

	<p align="center">Giustizia Amministrativa - Consiglio di Stato <i>Ufficio Unico Contratti e Risorse</i></p>
	<p>All. 1 Capitolato tecnico - Affidamento della fornitura per l'acquisizione di componenti per la manutenzione evolutiva dei sistemi di storage già in esercizio presso il CED della G.A. e rinnovo del relativo servizio di manutenzione per 36 mesi CIG 97621236BE</p>

ESIGENZA	Acquisizione di componenti per la manutenzione evolutiva dei sistemi di storage già in esercizio presso il CED della G.A. e rinnovo del relativo servizio di manutenzione.
OBIETTIVO	Garantire la piena funzionalità e la sicurezza dell'infrastruttura informatica utilizzata per l'erogazione dei servizi informatici della Giustizia Amministrativa.

1. PREMESSA

Al fine di procedere alla manutenzione evolutiva dei sistemi di storage NetApp della Giustizia Amministrativa, migliorando contestualmente le performance e garantendo un parziale aumento della capacità dei sistemi di storage, la Giustizia Amministrativa (d'ora in poi, l'Amministrazione) intende adeguare il complesso dei propri sistemi di storage con la fornitura di nuove componenti, che consentiranno, da un lato, di poter velocizzare l'accesso e l'esecuzione delle applicazioni e, dall'altro, di fornire maggiore capacità di memorizzazione per i servizi di sviluppo applicativo, di fileserver e soprattutto di backup. Le nuove unità dovranno integrarsi perfettamente con le unità già in esercizio presso il CED della G.A. in Piazza Capo di Ferro n.13, acquisendo contestualmente anche un servizio integrato di installazione, manutenzione e supporto.

2. OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTI STIMATI

A seguito dell'attività di assessment dei sistemi di storage di cui al par. 1 è emersa l'esigenza della manutenzione evolutiva dei dispositivi NetApp del CED della G.A. al fine di superare lo stato di End of Support (EoS – Termine del Supporto da parte del Produttore) per alcune delle famiglie/modelli di controller storage, oggi integrati all'interno dell'infrastruttura informatica utilizzata per l'erogazione dei servizi informatici della Giustizia Amministrativa.

Nell'infrastruttura IT dell'Amministrazione sono attualmente presenti una serie di sistemi storage, di produzione NetApp, utilizzati per i siti e gli ambienti di seguito indicati:

- CED di Roma (Palazzo Spada) – Un sistema storage “ibrido” a 4 controller, utilizzato come sistema primario di produzione per l'erogazione dei servizi e delle applicazioni dell'Amministrazione, e composto dai seguenti modelli storage:
 - uno storage con controller modello AFF A220 dotato di cassette di dischi Flash ad elevate prestazioni (ospitano c.a. 150 TB di dati di produzione);
 - uno storage con controller modello FAS 8200 dotato di cassette di dischi rotativi a media ed elevata capacità (ospitano c.a. 115 TB di dati di produzione);
- CED di Roma (Palazzo Spada) – Un sistema storage con controller modello FAS2520, dotato di cassette di dischi rotativi ad elevata capacità utilizzato come sistema centralizzato di backup per tutte le applicazioni dell'Amministrazione. Il sistema attualmente è in grado di ospitare fino a 150 TB di dati;
- Disaster Recovery di Chieti – (sito ospitato presso il Data Center del Centro Nazionale Amministrativo dell'Arma dei Carabinieri) – Un sistema storage con controller modello FAS8020, dotato di cassette di dischi rotativi ad elevata capacità, utilizzato come sistema di Disaster Recovery (DR) per tutti i dati, trasmessi in replica dai sistemi di Palazzo Spada, per disporre di un sito “pronto” all'utilizzo in caso di totale indisponibilità del sistema primario. Il sistema attualmente è dimensionato per ospitare fino a 120 TB di dati in replica dai sistemi presenti a Roma.

L'architettura composta dei sistemi sopra indicati è stata adeguatamente progettata per disporre sempre:

- di uno storage flessibile e performante (con gli storage FAS8200 ed A220) per tutti gli ambienti di produzione, localmente al sito di Roma;
- di una copia sempre disponibile dei dati di backup di Roma (salvati sullo storage FAS2520) per un ripristino di dati locale in caso di perdita/corruzione locale dei dati;
- di una replica schedulata dei dati trasmessi dagli storage del sito di Roma verso lo storage presente a Chieti (FAS8020), per disporre dei dati e delle informazioni di nuovo accessibili da applicazioni ed utenti, nel caso della totale indisponibilità del sistema di produzione di Roma. Tale replica attualmente risulta temporaneamente sospesa e necessita proprio dell'acquisizione in parola per essere nuovamente schedulata.

L'architettura realizzata, tecnicamente disegnata in modo efficace per garantire produzione e resilienza per l'accesso e l'utilizzo dei dati, ad oggi presenta un'evidente criticità dovuta al fatto che i seguenti modelli di controller storage:

- FAS2520 (usati per il Backup dei dati di Roma);
- FAS8020 (usati come sistema di Disaster Recovery sul sito di Chieti);

hanno raggiunto, a partire dal 31/01/2023, la data di Termine del Supporto (EoS) da parte del produttore NetApp (servizi erogabili come manutenzione HW e SW), in quanto sono terminati i 5 anni che il Produttore NetApp garantisce come manutenzione di un prodotto storage, a partire dalla data di fine commercializzazione sul mercato di tale prodotto.

Pertanto, a partire dalla data del 31/01/2023, non è più possibile attivare nuovi contratti di manutenzione HW e SW od effettuare interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria per problemi e/o guasti che possano occorrere a questi due sistemi storage.

Al fine di sanare tale situazione di EoS dei controller dei sistemi storage FAS2520 e FAS8020, ottimizzando il riutilizzo parziale dei dispositivi in possesso, è stata verificata con il produttore NetApp la possibilità di una manutenzione evolutiva dei sistemi storage (con evoluzione tecnologia e tech refresh). In particolare è stata verificata la possibilità di sostituzione dei controller attuali con nuovi controller storage, attualmente manutenibili e, contestualmente, di miglioramento dell'intera infrastruttura complessiva (Produzione, Disaster Recovery e Backup) attraverso il riutilizzo delle capacità storage oggi usate dai controller in EoS.

Nello specifico, pertanto, sono stati richieste al produttore NetApp nell'ambito di un approccio in ottica di manutenzione evolutiva i seguenti componenti/servizi:

- la manutenzione evolutiva (tech refresh) degli attuali controller FAS2520 con nuovi controller FAS2720 e il riuso dello spazio di memorizzazione attualmente usato dal FAS2520;
- il rimpiazzo (tech refresh) dell'attuale storage FAS8200 nel cluster di Produzione di Roma con una coppia di controller Flash AFF A400 e spazio disco adeguato per migrare, trasparentemente alle applicazioni ed agli utenti, i dati dai dischi del FAS8200 su dischi Flash.
- la manutenzione evolutiva (tech refresh) degli attuali controller FAS8020 presenti a Chieti con i controller FAS8200 attualmente presenti nel cluster di produzione di Roma, con il riuso dello spazio di memorizzazione del FAS8200 e del FAS8020 per ampliare le capacità di salvataggio dati per il Disaster Recovery.

La soluzione sopra indicata, da realizzarsi nell'ottica della manutenzione evolutiva e del contemporaneo Tech Refresh, permetterebbe di:

- disporre di un ambiente di Produzione basato su cluster di storage All Flash con prestazioni, affidabilità, flessibilità e storage efficiency (data reduction) di elevato livello;
- disporre di un sistema target di Backup locale, dotato di controller di nuova generazione e con capacità disco sufficiente per le attuali esigenze e per quelle future, con elevato riuso dei dischi collegati al FAS2520;
- disporre di un sistema di Disaster Recovery a Chieti, dotato di controller ancora sotto pieno supporto e con capacità di spazio disco ampiamente sufficiente per le attuali esigenze e quelle future, con elevato riuso dei dischi collegati al FAS8020;
- mantenere l'intera infrastruttura in pieno supporto da parte del produttore NetApp ancora per molti anni.

2.1 Fornitura principale dell'appalto – Fornitura e posa in opera di nuove componenti hardware e software

L'oggetto principale dell'appalto è costituita dai nuovi componenti hardware e software a marchio NetApp, intesi come elementi richiesti per la Manutenzione Evolutiva/Tech Refresh dell'infrastruttura, da fornire e posare in opera ed indicati nella Tabella riportata successivamente. Tale scelta è motivata dalla necessità di garantire piena compatibilità con i sistemi già in esercizio presso i data center della G.A. ed il riutilizzo dei dispositivi in possesso, riducendo al minimo i tempi di fermo del sistema per consentire la migrazione e l'allineamento dati. Pertanto, per quanto già illustrato nella premessa del punto 2, non è prevista in sede di offerta la possibilità di proporre prodotti "equivalenti" a quelli a marchio NetApp individuati in Tabella, non potendo garantirne il perfetto funzionamento integrato con i componenti hardware e software già in uso e, in particolare, anche con i sistemi di diagnostica e autosupport in esercizio, fornendo inoltre, a tal fine, assistenza e supporto specialistici secondo i livelli di servizio specificati ed utilizzando i canali ufficiali previsti dal Produttore NetApp.

Si ritiene quindi necessaria la fornitura, installazione, configurazione e messa in esercizio dei seguenti prodotti NetApp e del servizio di manutenzione complessivo sullo storage così come indicati nella Tabella seguente:

CONTROLLER AFF A400 (Tech refresh del FAS8200)		
Part Number	Descrizione componente	Qtà
Hardware		
AFF-A400A-003	AFF-A400 HA System,Ethernet Bundle	2
DATA-AT-REST-ENCRYPTION	Data at Rest Encryption Capable Operating Sys	2
X1558A-R6-C	Jumper Crd,In-Cab,48-IN,C13-C14-C	10
X97602A-C	Power Supply,1600W,Titanium,-C	4

X-02659-00-N-C	Rail Kit,4-Post,Rnd/Sq-Hole,Adj,24-32,-C	2
X3166A-C	Chassis,AFF-A400,FAS8300/8700,-C	1
DOC-AFF-A400-C	Documents,AFF-A400,-C	1
X6566B-2-N-C	Cable,Direct Attach CU SFP+ 10G,2M,-C	8
X66240A-05-N-C	Cable,25GbE,SFP28-SFP28,Cu,0.5m,-C	2
X66211B-1-N-C	Cable,100GbE,QSFP28-QSFP28,Cu,1m,-C	4
X66211B-2-N-C	Cable,100GbE,QSFP28-QSFP28,Cu,2m,-C	4
X1161A-C	MEZZANINE,4-Pt,25G,CX5,-C	2
X66032A-N-C	Cable,12Gb,Mini SAS HD,2m,-C	4
DS224C-B-S-7.6-12S-N-C	SSD Shelf,12G,12x7.6TB,-C	1
X1151A-N-C	NIC,100GbE, PCIe gen3 x16, Smart IO,-C	2
X190005	BES-53248/IX8 CLSW,16PT10/25GB,PTSX,BRDCM SUP	2
X-RAIL-4POST-190005	Rail Kit,Ozeki,4-Post,27inch-36inch Rail	2
Software		
SW-ENCRYPT-BDL-FA-C	SW,Encryption Bundle,FAS,AFF,-C	2
SW-CORE-BNDLE-SSD-A03-C	SW,Core Bundle,Per-0.1TB,SSD,A03,-C	912
SW-DATA-PRO-BDL-SSD-A03-C	SW,Data Protectn Bdl,Per-0.1TB,SSD,AFF,A03,-C	912
CONTROLLER FAS2720 (Tech refresh del FAS2520)		
Part Number	Descrizione componente	Qtà
Hardware		
FAS2720A-005	FAS2720 HA System,CNA	2
DOC-2720-C	Documents,FAS2720,-C	1
DATA-AT-REST-ENCRYPTION	Data at Rest Encryption Capable Operating Sys	2
X1558A-R6-C	Jumper Crd,In-Cab,48-IN,C13-C14-C	2
X-SFP-H10GB-CU3M-R6-N-C	Cable,10GBase Copper SFP+ 3m,-C	8
X6566B-05-N-C	Cable,Direct Attach CU SFP+ 10G,0.5M,-C	2
X-02657-00-N-C	Rail Kit,Thin,Rnd/Sq-Hole,4-Post,Adj,24-32,-C	1
FAS2720-104-C	FAS2720,12x10TB,7.2K,-C	1
X66021A-R6	Cable,Storage,MiniSAS HD,QSFP,12G,2m	4
Software		
SW-ENCRYPT-BDL-FA-C	SW,Encryption Bundle,FAS,AFF,-C	2
SW-CORE-BNDLE-NLSAS-F01-C	SW,Core Bundle,Per-0.1TB,NLSAS,F01,-C	1200

Tutte le componenti nuove dovranno essere fornite ed equipaggiate dei necessari accessori per connettività di front-end e back-end, prevedendo l'installazione a rack standard da 19" e la connessione all'alimentazione elettrica esistente.

Viene richiesto che tutte le componenti fornite siano coperte da un servizio di manutenzione HW e un Supporto SW, erogato direttamente tramite il Produttore NetApp, per la durata di 36 (trentasei) mesi con copertura giornaliera H24 ed intervento on-site in 4 ore con contestuale sostituzione di eventuali parti guaste.

Resta inteso che qualsiasi errore o incompatibilità nella fornitura dei prodotti hardware e software richiesti restano a carico del Fornitore che dovrà provvedere, esclusivamente a proprio carico e senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione, ad intervenire tempestivamente sostituendo le parti errate o malfunzionanti e, in generale, ad ogni intervento finalizzato a porre il sistema in esercizio e in condizioni di ottimale funzionamento.

Ai fini della fatturazione e dell'acquisizione dei beni in fornitura all'inventario dell'Amministrazione, in sede di offerta di gara e successivamente in fase di stipula del contratto, la Ditta Aggiudicataria (d'ora in poi anche il Fornitore) dovrà produrre opportuno documento attestante, in modo analitico e dettagliato rispetto all'importo complessivo offerto, i valori economici attribuiti ai singoli beni (da intendersi per macroprodotti, ricomprendendo nell'importo di costo del singolo bene principali eventuali componenti accessori di poco valore, ad es. cavetteria, staffe, etc.) e ai servizi offerti come di seguito specificati (questi ultimi valorizzati per annualità). Tale documento dovrà essere reso disponibile all'Ufficio competente per la fase di esecuzione del contratto in sede di verbale di consegna, come di seguito.

Si specifica, in particolare, che:

- i prodotti forniti dovranno essere nuovi di fabbrica, corredati di marchio CE, in produzione al momento della stipula del contratto, non usati o rigenerati, contenuti nella loro confezione originale, muniti di licenza specifica in favore della Giustizia Amministrativa, che sarà quindi il primo acquirente di tali prodotti e primo licenziatario di qualsiasi copia del software, compreso quello incluso negli apparati;
- la Ditta aggiudicataria si impegna a fornire licenze software originali rilasciate per la G.A. ed apparati idonei allo scopo;
- la Ditta aggiudicataria non potrà fornire materiali di provenienza illegale, o prodotti usati e/o rigenerati;
- in relazione ai prodotti che verranno acquistati per il progetto e ai servizi di manutenzione e supporto, l'Amministrazione dovrà essere esentata da qualunque richiesta di pagamento in merito a:
 - tariffe di ispezione dei prodotti del costruttore;
 - tariffe di relicenziamento del software aggiuntive, che in ogni caso dovranno essere pagate dal Fornitore, fatto salvo il diritto di maggior danno dell'Amministrazione nei confronti della Ditta aggiudicataria;
- sono inclusi nella fornitura tutti i componenti accessori (cavetteria/staffe di montaggio, ecc.) ed ogni altro elemento/strumento occorrente per la posa in opera e funzionamento del prodotto acquistato.

La fornitura dovrà comprendere anche l'installazione, la configurazione e la messa in esercizio dei prodotti secondo le modalità ed i servizi di supporto al collaudo di seguito descritti.

Il servizio di "supporto al collaudo" è obbligatorio ed il suo costo è da intendersi compreso nel prezzo della fornitura. Di seguito sono descritti, in modo sommario e non esaustivo, le principali attività ed i task di servizi per completare l'intera manutenzione

evolutiva, per la quale sono state complessivamente stimate una quantità di n.10 giornate di attività e lavori:

- Roma – Sistema di Produzione
 - Upgrade del Sistema Operativo ONTAP ad una versione adeguata per effettuare lo spostamento/migrazione dati tra controller da sostituire e nuovi controller;
 - Tech refresh trasparente degli Switch CN1610 di Cluster Interconnect con gli switch Broadcom 53248 nel Cluster di Produzione di Roma;
 - Aggiunta dei controller A400 con dischi nel Cluster di Produzione di Roma e loro configurazione;
 - Spostamento/migrazione dati trasparente tra il FAS8200 e l'A400 nel Cluster di produzione di Roma;
 - Distacco del FAS8200 dal Cluster di produzione di Roma e sua preparazione per il trasporto a Chieti;
 - Trasporto fisico del FAS8200 da Roma a Chieti (sede del DR) – Il trasporto degli apparati sarà a cura di Consiglio di Stato;
- Roma – Sistema di Backup
 - Upgrade del Sistema Operativo ONTAP ad una versione adeguata per effettuare lo spostamento/migrazione dati tra controller da sostituire e nuovi controller;
 - Riutilizzo degli Switch CN1610 di Cluster Interconnect per creazione di un cluster a 4 controller tra i controller FAS2520 ed i nuovi controller FAS2720;
 - Aggiunta dei controller FAS2720 al Cluster e loro configurazione
 - Spostamento/migrazione dati trasparente tra il FAS2520 ed il FAS2720 nel Cluster;
 - Distacco dei controller FAS2520 dal Cluster e loro dismissione;
 - Riutilizzo dello spazio disco del FAS2520 riconnettendolo al FAS2720
 - Distacco degli switch CN1610 e loro trasporto a Chieti (sede del D.R.) (il trasporto degli apparati sarà a cura del Consiglio di Stato);
- Chieti – Sistema di Disaster Recovery
 - Montaggio a rack del FAS8200 proveniente da Roma;
 - Montaggio a rack degli switch CN1610 provenienti da Roma;
 - Upgrade del Sistema Operativo ONTAP ad una versione adeguata per effettuare lo spostamento/migrazione dati tra controller da sostituire ed i nuovi controller;
 - Creazione del Cluster a 4 controller tra FAS8020 e FAS8200;

- Spostamento/migrazione dati trasparente tra il FAS8020 ed il FAS8200 nel Cluster;
- Distacco dei controller FAS8020 dal Cluster e loro dismissione;
- Riutilizzo dello spazio disco del FAS8020 riconnettendolo al FAS8200;
- Distacco degli switch CN1610 e loro dismissione.

Il Fornitore procederà, con propri mezzi e risorse, alla verifica funzionale di tutti i sistemi/apparati/servizi oggetto di Fornitura; tale verifica dovrà consistere in un Piano di Test concordato con l'Amministrazione e finalizzato a verificare che gli apparati forniti siano conformi ai requisiti richiesti e risultino funzionare correttamente, sia singolarmente che interconnessi tra loro.

Al fine della valutazione delle attività necessarie per l'installazione, la configurazione e la messa in esercizio degli apparati, il Fornitore preliminarmente alla presentazione dell'offerta economica potrà chiedere all'Amministrazione un sopralluogo dei luoghi dove sarà espletato l'appalto e dell'infrastruttura di rete esistente con il RUP nominato per l'esecuzione del contratto, da concordare secondo le modalità e i termini definiti dal RUP designato per la procedura di gara in base alle indicazioni all'art. 2.5.

Per tutti i beni/servizi di messa in esercizio in fornitura, come sopra descritti, l'Amministrazione ha stimato un importo massimo complessivo - soggetto a ribasso unico - pari ad euro 190.100,00 oltre iva (inclusi euro 200,00 per parte costi della sicurezza quantificati dal RSPP), calcolati sulla base di listini commerciali riferibili a produttori di apparati con le caratteristiche richieste.

2.2 Servizio accessorio di assistenza e manutenzione/supporto tecnico.

A corredo ed in via strumentale alla fornitura principale degli apparati, oltre l'installazione e la configurazione hardware e software dei prodotti secondo le modalità di seguito descritte, il Fornitore dovrà erogare anche i servizi di assistenza e manutenzione generale per 36 mesi sui prodotti acquistati. In particolare, attesa la strumentalità e la connessione di detti servizi con la fornitura delle apparecchiature, oggetto principale dell'appalto, l'aggiudicazione dovrà avvenire in un unico lotto.

L'oggetto dell'appalto accessorio è quindi costituito in generale da:

- a) il servizio di manutenzione generale dell'intera fornitura hardware e software (IOS) la cui configurazione è descritta nella tabella;
- b) il servizio accessorio di assistenza tecnica – supporto specialistico per particolari interventi da effettuarsi on site con personale qualificato sugli apparati sopra riportati;
- c) fornitura in opera/installazione di materiale e componenti di ricambio, nell'ambito del servizio di manutenzione generale di cui alla lett. a).

Con l'acquisizione di tali servizi si vuole intendere che in caso di qualsiasi malfunzionamento hardware/software o guasto relativamente alle parti individuate/fornite, attraverso i Serial Number dei prodotti acquistati riportati in Tabella, sarà possibile aprire ufficialmente con la casa madre (NetApp) un "case" per la risoluzione del problema segnalato, direttamente dall'Amministrazione attraverso il portale e/o il call center del produttore degli apparati ovvero indirettamente aprendo una segnalazione al Fornitore mediante i numeri telefonici e/o la email messi a disposizione per i servizi erogati in oggetto.

Il servizio di manutenzione e assistenza tecnica avrà durata di 36 mesi a partire dalla data del "verbale di consegna", come meglio specificato al punto 2.6.

Dovranno comunque essere assicurati gli SLA (Service Level Agreement) indicati di seguito. L'esecuzione dell'intervento dovrà comunque essere garantita entro 8 ore lavorative dalla richiesta dell'Amministrazione, salvo quanto in appresso indicato.

Mediante i servizi accessori di assistenza e manutenzione il Fornitore dovrà garantire il perfetto stato di funzionamento dei relativi prodotti hardware e software forniti, provvedendo a fornire l'assistenza tecnica e ponendo in essere tutte le attività necessarie al loro funzionamento ed alla risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del servizio.

Nell'ambito di questi servizi, che devono essere prestati dal Fornitore nel rispetto degli SLA previsti, il Fornitore deve comunque assicurare (anche ove non specificamente indicate nei pacchetti di servizi NetApp sopra descritti):

- la manutenzione preventiva che include interventi per evitare l'insorgere di malfunzionamenti;
- la manutenzione correttiva che include le azioni volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità anche attraverso attività di supporto on-site;
- la manutenzione evolutiva comprendente tutte le attività inerenti al costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima release disponibile sul mercato.

In particolare, il servizio di manutenzione consiste in:

1. riparazione dei guasti, blocchi o altri inconvenienti hardware e/o software che dovessero verificarsi;
2. sostituzione di tutte le parti non più funzionanti con quelle di ricambio;
3. aggiornamento di tutte le versioni del software non funzionanti o con funzionalità limitate o bloccate con release del software opportunamente corrette per fruire a pieno di tutte le funzionalità offerte dal pacchetto software in possesso;
4. esecuzione delle prove, dei controlli necessari e di ogni altra attività (tuning ed integrazione continua con l'infrastruttura informatica della G.A.) necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle apparecchiature e del software.

Per malfunzionamento delle apparecchiature e/o del software si intende ogni difformità hardware e software del prodotto in esecuzione dalle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

L'aggiudicatario si impegna ad erogare anche la manutenzione preventiva, che consiste in interventi, anche periodici, concordati con l'Amministrazione (ad es: regolazioni, controlli, aggiornamenti firmware, ottimizzazioni, sostituzioni hardware o dell'applicativo in funzione migliorativa rispetto alla configurazione delle macchine o del pacchetto software rilasciato in precedenza) finalizzati all'ottimizzazione ed all'aggiornamento dei sistemi oggetto del servizio.

Per il servizio di manutenzione (sia preventiva che correttiva che evolutiva) l'Amministrazione ha valutato che normalmente gli interventi effettuabili da remoto (rilascio automatizzato o semiautomatizzato di nuove versioni dei firmware e dei software di gestione, regolazioni periodiche e controllo dei sistemi, tuning e integrazione continua con l'infrastruttura informatica del Consiglio di Stato, etc.) sono prevalenti nel servizio di assistenza rispetto agli interventi di manutenzione previsti on site (fornitura e successiva installazione delle parti di ricambio, etc.).

In particolare, l'Amministrazione ha stimato che, al fine di garantire la perfetta funzionalità dei prodotti ed a prevenirne i malfunzionamenti, gli interventi di manutenzione complessivamente necessari sono in numero orientativo di 18 per l'intera durata del servizio, distinti come segue: n. 12 da remoto e 6 presso la sede dell'amministrazione (on site).

Detta stima non deve intendersi come limite massimo agli eventuali, ulteriori interventi richiedibili/necessari durante l'espletamento del servizio.

In particolare, i servizi di assistenza tecnica e manutenzione generale (IOS) correttiva, preventiva ed evolutiva a chiamata di Support NetApp, sui prodotti associati ai codici richiesti in Tabella (di cui si indica di seguito il link nel quale trovare i datasheet esplicativi dei servizi di manutenzione richiesti), dovranno essere erogati in forma di reperibilità, ossia quando occorra all'Amministrazione. In particolare tale reperibilità dovrà essere garantita in modalità Mission Critical con "copertura oraria H24, 7 giorni su 7 e sostituzioni delle parti in 4 ore con SLA di tipo mission critical", con ciò intendendosi che, a seguito della richiesta di assistenza ricevuta mediante il punto di contatto (call center) telefonicamente o via email, il Fornitore deve rendere disponibile da remoto o on site personale tecnico – con profilo di sistemista senior o superiore - per il supporto o l'intervento richiesto entro 4 ore lavorative dalla chiamata 24 ore su 24, 7 giorni su 7, compresi i giorni festivi per 365 giorni l'anno, compatibilmente con gli SLA previsti dal Support NetApp acquistato ovvero salvo migliori condizioni e tempistiche previste dallo stesso Fornitore ovvero salvo quanto in appresso indicato.

Dovranno quindi essere assicurati i seguenti SLA (Service Level Agreement):

- Tempi di risposta del supporto tecnico in lingua italiana dall'apertura del guasto basata sui segg. livelli di priorità, 24H su 24H, 7 giorni su 7:

- Priority 1: entro 30 minuti 24X7;
 - Priority 2: entro 2 ore 24X7;
 - Priority 3: entro 24 ore NBD;
 - Priority 4: entro 24 ore NBD.
- Priority 1: Il nodo NetApp, il Sistema o il cluster è down, non è in grado di fornire dati oppure è in stato “panic” o “hang” o in stato di degrado delle performance sufficiente a non poter assicurare la normale operatività. A questo livello di priorità, NetApp garantisce la risoluzione del problema nel minor tempo possibile, con l’eventuale supporto del Presidio Tecnico presso l’Amministrazione.
 - Priority 2: il nodo NetApp, il Sistema o il cluster è a tratti in stato di “panic” or “hang” o è in stato di performance degradate che consentono una operatività, ma non ad un livello accettabile. A questo livello NetApp garantisce la risoluzione del guasto nel minor tempo possibile.
 - Priority 3: il nodo NetApp, il Sistema o il cluster sperimenta un problema, un’anomalia o un difetto con un impatto relativamente basso sulla normale operatività. A questo livello, NetApp garantisce la risoluzione del problema attraverso workaround e/o upgradet/update hardware/software.
 - Priority 4: a questo livello di priorità sono situate le normali richieste dell’Amministrazione riguardanti configurazioni, uso e manutenzione delle unità NetApp. Ciò include richieste a livello di Amministratore. Non c’è impatto sui sistemi di produzione del Cliente.

Nello specifico dovranno comunque essere assicurati gli SLA (Service Level Agreement) relativi ai tempi di risposta previsti per i servizi di manutenzione e assistenza tecnica, associati ai prodotti NetApp in Tabella con le Priority ivi collegate, come di seguito specificati:

- Servizi di Manutenzione NetApp denominati “SupportEdge Premium” e/o superiori per i dispositivi in Tabella ove applicabili con intervento da remoto o on-site con copertura oraria 24X7X365.

I vari Servizi “SupportEdge” sono descritti al seguente link ufficiale

NetApp: <https://www.netapp.com/it/services/support/descriptions/>

L’estensione inclusiva dei vari Servizi “SupportEdge” è motivata dalla necessità di poter ingaggiare ufficialmente il Supporto del Produttore, in caso di necessità (es. rilascio firmware/software originali, interventi “high-skills”, ecc.) e con le tempistiche previste.

Ogni singolo intervento di manutenzione, sia essa correttiva che preventiva od evolutiva, comprende l’espletamento di tutte le attività necessarie al completamento dell’intervento medesimo (compresa la sostituzione di parti/componenti di ricambio, ove necessaria).

Ogni intervento deve essere iniziato al massimo entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata e deve terminare entro le successive 8 ore lavorative, salvo migliore tempistica prevista negli SLA previsti dal service offerto dal Fornitore. In caso di comprovati impedimenti di forza maggiore o salvo specifici accordi con l'Amministrazione (ad es. nel caso di rilascio in automatico di aggiornamenti software da remoto per cui è tecnicamente necessaria una durata più lunga), il completamento dell'intervento (compresa la sostituzione di parti/componenti di ricambio, ove necessaria) potrà avvenire con tempistiche maggiori.

Salvo ipotesi di impedimenti insuperabili non addebitabili all'aggiudicatario (forza maggiore) non è in alcun caso consentito, per ogni intervento dei service indicati, un tempo di risposta superiore alle tempistiche come sopra descritte.

In ogni caso, almeno 30 giorni solari prima della scadenza di ogni anno contrattuale a partire dalla data di inizio del servizio, l'operatore economico dovrà proporre all'Amministrazione (se essa non lo abbia già richiesto) un intervento di manutenzione preventiva per controlli e verifiche di funzionamento.

In particolare, detti interventi di manutenzione preventiva periodica dovranno essere proposti all'Amministrazione all'indirizzo PEC dell'Ufficio scrivente ced.spi@ga-cert.it e via e-mail per conoscenza al RUP dell'esecuzione ed al DEC, ai rispettivi recapiti e-mail indicati all'art.5.

Nel caso l'Amministrazione non rifiuti espressamente la proposta di intervento entro 15 giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione, la stessa si intende autorizzata e dovrà essere effettuata dall'aggiudicatario concordandone modalità e tempistiche con l'Amministrazione.

L'intervento di manutenzione preventiva on site è richiesto dall'Amministrazione o proposto dall'aggiudicatario ove ne riscontri la necessità tecnica.

Per ogni intervento di manutenzione, l'aggiudicatario dovrà comunicare all'indirizzo PEC dell'Ufficio scrivente, nonché per conoscenza, via e-mail al RUP dell'esecuzione ed al DEC, con congruo anticipo, il giorno e l'ora dell'intervento richiesto o autorizzato.

Per ogni intervento di manutenzione, dovrà essere redatta dall'aggiudicatario un'apposita "nota di intervento", in formato elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto intervento, nonché le prestazioni effettuate.

In particolare, dovranno essere registrati:

- il numero identificativo dell'apparecchiatura soggetta a intervento;
- il numero identificativo della chiamata;
- l'ora ed il giorno della chiamata;
- il numero identificativo del problema;
- il luogo di esecuzione dell'intervento;

- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'esito dell'intervento, con indicazione dell'ora e del giorno dell'avvenuto ripristino (o di chiusura dell'intervento);
- la durata dell'intervento;
- la dichiarazione delle ragioni tecniche che comportano il superamento della relativa priority (se del caso).

Al fine della relativa validità la suddetta nota d'intervento dovrà essere sottoscritta da un rappresentante dell'Amministrazione ed inoltrata all'indirizzo PEC dell'Ufficio scrivente, nonché per conoscenza, via e-mail al RUP dell'esecuzione ed al DEC ove nominato.

La richiesta d'intervento di manutenzione verrà effettuata dall'Amministrazione ai punti di contatto messi a disposizione dall'aggiudicatario, come meglio individuati al successivo punto 5.

Per tutti i servizi di manutenzione come sopra descritti, eseguiti con modalità di reperibilità o periodica, da remoto ed on site, l'Amministrazione ha stimato un canone di importo massimo complessivo - soggetto a ribasso unico - pari ad Euro 21.460,00 oltre iva (inclusi euro 360,00 per parte costi della sicurezza quantificati dal RSPP), compresi i costi della manodopera e delle eventuali parti/componenti di ricambio che dovessero rendersi necessarie per il corretto funzionamento degli apparati, calcolati sulla base di listini commerciali riferibili a produttori di apparati con le caratteristiche richieste.

In sede d'offerta economica il Fornitore dovrà indicare la quotazione annuale dei singoli servizi offerti (da intendersi per macroservizi, ricomprendendo nell'importo di costo del singolo servizio principale eventuali manutenzioni su componenti accessorie di poco valore, ad es. GBIC, etc.).

2.3 Servizi professionali

L'Amministrazione ha stimato inoltre di aver bisogno nell'arco dei 36 mesi di almeno 6 possibili giornate di assistenza specialistica per specifiche attività (configurazioni particolari sui sistemi, tuning specifici con apparati gestiti da terze parti, etc.) erogate presso i propri uffici tecnici attraverso le prestazioni di un tecnico altamente qualificato con profilo professionale almeno di sistemista senior; l'utilizzo delle giornate di assistenza, nell'arco temporale suddetto avviene a consumo e su richiesta dell'Amministrazione. L'Amministrazione, pertanto, non è in alcun modo vincolata all'utilizzo delle giornate di supporto specialistico. Detti interventi dovranno essere di volta in volta, preventivamente concordati (via e-mail) con il RUP della fase esecutiva e/o il DEC ove nominato, con indicazione del tipo di intervento, della data di esecuzione e del nominativo del tecnico che li eseguirà.

Sulla base del livello medio di mercato di analoghe figure professionali (stimati euro 500,00 per giornata/uomo), l'importo complessivo stimato per il supporto specialistico –

soggetto a ribasso unico - è pari ad euro 3.000,00 oltre IVA. L'importo di ogni singola giornata/uomo di supporto specialistico sarà determinato suddividendo l'importo complessivo offerto per il servizio in questione in sede di gara per il n. di giornate massimo sopraindicato (n.6).

Ogni intervento deve essere effettuato e completato entro la durata massima (salvo diversa e condivisa necessità) di 8 ore lavorative dall'inizio del medesimo in base alla data ed ora preventivamente concordate con l'Amministrazione.

Ogni singolo intervento dovrà essere verbalizzato con analoga "nota" di cui al punto 2.3 ed accettato dal RUP della fase esecutiva o dal DEC ove nominato.

2.4 Punti d'accesso e curricula personale

A partire dalla data di inizio del servizio l'operatore economico affidatario deve mettere a disposizione dell'Amministrazione oltre a quelli degli eventuali servizi associati al pacchetto acquisito tramite la casa madre dei dispositivi un autonomo punto di accesso (call center) fornendo un numero unico ed un indirizzo email ai quali l'amministrazione indirizzerà le richieste d'intervento, con copertura 24x7x365 nella fascia oraria di disponibilità 0-24, per 7 giorni lavorativi a settimana dal lunedì alla domenica.

Dovranno essere garantiti i seguenti livelli minimi di servizio:

- Per le chiamate:
 - Risposta entro 30", per l'80% delle chiamate ricevute.
 - Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%.
- Per le e-mail riscontro entro 2 ore lavorative.

Entro il termine di 3 giorni lavorativi dalla data di inizio del servizio oggetto della fornitura l'operatore economico deve fornire all'Amministrazione i curricula del dipendente/i che sarà/saranno dedicato/i alla posa in opera dei prodotti forniti e ai servizi di assistenza e manutenzione nonché di supporto specialistico.

Dette comunicazioni dovranno essere effettuate mediante posta elettronica certificata dell'Ufficio scrivente e per conoscenza al RUP dell'esecuzione ed al DEC.

2.5 Sopralluogo

Al fine di prendere conoscenza di tutte le circostanze generali e particolari che possono avere influenza sull'espletamento dell'appalto, ogni operatore economico invitato e interessato a presentare un preventivo può facoltativamente effettuare un sopralluogo preliminare di ricognizione dei luoghi dove sarà espletato l'appalto medesimo e dei sistemi tecnici già disponibili. L'aggiudicatario, anche qualora per sua scelta, non abbia provveduto ad eseguire il sopralluogo non potrà in alcun modo sollevare successivamente obiezioni in relazione a

difficoltà che avrebbe dovuto conoscere e delle quali avrebbero dovuto tenere conto nella predisposizione dell'offerta stessa. L'Amministrazione rilascerà all'uopo apposita attestazione di avvenuto sopralluogo.

Il sopralluogo andrà effettuato con il RUP per l'esecuzione del contratto previo appuntamento da concordare secondo le modalità e i termini definiti dal RUP designato per la procedura di gara.

Nella richiesta andrà indicato anche il nome e cognome, con i relativi dati anagrafici, della persona incaricata. Tenuto conto che il sopralluogo in questione avverrà in orari lavorativi, al fine di non interrompere le attività istituzionali, potrà partecipare una sola persona per società.

Il sopralluogo può essere effettuato dal rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico munito di documento di identità, o da soggetto all'uopo delegato in possesso di apposita delega scritta, con acclusa copia del documento di identità del delegante.

Saranno a carico dei partecipanti tutti gli oneri sia organizzativi che economici relativi all'esecuzione dei sopralluoghi, anche con riferimento agli spostamenti da un luogo all'altro. A tal fine si sottolinea che le sedi del Consiglio di Stato interessate dall'appalto si trovano all'interno della ZTL.

2.6 Piano Operativo – Verbale di consegna fornitura e decorrenza del servizio

La Ditta aggiudicataria entro 7 giorni lavorativi dalla stipula del contratto dovrà inviare all'Amministrazione ed in particolare all'Ufficio competente per la fase di esecuzione Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche tramite PEC: ced.spi@ga-cert.it, e per conoscenza al RUP nominato per la fase esecutiva (Ing. Claudio Scotognella: c.scotognella@giustizia-amministrativa.it) e al DEC ove nominato (Dott. Antonio Furnari: a.furnari@giustizia-amministrativa.it), un Piano Operativo per il deployment degli apparati in fornitura con gli aggiornamenti software ove previsti e dei lavori in opera, con relativo cronoprogramma, indicando in dettaglio i tempi e le risorse impiegate, con l'obiettivo della minimizzazione delle interruzioni di servizio della rete e dei servizi in produzione. Per ogni giorno lavorativo di ritardo verrà applicata una penale come da tabella prevista al successivo art.10. Detto Piano Operativo dovrà essere eventualmente ripresentato, qualora si rendesse necessario, entro il mese solare antecedente alla fine di ogni anno di servizio e dopo la prevista visita annuale di manutenzione preventiva, a seguito della quale il Fornitore dovrà produrre una relazione dettagliata della condizione di funzionamento hardware e dello stato di aggiornamento del software/firmware degli apparati.

Il Fornitore dovrà provvedere ad installare e configurare tutte le apparecchiature e il software oggetto della presente fornitura nonché eseguire i lavori previsti di concerto con l'Ufficio Ced, Rete, Sicurezza, Siti Istituzionali, Formazione e Dotazioni Informatiche del

Servizio per l'Informatica della Giustizia Amministrativa, in base al Piano Operativo. Unitamente alla fornitura degli apparati, il Fornitore dovrà procedere quindi all'installazione, configurazione, test e avvio operativo dei dispositivi.

Tutte le attività relative alla fornitura, installazione, configurazione e messa in esercizio dei dispositivi/del software relative ai tech refresh presso i siti informatici dell'Amministrazione dovranno concludersi obbligatoriamente entro e non oltre il termine indicato dal Fornitore nel Piano Operativo, che comunque non potrà essere superiore a 90 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto ovvero 60 giorni naturali e consecutivi dalla data del verbale di avvio del contratto, oltre il quale l'Amministrazione applicherà, per ogni giorno lavorativo di ritardo, la penale prevista al successivo art.10., salvo motivata giustificazione del Fornitore riguardo ad un ritardo documentato non imputabile alla Ditta.

Nel dettaglio, dovranno essere individuate nel Piano Operativo ed assicurate almeno le seguenti attività:

- Kick-off meeting e redazione del Verbale di Inizio Attività (VIA);
- Adeguamento hw/sw delle componenti esistenti dei sistemi di storage;
- Installazione, aggiornamento e configurazione hw/sw delle nuove unità di controller e dello spazio storage collegato presso i siti informatici dell'Ente (CED presso Palazzo Spada a Roma e Disaster Recovery presso CNA a Chieti);
- Test di verifica del corretto funzionamento degli apparati prima stand alone e poi successivamente integrati nell'infrastruttura dell'Amministrazione;
- Test di verifica del corretto funzionamento di tutto lo storage e delle repliche verso il sito secondario;
- Test di verifica del corretto funzionamento dell'accesso a caldo ai dati del sito secondario per garantire le future attività di test di disastro;
- Rilascio degli apparati in produzione;
- Installazione del software previsto in fornitura sulle macchine dell'Ente;
- Fornitura di tutta la documentazione di progetto e chiusura del progetto.

All'atto della fornitura il Fornitore dovrà provvedere, con mezzi, materiali e personale specializzato propri, a:

- consegnare direttamente presso le sedi interessate tutti i materiali costituenti la fornitura;
- installare integralmente gli apparati oggetto di fornitura nei locali indicati dall'Amministrazione;
- garantire tutte le attività di prima configurazione che consentano all'Amministrazione Contraente di ottenere un sistema "chiavi in mano" stabile e funzionante, completo di credenziali di accesso per la gestione degli apparati in autonomia;

- procedere alla verifica funzionale di tutti i sistemi/apparati/servizi oggetto di fornitura;
- garantire la continuità e le funzionalità dei sistemi di storage preesistenti nel periodo di installazione delle nuove componenti, anche attraverso installazioni provvisorie, limitando al minimo i disservizi.
- garantire che, qualora un'operazione di attivazione del sistema dovesse costituire causa di disservizio, dovrà essere possibile un ripristino immediato della condizione preesistente;
- garantire che, qualora gli interventi comportino una completa interruzione dell'attività lavorativa, dovranno essere effettuati in orario non coincidente con il periodo di operatività dell'Amministrazione e comunque concordati preventivamente con l'Amministrazione.

Per quanto riguarda l'installazione degli apparati attivi, costituirà esclusivo compito ed onere dell'Amministrazione Contraente la predisposizione degli impianti di alimentazione elettrica sino alla derivazione locale (presa standard 220 CA).

Il Fornitore dovrà inoltre prestare un servizio di dismissione del materiale esistente mediante l'attività di ritiro per lo smaltimento dei materiali e delle apparecchiature sostituite già in possesso dell'Amministrazione e dichiarate non più utilizzabili dalla stessa, nonché di tutto il materiale di risulta che non possa essere riutilizzato dall'Amministrazione.

All'atto della partecipazione, qualora lo smaltimento e il trasporto di materiali di risulta dell'appalto a discarica non venga effettuato in proprio, l'impresa dovrà impegnarsi, in caso di stipula del contratto a servirsi per il trasporto a discarica dei materiali di un operatore economico iscritto alla white list della Prefettura competente per territorio (art. 1, comma 53 L. 190/2012).

Il Fornitore dovrà garantire le operazioni di configurazione sugli apparati forniti per consentire il normale esercizio, secondo le modalità espresse dall'Amministrazione, emerse in sede di pianificazione definitiva del progetto di consegna e installazione. Tra le attività di configurazione che il Fornitore dovrà garantire al termine dell'installazione sono comprese:

- aggiornamento all'ultima versione stabile di sistema operativo;
- configurazione di policy di sicurezza appropriate;
- inserimento dell'apparato in rete conformemente al piano di indirizzamento dell'Amministrazione;
- configurazione delle VLAN necessarie ed inserimento delle porte nelle VLAN relative;
- configurazione dei protocolli di rete (es. Spanning Tree);
- configurazione di eventuali indirizzi necessari al management (ad es: loopback di gestione);
- configurazione per l'invio delle trap SNMP appropriate al sistema di gestione;

- configurazione funzionalità e policy per i dispositivi per la sicurezza delle reti (es. port security);
- assegnazione dei prodotti in oggetto in carico all'Amministrazione presso la casa costruttrice (indicazione come End User finale degli apparati alla "Giustizia Amministrativa" sulla piattaforma/sito online del produttore).

In alcun caso le apparecchiature e il servizio di supporto forniti dovranno entrare in conflitto ovvero produrre danni alle apparecchiature dell'infrastruttura già esistenti presso l'Amministrazione. Ove fosse riscontrato un danno alle apparecchiature esistenti presso la G.A., causato dai dispositivi installati, dal software a supporto o dal servizio fornito, l'operatore economico sarà tenuto a sue spese al ripristino e/o all'integrale sostituzione dei componenti danneggiati, oltre al risarcire tutti i danni non ripristinabili per equivalente.

Della messa in esercizio dei device e dei lavori eseguiti verrà dato conto in apposito **verbale di consegna** della fornitura redatto in contraddittorio tra il RUP dell'esecuzione, il DEC ed il Referente del Fornitore.

Il verbale di consegna, controfirmato dall'Amministrazione, è comprovante l'avvenuta esecuzione positiva di tutte le attività inerenti alla fornitura, l'installazione, i lavori e la verifica funzionale. Tale documento dovrà riportare la data di completamento della fornitura e dei lavori dalla quale si intenderà iniziare il periodo di garanzia dei prodotti, nonché tutte le informazioni di dettaglio qualificanti l'oggetto della fornitura stessa, ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- l'elenco di beni, lavori e servizi forniti;
- il luogo di fornitura;
- il codice di riferimento dell'Ordinativo di fornitura;
- l'elenco dei test e i relativi risultati.

Tutti i servizi di assistenza e manutenzione inclusi nella fornitura avranno decorrenza dalla data del verbale di messa in esercizio del sistema, salvo diversa indicazione espressamente riportata e motivata all'interno dello stesso verbale di consegna ovvero in un documento allegato eventualmente previsto dall'Amministrazione con addendum in sede di stipula del contratto.

In caso di esito negativo della messa in esercizio dei prodotti forniti, il Fornitore dovrà procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti e sostituzioni di parti e comunicare la disponibilità alla seconda consegna entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del primo verbale di consegna negativo. Per ogni giorno lavorativo di ritardo verrà applicata una penale come da tabella prevista al successivo art. 10.

Entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del verbale di consegna positivo ed ai fini della successiva verifica di conformità, il Fornitore è tenuto a produrre tutta la documentazione necessaria ad attestare l'esatta assegnazione degli apparati

alla Giustizia Amministrativa e il periodo di validità del servizio di assistenza e manutenzione come previsto sugli apparati in oggetto tramite i serial number ed attraverso le attestazioni/le dichiarazioni rilasciate dalla casa madre al Fornitore sui prodotti/servizi in Tabella. In mancanza della consegna della documentazione pocanzi richiamata, il verbale positivo di consegna è da intendersi inefficace fino alla produzione della stessa. In tal caso il termine iniziale del servizio dovrà intendersi posticipato alla data di effettiva consegna della documentazione. Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine di consegna sopra indicato, verrà applicata una penale come da tabella prevista al successivo art. 10.

Analogamente a quanto previsto per il Piano Operativo le suddette comunicazioni e documentazioni dovranno essere sottoscritte da un rappresentante del Fornitore ed inoltrate all'indirizzo PEC dell'Ufficio scrivente, nonché per conoscenza, via e-mail al RUP dell'esecuzione ed al DEC ove nominato.

In assenza di quanto sopra non potrà procedersi alla verifica di conformità secondo le tempistiche successivamente indicate, fatta salva l'applicazione delle relative penali per ogni giorno di ritardo oltre i termini perentori suindicati.

2.7 Costo della manodopera

Al mero fine del calcolo del costo della manodopera nella procedura di gara e sulla base dell'esperienze pregresse, a titolo puramente indicativo, l'Amministrazione ha stimato:

1. n.10 giornate per l'installazione, configurazione e messa in esercizio delle apparecchiature fornite e del software di aggiornamento/gestione/controllo remoto con l'impiego di n.1 dipendente con profilo professionale di Sistemista Senior. L'operatore economico potrà anche diminuire le giornate aumentando proporzionalmente le risorse (ad es: n. 5 giornate con impiego di due sistemisti, ecc.). L'indicazione delle giornate impiegate per l'installazione andrà indicato nel Piano Operativo di cui al punto 2.6.
2. n.18 giornate per l'assistenza supporto da remoto o on site, effettuate da n. 1 dipendente con profilo professionale di Sistemista Senior (il numero di giornate/interventi è indicativo, potendone essere necessario un numero maggiore).

Per le attività relative ai punti 1 e 2 la Stazione appaltante complessivamente ha stimato, pertanto, detto costo in Euro 5.588,80 in base ai seguenti parametri: 1) CCNL applicabile Aziende Terziario distribuzione e servizi; 2) utilizzo di n.1 dipendente con qualifica/profilo professionale "Sistemista Senior", inquadrato al I livello, costo medio orario Euro 24,95, come da relativa tabella ministeriale; 3) numero di ore lavorative complessive individuate pari a ore n.244 (28 giornate per 8 ore giornaliere).

Si precisa che all'interno degli importi di gara ai punti 2.1 e 2.2 sono stati inclusi anche gli oneri inerenti alla sicurezza quantificati dal RSPP relativi alle giornate di attività di installazione dei dispositivi in fornitura e di assistenza stimati in Euro 560,00 non soggetti a ribasso (calcolati come 18 giornate a 20 Euro di costi obbligatori per ogni giornata/uomo), oltre iva, da aggiungere alla somma complessiva ribassata unica oggetto di offerta (Euro 189.900,00 più Euro 21.100,00 più Euro 3.000,00).

I predetti costi saranno fatturati e liquidati in proporzione ed insieme all'esecuzione delle giornate dei servizi associati in corrispondenza delle relative fatturazioni come indicato di seguito.

3. DURATA CONTRATTUALE

La durata massima dei servizi di assistenza e manutenzione è di 36 mesi a partire dalla data del verbale di consegna.

In corso di esecuzione la durata del contratto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente, ai sensi dell'art. 106, comma 11, del codice degli appalti.

In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto alle stesse condizioni o più favorevoli per l'Amministrazione.

Entro e non oltre la suddetta data di inizio del servizio e entro un mese solare dal termine di ogni anno contrattuale, il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione ed in particolare all'Ufficio competente per la fase di esecuzione Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche tramite PEC: ced.spi@ga-cert.it, e per conoscenza al RUP nominato per la fase esecutiva (Ing. Claudio Scotognella: c.scotognella@giustizia-amministrativa.it) e al DEC (Dott. Antonio Furnari: a.furnari@giustizia-amministrativa.it) una relazione dettagliata della condizione di funzionamento hardware e dello stato di aggiornamento del software/firmware degli apparati con la comunicazione relativa alla sottoscrizione dei servizi di manutenzione ed assistenza, allegando l'eventuale Piano Operativo aggiuntivo per l'implementazione degli aggiornamenti software ove previsti, con relativo cronoprogramma, indicando in dettaglio i tempi e le risorse impiegate, con l'obiettivo della minimizzazione delle interruzioni di servizio della rete e dei servizi in produzione.

Entro 10 giorni lavorativi dalla suddetta data di inizio del servizio e successivamente al termine di ogni anno contrattuale il Fornitore dovrà, altresì:

a) provvedere ad installare e configurare tutte le apparecchiature con l'eventuale software di aggiornamento oggetto della presente fornitura di concerto con l'Ufficio Ced, Rete,

Sicurezza, Siti Istituzionali, Formazione e Dotazioni Informatiche del Servizio per l'Informatica della Giustizia Amministrativa, nonché ad effettuare i test di avvio operativo dei sistemi;

b) produrre all'amministrazione tutta la documentazione necessaria ad attestare il periodo di validità del servizio di assistenza e manutenzione come previsto sugli apparati in oggetto tramite i serial number ed attraverso le attestazioni/le dichiarazioni rilasciate dalla casa madre al Fornitore sui prodotti/servizi in Tabella.

In assenza di quanto sopra non potrà procedersi alla verifica di conformità secondo le tempistiche successivamente indicate, fatta salva l'applicazione delle relative penali per ogni giorno di ritardo oltre il termine perentorio suindicato.

4. COPERTURA ASSICURATIVA

L'aggiudicatario contraente assumerà in proprio ogni responsabilità per perdite patrimoniali, eventualmente, cagionate all'Amministrazione in conseguenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

L'impresa aggiudicataria è tenuta a produrre al RUP competente per l'esecuzione del contratto – entro la data di inizio del servizio - apposita polizza assicurativa R.C., comprensiva della responsabilità civile verso terzi, a copertura dei danni derivanti dall'esecuzione del servizio.

Il massimale della polizza assicurativa è pari ad almeno euro 500.000,00 per ogni evento dannoso o sinistro, oltre spese legali.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'aggiudicatario anche per danni eventualmente non coperti ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

Il contraente, inoltre, è tenuto ad osservare tutte le disposizioni provenienti dall'Amministrazione, assumendo a suo carico tutte le responsabilità civili e penali relative allo svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto, nonché ogni responsabilità per danni alle persone, alle cose ed a terzi che comunque possano derivare in conseguenza dell'affidamento.

Il contraente, qualora non sia già in possesso della polizza di cui al presente articolo, si impegna alla stipula e/o all'adeguamento del massimale entro 10 giorni dalla data di stipula del contratto. Nello stesso termine una copia della Polizza, sottoscritta digitalmente o autenticata nelle forme di legge deve essere consegnata all'Amministrazione. Il Contraente deve avere cura di presentare all'Amministrazione la quietanza di intervenuto pagamento del premio con la periodicità prevista dalla polizza stessa, onde consentirle di verificare il permanere della validità della polizza per l'intera durata del contratto.

5. REFERENTE DEL SERVIZIO – RUP DELL'ESECUZIONE E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE – COMUNICAZIONI FASE ESECUTIVA

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

- a) Referente o Responsabile dell'Impresa, 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 Responsabile unico del procedimento (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 (DEC), 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 l'Ing. Claudio Scotognella Tel.: 06.68273159 – e-mail:

c.scotognella@giustizia-amministrativa.it.

Il DEC è il Dott. Antonio Furnari Tel.: 06.68275047 – e-mail: [a.furnari@giustizia-](mailto:a.furnari@giustizia-amministrativa.it)

[amministrativa.it](mailto:a.furnari@giustizia-amministrativa.it).

Dopo la stipula del contratto e per tutte le questioni e vicende inerenti alla 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, Siti Istituzionali, Formazione e Dotazioni Informatiche: PEC: ced.spi@ga-cert.it.

6. VERBALI DI AVVIO E DI CONSEGNA DELL'APPALTO – VERIFICA DI CONFORMITA'

D'intesa con il R.U.P. il Direttore per l'esecuzione del contratto (D.E.C.), ai sensi dell'art. 19 del D.M. MIT 49/2018, entro trenta giorni solari dalla stipula del contratto procederà a seguito di convocazione a mezzo PEC alla consegna dell'appalto, che sarà certificata mediante formale verbale di avvio dell'esecuzione del contratto redatto in contraddittorio con l'impresa in occasione del Kick-off meeting.

D'intesa con il R.U.P. il Direttore per l'esecuzione del contratto (D.E.C.), alla scadenza dei giorni contrattuali previsti, effettuati tutti i necessari accertamenti, procederà a seguito di convocazione a mezzo PEC alla redazione, in contraddittorio con l'impresa, del verbale di consegna dell'appalto relativamente alle parti di installazione della fornitura e di realizzazione dei lavori.

Successivamente al verbale di consegna positivo ed 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 prima verifica di conformità della fornitura e dei lavori, 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.

Nella comunicazione di pronti alla verifica il Fornitore dovrà attestare, in modo analitico e dettagliato rispetto all'importo complessivo offerto, i valori economici attribuiti ai singoli beni (da intendersi per macroprodotti, ricomprendendo nell'importo di costo del singolo bene principale eventuali componenti accessori di poco valore, ad es. cavetteria, staffe, etc.) e ai servizi offerti come di seguito specificati (questi ultimi valorizzati per annualità).

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

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

Durante la verifica inventariale, l'Amministrazione certificherà la correttezza di ogni documentazione presentata necessaria ad attestare l'effettiva autenticità e bontà dei prodotti forniti e la corretta attivazione delle manutenzioni software e dei restatement, ove previsti, compresi i serial number dei dispositivi acquisiti ed i codici dei servizi di manutenzione forniti dalle case produttrici.

Durante la verifica funzionale, possibile con l'utilizzo effettivo delle licenze, l'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori controlli, mirati a accertare la corretta funzionalità hardware/software.

Nel caso si renda necessario, 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 ulteriori verifiche.

La G.A. si riserva, in qualsiasi momento, di potere richiedere ai Costruttori tutte le verifiche utili a documentarne l'origine dei prodotti e dei servizi forniti su di essi tramite il serial number degli apparati in possesso, per poter utilizzare, per tali apparati, i servizi del Costruttore per la risoluzione di eventuali problemi (malfunzionamenti/bug software/etc.).

Tutte le licenze dei prodotti hardware e software dovranno essere intestate alla G.A. e corredate dalla manualistica e dai supporti su DVD/CD-ROM, redatti in lingua italiana, ove disponibili.

L'Amministrazione, a tutela dei propri interessi, si riserva comunque di effettuare, in qualsiasi istante, verifiche dirette con il produttore e di richiedere alla Ditta Aggiudicataria conferma scritta di quanto sopra e/o dichiarazione scritta dalla casa madre.

La verifica di conformità dei servizi a canone di assistenza e manutenzione verrà effettuata con cadenza annuale, calcolata a partire dalla data del verbale di messa in esercizio degli apparati o dalla data di sua definitiva efficacia, e riguarderà anche le giornate di supporto specialistico eventualmente utilizzate nello stesso periodo.

L'importo del servizio di supporto specialistico a consumo sarà corrisposto, sempre con la medesima cadenza suddetta, e calcolato moltiplicando l'importo totale relativo a questo servizio offerto diviso per le giornate acquistate (6) per il numero di giornate effettivamente svolte.

In particolare, il fornitore, scaduto il periodo annuale di servizio e dopo la visita semestrale prevista per le eventuali manutenzioni preventive sui dispositivi, come sopra specificato, dovrà comunicare al RUP della fase esecutiva ed al DEC il "pronti alla verifica di conformità", producendo una relazione annuale dettagliata della condizione di funzionamento hardware e di aggiornamento software/firmware degli apparati con l'attestazione dettagliata degli interventi effettuati e degli importi annuali da fatturare, per ciascun servizio di manutenzione e per le giornate di supporto specialistico a consumo effettivamente erogati nel periodo di riferimento

Entro 7 giorni lavorativi dalla comunicazione di "pronti alla verifica", salvo non siano necessarie integrazioni documentali o particolari accertamenti tecnici, il RUP dell'esecuzione procederà all'emissione del certificato di regolare esecuzione ai sensi dell'art. 102 d.lgs. n. 50/2016.

7. FATTURAZIONE, PAGAMENTI E DIVIETI DI CESSAZIONE DEL CONTRATTO

Durante la sua vigenza l'importo del contratto dovrà essere fatturato e liquidato come segue:

- l'importo complessivo per la fornitura, l'installazione e la messa in esercizio di tutti gli apparati previsti dall'appalto verrà corrisposto a seguito del verbale di consegna della fornitura e dei servizi funzionali ad avvenuta regolare esecuzione della stessa;
- l'importo totale del canone per i servizi di manutenzione e assistenza (calcolato in percentuale del 10% rispetto all'importo complessivo della fornitura di apparati offerto dall'operatore economico a ribasso) e l'aliquota delle giornate di supporto specialistico a consumo verrà corrisposto in tre rate annuali calcolate

dalla data del verbale di messa in esercizio, di cui la terza con fatturazione al termine del contratto, tutte di pari entità e ad avvenuta regolare esecuzione del servizio di manutenzione periodico.

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.

È 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.

8. 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.

Non si prevedono rischi particolari e/o interferenti tali da rendere necessaria una riserva da destinarsi agli oneri per la sicurezza per il fornitore e la redazione del DUVRI, che andrà tuttavia accertata con l'RSPP dell'Amministrazione.

Al fine di adempiere agli obblighi relativi all'emergenza sanitaria legata al COVID-19, con riferimento al documento integrativo al DUVRI all'uopo predisposto dall'Amministrazione e ai relativi allegati, il rappresentante della ditta aggiudicataria, a qualsiasi titolo autorizzata ad accedere presso le sedi del Consiglio di Stato per le attività oggetto del servizio, in fase di contrattualizzazione del servizio dovrà sottoscrivere il richiamato documento e assicurare che i dipendenti che effettueranno le attività on-site si attengano scrupolosamente a quanto prescritto in essi.

9. TUTELA DEI DATI PERSONALI

L'oggetto del servizio è l'installazione, la configurazione, il tuning, la manutenzione e il ripristino di guasti legati alle unità fisiche e logiche associate allo storage NetApp in esercizio presso il CED e il DR della Giustizia Amministrativa.

A livello di tali unità di storage, i dati informativi e quelli sistemistici/di rete relativi alla parte di software di gestione sono rappresentati come blocchi e stringhe in rappresentazione esadecimale, per di più a blocchi e in forma aggregata e, quindi, in alcun modo riconducibili a dati personali. Pertanto, non è previsto che vi sia un trattamento di dati personali da parte del fornitore.

Per quanto riguarda l'apertura di ticket o chiamate, generalmente, al cliente viene assegnato un codice cliente del tutto slegato da qualsiasi identità riferibile a persone fisiche, attraverso cui vengono aperte le chiamate in assistenza e, quindi, non essendo riferibile a identità riconducibili a persone fisiche ai sensi dell'art. 4 comma 1 del GDPR, neanche in questo caso si configurerebbe un trattamento dati personali.

Per configurarsi, del resto, un responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR ci deve essere la chiara volontà del titolare a delegare tutta o una parte delle attività di trattamento a un soggetto esterno che elabora i dati per conto di quest'ultimo.

Nel caso di specie, trattasi di operazioni di fornitura, installazione, messa in esercizio, assistenza e manutenzione prettamente tecniche al più nell'ambiente di sistema e/o di rete a

livello di pacchetto e/o di dati aggregati ovvero nell'ambiente di virtualizzazione NetApp, per cui non sono previste attività di trattamento secondo la definizione del GDPR e quindi di elaborazione, manipolazione, alterazione, modifica, riutilizzo degli stessi, etc. che configurino una gestione delle attività di trattamento dei dati personali per conto della nostra Amministrazione ai sensi del GDPR (cfr. anche il Dpcs n. 119 del 28/04/2020) con l'obbligo degli adempimenti conseguenti.

10. PENALI

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

Inadempimento	Penale
Mancato invio del Fornitore all'Amministrazione di un Piano Operativo per le installazioni degli apparati e l'esecuzione dei lavori previsti con relativo cronoprogramma entro 7 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, e di un Piano Operativo, se necessario ed indispensabile, per l'eventuale aggiornamento del software/firmware dei dispositivi, entro le scadenze di volta in volta indicate nel capitolato.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo, dal rispettivo termine indicato.
Mancato completamento della fornitura in opera di cui all'art. 2.1 entro il termine massimo di 60 giorni naturali e consecutivi (o nel minor termine indicato nel piano operativo) dalla data del verbale di avvio.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo, dal termine indicato.
In caso il Fornitore non proceda all'eliminazione dei malfunzionamenti e sostituzioni di parti dopo il primo verbale di consegna della fornitura e non comunichi la disponibilità alla seconda consegna entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del primo verbale negativo.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo, decorrente dalla data del primo verbale di consegna negativo e fino alla comunicazione di nuova disponibilità al collaudo.
Mancata installazione e configurazione di tutte le apparecchiature con l'eventuale software di aggiornamento, mancata esecuzione dei test di funzionalità operativa dei sistemi, mancata produzione all'amministrazione di tutta la documentazione necessaria ad attestare il periodo di validità del servizio di assistenza e manutenzione come previsto sugli apparati in oggetto tramite i serial number ed attraverso le attestazioni/le dichiarazioni rilasciate dalla casa madre al Fornitore sui prodotti/servizi in Tabella, entro le scadenze di volta in volta, indicate nel Capitolato.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo, decorrente dal rispettivo termine indicato.
Mancata attivazione e comunicazione del numero di telefono e della e-mail dell'autonomo punto di accesso (call center) cui inoltrare le richieste di intervento alla data di inizio del servizio di assistenza e manutenzione.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo, decorrente dal rispettivo termine indicato.
Mancato rispetto, nel servizio di manutenzione ed assistenza tecnica, delle tempistiche di risposta/intervento e risoluzione dei malfunzionamenti, secondo gli SLA definiti dal Supporto del Produttore, dal Capitolato ovvero dagli specifici accordi con l'Amministrazione.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni Violazione.

In caso di superamento annuale della percentuale complessiva del 20% di chiamate di assistenza con risposta di presa in carico (riscontro) oltre i 30 secondi e di e-mail con riscontro oltre 2 ore lavorative da parte del punto di accesso (call center).	1 per mille sull'importo netto contrattuale, per ogni chiamata senza risposta/e-mail senza riscontro in più rispetto alla percentuale indicata.
In caso di superamento annuale della percentuale complessiva del 4% di chiamate o e-mail senza alcun riscontro da parte del punto di accesso (call center).	1 per mille sull'importo netto contrattuale, per ogni chiamata senza risposta/e-mail senza riscontro in più rispetto alla percentuale indicata.
Mancata comunicazione da parte dell'impresa, entro tre giorni lavorativi dalla stipula del contratto, del nominativo del responsabile del servizio e mancata comunicazione dei curricula dei dipendenti dedicati agli interventi di manutenzione o di supporto specialistico da cui risulti il profilo di tecnico richiesto.	0,50 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla data di stipula del contratto o rispetto al termine per inviare i curricula.
Mancato utilizzo di personale avente il profilo richiesto.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni intervento eseguito con personale non qualificato (a prescindere dalla soluzione del problema riscontrato).
Ritardo rispetto ai tempi d'intervento concordati con l'Amministrazione per l'esecuzione degli interventi di supporto specialistico a consumo/Ritardo nella conclusione dell'intervento di supporto specialistico rispetto alle 8 ore indicate.	1 per mille dell'importo netto contrattuale, per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi concordati/ 1 per mille dell'importo netto contrattuale per il ritardo oltre le 8 h indicate.

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).

Resta inteso che il valore delle penali non potrà superare il 10% dell'importo complessivo del Contratto, fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno. Nel caso in cui si raggiunga il suddetto limite del 10%, 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).

La società 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'adempiere 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.

11. CONCLUSIONI

Le caratteristiche degli apparati e dei servizi oggetto della presente fornitura sono standardizzate nonché predefinite e che non è possibile considerarle "notevoli" rispetto a quelle di altre tecnologie presenti sul mercato, pertanto, in tale circostanza è possibile utilizzare il criterio del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, lett. b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. L'affidamento della suddetta fornitura può essere quindi effettuato mediante piattaforma MEPA tra i Fornitori in grado di garantire il possesso di adeguate competenze in materia e di livelli di certificazione sufficienti a poter reperire ed installare i dispositivi erogando il relativo supporto e ad effettuare i lavori in oggetto, garantendo un elevato livello di prestazioni ed in particolare i servizi di assistenza e manutenzione generale "SupportEdge", per essere Partner NetApp in grado di offrire le licenze dei prodotti NetApp a utenti finali e amministrazioni residenti sul territorio italiano.

Data la particolare tipologia di attività di servizi da erogare per effettuare la corretta trasformazione e configurazione dei sistemi come descritto ai precedenti paragrafi, in modalità di NDO (Non-Disruptive Operations), nell'ambito dei vari contesti HW e SW che usano i sistemi storage (NetApp, CommVault, VMware), nello specifico le certificazioni e i requisiti minimi richiesti direttamente dal Produttore NetApp, di cui il Fornitore dovrà disporre all'interno della sua organizzazione (cioè che devono

risultare attive al momento dell'offerta) sui prodotti in oggetto, assegnate dai relativi Produttori, sono indicate di seguito:

- Certificazioni NetApp;
 - Certificazione GOLD Partner NetApp;
 - Certificazione NCDA ONTAP;
 - Certificazione NCIE ONTAP;
 - Certificazione NCSIE SAN ONTAP;
 - Certificazione NetApp NCTA;
- Certificazione CommVault: Commvault Authorized Tier Level Partner;
- Certificazioni VMware:
 - Certificazione Hyper-Converged Infrastructure;
 - Certificazione Mobility Management;
 - Certificazione Server Virtualization;
 - Certificazione Desktop Virtualization;
 - Certificazione Network Virtualization;
 - Certificazione VMware Cloud on AWS.

L'affidamento della suddetta fornitura può essere quindi effettuato mediante piattaforma MEPA tra Fornitori attivi nella seguente categoria merceologica/iniziativa: "Informatica, Elettronica, Telecomunicazioni e Macchine per Ufficio". Il CPV di riferimento è associato al codice 30236000-2 "Storage". Il contratto complessivo di fornitura dei prodotti, del relativo servizio di assistenza e manutenzione con una durata massima di 36 mesi, comprensivo dei servizi professionali, e dei lavori previsti comporta un impegno complessivo stimato – soggetto a ribasso – che ammonta a euro 214.560,00 (IVA esclusa).

Per accettazione
l'operatore economico