett. a) ed il servizio di supporto di cui alla lett. b) devono essere resi disponibili entro massimo 3 giorni lavorativi a partire dalla stipula del contratto, e devono avere durata annuale (12 mesi) a decorrere dalla consegna. La data di inizio del servizio coincide con la consegna del Pacchetto di prodotti Commvault. La consegna del pacchetto e l'inizio del servizio sarà opportunamente formalizzato mediante scambio di mail /pec (ovvero con redazione di apposito verbale).

**L'importo complessivo dell'appalto è quello derivante dall'applicazione ad € 200,000,00 (IVA Esclusa), base d'asta complessiva, del ribasso unico offerto dall'operatore economico in sede di gara. Gli importi delle singole componenti di cui alle lett. a) e b) sono determinati applicando la percentuale unica**

di ribasso offerta in sede di gara, rispettivamente ad Euro 195.000,00 I.E. per il pacchetto di prodotti Commvault e ad Euro 5.000,00 I.E. per servizi di supporto specialistico a consumo (10 gg.).

L'importo della manodopera per il servizio di supporto specialistico è stato stimato in Euro 1.996,00, considerando i seguenti parametri:

- numero stimato d'interventi di assistenza nella durata contrattuale: 10 gg. di 8h ore cadauno;
- numero stimato di unità di personale impiegato: 1; qualifica rientrante nel I livello CCNL AZIENDE DEL TERZIARIO, DELLA DISTRIBUZIONE E DEI SERVIZI; costo medio orario tabella nazionale Euro 24,95, Decreto ministeriale Ministero Lavoro e Politiche Sociali del 19 maggio 2010 (vedi tabella);

### 3. RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Nell'ambito del servizio in appalto vengono individuate le seguenti figure/funzioni:

a) Referente o Responsabile del servizio, al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale.

Entro il termine di 3 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, l'aggiudicatario dovrà indicare i propri recapiti (telefono, fax e PEC), il nominativo del Referente (ed i suoi recapiti), che si interfacerà con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi e più in generale che rappresenti l'aggiudicatario medesimo.

Le comunicazioni, gli eventuali disservizi e/o inadempienze, fatte al Referente si intendono come direttamente presentate al Fornitore.

b) Il RUP per la fase esecutiva, appositamente nominato dall'Ufficio CED, Rete, Sicurezza, Siti Istituzionali, Formazione e Dotazioni Informatiche per assolvere agli adempimenti attinenti alla fase esecutiva (es. penali, autorizzazione varianti etc.) previsti dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici.

c) Il Direttore dell'esecuzione, nominato dall'Amministrazione, con l'incarico di verifica e controllo della corretta e puntuale esecuzione del servizio.

Le figure di RUP dell'esecuzione e Direttore dell'esecuzione potrebbero anche coincidere.

Il RUP della fase esecutiva è il dott. Michele Tangi – email: [m.tangi@giustizia-amministrativa.it](mailto:m.tangi@giustizia-amministrativa.it).

Il DEC è il dott. Antonio Balestri - email: [a.balestri@giustizia-amministrativa.it](mailto:a.balestri@giustizia-amministrativa.it).

**Dopo la stipula del contratto e per tutte le questioni e vicende inerenti la fase esecutiva del contratto l'aggiudicatario dovrà contattare il RUP dell'esecuzione e l'eventuale DEC, nonché effettuare le relative comunicazioni presso i seguenti indirizzi dell'Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche: PEC: [ced.spi@ga-cert.it](mailto:ced.spi@ga-cert.it);**

### 4. CONDIZIONI E LIVELLI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Tutte le attività previste devono essere condivise con gli interlocutori designati dall'Amministrazione. Si richiede di garantire una figura professionale esperta (sistemista senior o superiore). A tale proposito l'Operatore economico, entro 3 gg. lavorativi dalla stipula del contratto invierà all'amministrazione (RUP e DEC dell'esecuzione) il curriculum vitae del personale a tal fine utilizzato.

Entro 3 giorni lavorativi a partire dalla stipula del contratto, il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'amministrazione un numero unico ed un indirizzo mail per la ricezione delle richieste (call center), con copertura oraria almeno 8 ore al giorno (fascia oraria 9-17) per 5 giorni alla settimana.

Nella risposta alle richieste dell'Amministrazione dovranno essere garantiti i seguenti livelli minimi di servizio:

1) per le chiamate: a) risposta entro 30", per l'80% delle chiamate ricevute; b) percentuale di chiamate perse non superiore al 4%; 2) per le mail: riscontro entro 2 ore lavorative.

Per la risoluzione dei problemi oggetto di richiesta si osservano, inoltre, i seguenti SLA:

- Severity 1: Un problema riportato che ha un impatto che rende inutilizzabile il software fornito.

Azione: Il supporto risolverà i problemi di Severity 1 entro dodici (12) ore dalla richiesta, aggiornando costantemente il cliente dell'attività di risoluzione.

- Severity 2: Un problema riportato che ha un impatto significativo su un'area funzionale critica del software.

Azione: Il supporto risolverà i problemi di Severity 2 entro ventiquattro (24) ore dalla richiesta aggiornando costantemente il cliente dell'avanzamento dell'attività di risoluzione.

- Severity 3: Un problema riportato che ha un impatto moderato su un'area funzionale non critica del software impattando un numero significativo di utenti.

Azione: Il supporto risolverà i problemi di Severity 3 entro quarantotto (48) ore dalla richiesta aggiornando costantemente il cliente dell'attività di risoluzione.

## **5. VERIFICA DI CONFORMITA'**

La verifica di conformità del Pacchetto di prodotti Commvault verrà effettuata entro 7 giorni dalla consegna del medesimo agli indirizzi indicati al precedente art. 3.

La verifica di conformità dei servizi di supporto specialistico a consumo verrà effettuata con cadenza semestrale calcolata a partire dalla data di attivazione del servizio.

In particolare, il fornitore, scaduto il semestre di servizio dovrà comunicare al RUP della fase esecutiva ed al DEC il "pronti alla verifica di conformità", producendo un'attestazione mensile dettagliata degli importi da fatturare, considerando le giornate di supporto effettivamente erogate in detto periodo.

Le giornate erogate a richiesta dell'amministrazione nel singolo semestre verranno consuntivate dall'O.E. e saranno soggette a verifica di conformità ogni semestre sia in termini quantitativi che di effettiva corrispondenza degli interventi concordati alle esigenze manifestate dall'Amministrazione. Per tali servizi l'importo dovuto all'O.E. sarà esclusivamente quello delle giornate effettivamente consumate nel singolo semestre e per le quali sia stata accertata la regolare esecuzione.

Successivamente alla comunicazione del "pronti alla verifica di conformità" da parte del Fornitore, l'Amministrazione procederà, entro massimo 7 giorni dalla ricezione di tale comunicazione, salvo siano necessari accertamenti tecnici o integrazioni documentali, alla verifica di conformità, che si concluderà con la redazione di apposito certificato di verifica di conformità/regolare esecuzione ai sensi dell'art.102 d.lgs n. 50/2016.

Le operazioni di verifica di conformità si svolgeranno in due fasi:

- Fase 1: verifica inventariale
- Fase 2: verifica funzionale.

Durante la verifica inventariale, il Fornitore dovrà presentare ogni documentazione eventualmente necessaria ad attestare l'effettiva consistenza della fornitura, sia in termini di licenze che di manutenzione.

La documentazione, che dovrà comprendere i codici dei prodotti forniti dalle case produttrici, sarà sottoposta ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Durante la verifica funzionale l'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori motivate verifiche che ritenga opportuno, mirate ad accertare l'effettiva consistenza delle licenze software dei prodotti. In tal caso sarà possibile concordare un nuovo piano per terminare la verifica di conformità complessiva.

Il Fornitore deve garantire tutta l'assistenza necessaria e mettere a disposizione dell'Amministrazione tutte le apparecchiature e i mezzi essenziali per l'effettuazione delle verifiche.

## **6. FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

L'importo del pacchetto di prodotti Commvault di cui all'art. 2, lett. a), come specificamente determinato in applicazione della percentuale unica di ribasso offerta sulla base di Euro 195.000,00 I.E., verrà fatturato dopo la consegna dello stesso e la relativa verifica di conformità.

Il servizio di supporto specialistico a consumo, di cui all'art. 2, lett. b) sarà fatturato a seguito della verifica di conformità semestrale ed in base all'effettiva utilizzazione delle giornate medesime. L'importo della singola giornata è determinato dividendo per 10 quello individuato in applicazione della percentuale unica di ribasso offerta sulla base di Euro 5.000,00 I.E.;

L'emissione della fattura in formato elettronico avverrà previo nulla osta dell'Amministrazione che sarà comunicato all'operatore economico a seguito del rilascio del certificato di verifica di conformità.

La fattura deve fare espresso riferimento al contratto e contenere gli elementi di seguito descritti: denominazione Ente: Uffici Amministrativi del Consiglio di Stato e dei Tribunali Amministrativi Regionali; codice fiscale: 80427570587; denominazione ufficio: Ufficio Pianificazione e Controllo; codice univoco ufficio: JGENHA; e CIG in intestazione. Le fatture non in regola con le norme fiscali vigenti o emesse in contrasto con le previsioni del presente atto, non sono ritenute valide e, pertanto, saranno rifiutate.

In deroga all'art. 113 bis d.lgs n. 50/2016, trattandosi di contratto caratterizzato da particolari caratteristiche tecniche il pagamento è eseguito entro 60 (sessanta) giorni dalla data di emissione del certificato di regolare esecuzione/ verifica di conformità, mediante bonifico bancario sul conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, appositamente indicato dalla Società ai sensi della legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s. m. i. Detto termine è sospeso dal giorno di invio del nulla osta alla fatturazione di cui sopra al giorno di pervenimento della fattura da parte dell'operatore economico affidatario.

Il fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note all'Amministrazione le variazioni che si dovessero verificare circa le modalità di accredito di cui sopra. In difetto di tale comunicazione, anche qualora le variazioni fossero pubblicate nei modi di legge, la

Società non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi nei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati;

La fattura deve indicare l'importo totale, la ritenuta dello 0,50% prevista dall'art. 30, comma 5 bis d.lgs 50/2016 - da calcolarsi sull'imponibile - e l'importo complessivo da corrispondere.

La somma corrispondente alla ritenuta dello 0,50% è svincolata nei modi e nei tempi previsti dall'art. 30, comma 5, d.lgs. 50/2016.

E' fatto divieto all'impresa di cedere il contratto, fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore del contratto a pena di inefficacia assoluta della cessione stessa, secondo quanto previsto dall'art. 105, comma 1, D.lgs n. 50/2016; l'eventuale cessione dei crediti derivanti dal contratto, anche a banche ed intermediari finanziari, deve essere effettuata ai sensi dell'art. 106, comma 13, d.lgs. n. 50/2016. L'impresa, al momento della stipula del contratto, deve comunque preavvisare la stazione appaltante dell'intenzione di cedere il credito. Il preavviso non sostituisce le notifiche degli atti di cessione di cui all'articolo citato né la possibilità di rifiutare la cessione nel termine indicato dalla norma citata.

Ai sensi dell'art. 105, comma 2 d.lgs n. 50/2016, in ragione della specificità delle prestazioni e del possesso del necessario Know how per eseguirle, Il subappalto è ammesso a condizione che il subappaltatore sia partner certificato Commvault "Commvault Authorized Partner".

## **7. ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SICUREZZA**

Durante lo svolgimento del servizio il fornitore è tenuto a rispettare e far rispettare le norme sulla sicurezza sui luoghi di lavoro emanate con D.L.vo n.81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

A tal proposito, il Fornitore, al fine di evitare possibili situazioni di intralcio e/o pericolo per la sicurezza, è tenuto a posizionare correttamente tutte le attrezzature necessarie all'erogazione del servizio.

Per l'espletamento dell'appalto non è stato redatto il DUVRI (documento unico valutazione rischi), in quanto le prestazioni concernenti i servizi hanno natura intellettuale o comunque sono svolte prevalentemente da remoto.

## **8. PENALI**

Qualora si verificano gli inadempimenti di seguito indicati, troveranno applicazione le penali di seguito riportate:

Inadempimento	Penale
Mancata attivazione e comunicazione del numero di telefono e della email dell'autonomo punto di accesso (call center) cui inoltrare le richieste di intervento alla data di inizio del servizio.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo, decorrente dal termine indicato.
Mancata consegna dei prodotti Commvault (anche di uno solo) e attivazione del servizio di supporto specialistico di cui all'art. 2;	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo, decorrente dal termine indicato.

Mancata comunicazione da parte dell'impresa del nominativo del responsabile del servizio;	0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato.
mancata comunicazione del o dei curricula dei dipendenti dedicati agli interventi di supporto specialistico da cui risulti il profilo di tecnico specializzato richiesto	0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato.
In caso di mancato intervento ed espletamento dell'intervento entro le tempistiche previste dagli SLA convenuti, salvo comprovata forza maggiore o diverso preventivo accordo con l'amministrazione;	1 per mille sull'importo netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo in base ai rispettivi termini indicati.
Mancato utilizzo di personale specializzato.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni intervento eseguito con personale non qualificato (a prescindere dalla soluzione del problema riscontrato).
In caso di superamento annuale della percentuale complessiva del 20% di chiamate di assistenza con risposta del call center oltre i 30 secondi e di mail con riscontro oltre 2 ore lavorative da parte del punto di accesso (call center).	0.3 per mille sull'importo netto contrattuale, per ogni chiamata senza risposta/mail senza riscontro in più rispetto alla percentuale rispettivamente indicata.
In caso di superamento annuale della percentuale complessiva del 4% di chiamate o mail senza alcun riscontro da parte del punto di accesso (call center)	0,3 per mille sull'importo netto contrattuale, per ogni chiamata senza risposta/mail senza riscontro in più rispetto alla percentuale rispettivamente indicata.

Deve considerarsi ritardo passibile delle penali sopra citate anche il caso in cui il contraente esegua le prestazioni contrattuali in modo inesatto ovvero parzialmente difforme a quanto necessario (regola d'arte).

Il valore complessivo delle penali non potrà superare il 10% del valore netto contrattuale come stabilito dall'art. 113 bis, 4 comma d.lgs n. 50/2016. Nel caso in cui si raggiungano i suddetti limiti massimi l'Amministrazione potrà risolvere il contratto per grave inadempimento.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti articoli, saranno contestati dall'amministrazione tramite PEC, eventualmente anche in occasione dell'emissione del certificato di regolare esecuzione (che in tal caso potrà essere sospesa dal RUP).



L'operatore economico contraente dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione.

Qualora, a giudizio dell'Amministrazione, dette deduzioni non siano accoglibili, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate al contraente le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Oltre all'applicazione delle penali, l'aggiudicatario non avrà diritto a percepire il compenso per la prestazione inadempita, che dovrà comunque essere eseguita a regola d'arte.

In caso di adempimento inesatto o parziale, previa contestazione del medesimo, l'amministrazione adotterà il certificato di regolare esecuzione parziale solo per le prestazioni esattamente e correttamente eseguite.

L'importo delle penali sarà esatto mediante incameramento della cauzione ed ove insufficiente anche mediante compensazione sui compensi dovuti all'aggiudicatario per le prestazioni esattamente eseguite.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il fornitore contraente dall'adempire esattamente all'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale, fatta salva la facoltà per l'Amministrazione di risolvere il contratto nei casi in cui questo è consentito.

## **9. CLAUSOLE FINALI**

In ragione di quanto previsto all'art.1, comma 13, dal decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, così come convertito dalla legge 7 agosto 2012 n. 135 e s.m.i., il presente contratto è sottoposto al diritto di recesso dell'amministrazione, previa formale comunicazione all'appaltatore, con preavviso non inferiore a quindici giorni, nel caso in cui vengano attivate e siano disponibili convenzioni stipulate da Consip S.p.A., ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del presente contratto, salvo che l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

Le clausole del presente capitolato e delle condizioni generali di procedura prevalgono su eventuali clausole difformi del preventivo/offerta eventualmente presentato dall'Operatore economico. Per tutte le controversie stragiudiziali e giudiziali concernenti il contratto cui si riferiscono le presenti condizioni di servizio è competente il Foro di Roma;

le spese di registrazione e di bollo inerenti il contratto sono a carico dell'operatore economico e dovranno essere corrisposte in caso di stipula. Sull'ordinativo dovranno essere apposte marche da bollo nella misura prevista dall'art. 2 del D.M. 20 agosto 1992 e modificato dal decreto legge 26 aprile 2013, n. 43 convertito in legge 24 giugno 2013, n. 71, ovvero potrà in alternativa essere rilasciata apposita dichiarazione di adempimento dell'obbligo fiscale in questione.

Per accettazione

L'operatore economico