



consip

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA IN ACQUISTO DI SOTTOSCRIZIONI DI PRODOTTI SOFTWARE OPEN SOURCE RED HAT E SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI DELL'ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL'ART. 58 LEGGE N. 388/2000 – ID 1712



INDICE

1	PREMESSA	4
2	CONTESTO	4
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	5
3.1	Oggetto.....	5
3.2	Importo globale massimo.....	6
3.3	Durata	6
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	6
4.1	Requisiti generali e ambito di applicazione	6
4.2	Le distribuzioni sotto forma di Sottoscrizione	7
4.3	La Sottoscrizione.....	8
4.3.1	<i>Il Support Center</i>	8
4.3.1.1	Servizi offerti dal Support Center	8
4.3.1.1.1	Supporto allo Sviluppo	8
4.3.1.1.2	Supporto alla Produzione	8
4.3.1.2	Requisiti del Servizio di Support Center	9
4.3.1.3	Apertura delle richieste al Support Center	10
4.3.1.4	Chiusura della chiamata al Support Center.....	11
4.3.1.5	Livelli di servizio del Support Center	11
4.3.1.5.1	Livelli di Servizio Standard.....	12
4.3.1.5.2	Livelli di Servizio Premium.....	13
4.3.1.6	Documentazione di riscontro - Tool per il controllo dei livelli di servizio	14
4.3.1.7	Verifiche di conformità.....	14
5	DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI ALLA SOTTOSCRIZIONE... 15	
5.1	Consegna via web del software	15
5.2	Garanzia.....	16
5.3	Call Center della Convenzione.....	17
6	MODALITÀ DI ESECUZIONE	17

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 – ID 1712

Pag. 2 di 20



6.1	Attivazione del sito internet delle Convenzione	17
6.2	Reportistica	18
6.3	Responsabile generale del Servizio	18
7	ASSICURAZIONE QUALITÀ'	18
7.1	Piano di Qualità	18
8	REQUISITI DI QUALITA'	19
9	APPENDICI	20



1 PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti della fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software Open Source Red Hat e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

Di seguito si elencano le principali definizioni utilizzate nel presente documento:

- **Fornitore:** si intende l'operatore economico (o eventualmente gli operatori economici) aggiudicatario (o aggiudicatari) della gara;
- **Amministrazione/i:** si intende la/le Amministrazione/i Contraente/i, come definita/e nello Schema di Convenzione, quindi la/le Amministrazione/i che utilizza/utilizzano la Convenzione mediante l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- **Data di Attivazione:** data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare la Convenzione;
- **Data Ordine:** si intende la data di invio dell'Ordinativo di Fornitura, ovvero la data che comparirà nell'omonimo campo del database degli ordinativi sul sito www.acquistinretepa.it per la Convenzione in esame;
- **Data di Consegna:** la data di ricezione della e-mail contenente l'oggetto di fornitura ovvero indicazione del sito internet dal quale scaricare il Software ed il codice Red Hat per usufruire del servizio di manutenzione;
- **Data di Accettazione:** la data di esito positivo della verifica di conformità;
- **Giorni lavorativi:** da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
- **Ore lavorative:** dalle 9:00 alle 17:00 di ogni giorno lavorativo.
- **Sottoscrizione:** pacchetto di codici di attivazione, codici di accesso a prodotti software, servizi di manutenzione e supporto su codice sorgente di pubblico dominio.

2 CONTESTO

Il Programma di razionalizzazione degli acquisti della Pubblica Amministrazione prende avvio nell'anno 2000 a seguito dell'introduzione di un nuovo sistema per gli approvvigionamenti, previsto dall'articolo 26 della legge n. 488 del 23 dicembre 1999 e s.m.i., e dal D.M. 24 febbraio 2000, dall'articolo 58 della Legge n. 388 del 2000 del D.M. 2 maggio 2001 e del D.P.C.M. 11 novembre 2004, n. 325.

Il sistema per gli approvvigionamenti prevede per il Ministero dell'Economia e delle Finanze il compito di stipulare Convenzioni con i fornitori, cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni. I fornitori, selezionati secondo le vigenti normative in materia di scelta del contraente, si impegnano a fornire beni e servizi alle Amministrazioni ordinanti, secondo le condizioni e prezzi stabiliti in Convenzione e nei limiti dei quantitativi massimi ivi previsti.

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 –
ID 1712 Pag. 4 di 20

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



Con D.M. del 24 febbraio 2000 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha deliberato di avvalersi della struttura societaria Consip S.p.A. per la realizzazione del sistema delle Convenzioni.

Alla luce di quanto disposto dall'art. 68 del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale), le Amministrazioni sono tenute ad effettuare una analisi comparativa di tipo tecnico ed economico tra le seguenti soluzioni disponibili sul mercato: *i)* software appositamente sviluppato; *ii)* riutilizzo di software o parti di esso; *iii)* software libero o a codice sorgente aperto; *iv)* software fruibile in modalità computing; *v)* software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso; *vi)* software combinazione delle precedenti soluzioni.

L'analisi comparativa dovrà altresì tener conto di principi di parità di trattamento, concorrenza, economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica.

Scopo dell'iniziativa è quella di promuovere un maggiore utilizzo dell'Open Source, favorendo l'adozione di software «libero» nei confronti degli equivalenti software proprietari.

Ne consegue pertanto l'opportunità di snellire i processi di acquisto delle PA rendendo disponibile lo strumento della convenzione per un insieme di prodotti e servizi per cui si prevede una consistente domanda.

La Consip S.p.A., nell'ambito dell'attuazione del Programma per la razionalizzazione degli Acquisti della P.A. intende pertanto pervenire alla stipula di una convenzione con un fornitore abilitato alla rivendita di sottoscrizioni per distribuzioni Enterprise Red Hat di software Open Source.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura è rappresentato dalla sottoscrizioni di prodotti software Open Source Red Hat e dei servizi connessi. L'elenco completo dei prodotti è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'Appendice 1 di questo Capitolato Tecnico. Di seguito l'elenco dei prodotti oggetto della presente iniziativa:

- **Sottoscrizioni** su tecnologie Red Hat di classe Enterprise comprensive dei servizi di manutenzione e supporto per un periodo massimo di 36 mesi. Ogni sottoscrizione si sostanzia in:
 - Accesso al Software;



- Manutenzione del Software: accesso ad aggiornamenti, nuove versioni, correzioni, bollettini di sicurezza ed eliminazione di difetti per il Software, quando e se questi sono disponibili;
- Supporto: Accesso al supporto Red Hat per problemi relativi al Software utilizzato ai Fini di Sviluppo e/o a Fini di Produzione;
- Garanzia Open Source: partecipazione al Programma di Garanzia Open Source di Red Hat, in base a condizioni soggette ad un accordo separato, consultabile sul sito www.redhat.com/legal/open_source_assurance_agreement.html.

Nella fornitura delle sottoscrizioni dovranno altresì essere previsti, a cura del Fornitore aggiudicatario, i seguenti servizi connessi (inclusi nel prezzo della fornitura):

- Consegna via web
- Reportistica/garanzia
- Call center della Convenzione

3.2 Importo globale massimo

L'appalto è in Lotto Unico ed il Fornitore aggiudicatario della gara sarà obbligato a fornire le Sottoscrizioni e i servizi connessi oggetto del listino, sino alla concorrenza dell'importo globale massimo della Convenzione pari a Euro 7.500.000 (settemilionicinquecentomila/00) euro.

3.3 Durata

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dei volumi di importo massimo definiti nel paragrafo 3.2 e comunque entro e non oltre la durata della Convenzione, che è di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data di Attivazione della medesima.

Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 3 (tre) mesi.

Il singolo contratto attuativo della Convenzione ha una durata massima di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla "Data di Accettazione" della fornitura.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Requisiti generali e ambito di applicazione

L'adozione dell'Open Source nella Pubblica Amministrazione è da considerarsi come privilegiata e da favorire con la disponibilità di opportuni strumenti di acquisto, anche alla luce di quanto disposto dall' articolo 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, così come modificato dall'art. 22 comma 10 della Legge 134/2012 che dispone, tra l'altro, che *"...Solo quando la valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico*

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 –
ID 1712

Pag. 6 di 20



dimostri l'impossibilità di accedere a soluzioni open source o già sviluppate all'interno della pubblica amministrazione ad un prezzo inferiore, è consentita l'acquisizione di programmi informatici di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso", disposizione che invita le Pubbliche Amministrazioni ad acquisire programmi informatici solo a seguito di una valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le varie soluzioni disponibili sul mercato, comprese le soluzioni open source.

Questo approccio legislativo porterà, nel medio/lungo termine, all'adozione nell'ambito delle PA dei c.d. "Stack Open Source" ovvero dell'insieme strutturato di software di base, middleware, applicazioni verticali, applicazioni trasversali, tool e database, completamente basati su codice sorgente Open Source.

4.2 Le distribuzioni sotto forma di Sottoscrizione

Sulla base delle esigenze rilevate presso le Amministrazioni, è stato individuato un insieme di prodotti software open source per cui risulta disponibile una distribuzione supportata a livello Enterprise da Red Hat, sotto forma di "sottoscrizione", che possono utilmente essere previsti all'interno di una Convenzione. Tali prodotti ricadono nelle seguenti tipologie:

- Infrastrutturali
- virtualizzazione
- Storage
- Middleware
- Cloud

Red Hat fornisce tramite sottoscrizione i servizi di supporto e manutenzione per predefiniti periodi di tempo legati al ciclo di vita dei prodotti, per ciascuna delle major release rilasciate.

Il ciclo di vita associato a ciascun prodotto identifica diverse fasi, a cui è associato il tipo di manutenzione che viene assicurato per ciascuna release, che coprono un periodo che va dal rilascio iniziale (general availability, GA) alla conclusione del ciclo di vita (end of maintenance).

Le fasi sono di norma:

- Full Support, a partire dal primo rilascio GA
- Maintenance Support, a partire da non meno di un anno dopo il rilascio GA
- Extended Life Support (ELS), opzionale

L'articolazione delle fasi, con la relativa durata, e le funzioni garantite dal servizio di manutenzione variano in funzione del prodotto e vengono per ciascun prodotto rese disponibili sul sito web di Red Hat.

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 –
ID 1712 Pag. 7 di 20



Le modalità di esecuzione dei servizi sono determinate dal tipo di sottoscrizione (standard o premium) corrispondenti a diversi Service Level Agreement, descritti nel seguito.

4.3 La Sottoscrizione

I contenuti di ciascuna sottoscrizione sono quelli definiti da Red Hat e reperibili al sito www.redhat.it.

I termini di validità temporale delle stesse e le modalità operative legate agli eventuali rinnovi, laddove non esplicitamente normati dalla lex specialis di gara, sono reperibili al link http://www.redhat.com/licenses/it/subscription_agr_italy.pdf.

I servizi legati alla sottoscrizione verranno erogati direttamente da Red Hat in modalità remota, utilizzando i punti di contatto (telefonici, via web, via email) della struttura Red Hat, d'ora in avanti identificanti il c.d. "**Support Center**", descritto al paragrafo 4.3.1.

La modalità di supporto richiesta per tutte le subscription è quella "**Full Support Red Hat**" per sottoscrizioni **Standard** o **Premium**, come definito per ogni sottoscrizione, e viene dettagliata nel paragrafo 4.3.1.2.

L'Amministrazione indicherà invece il proprio "punto di contatto" (o più di uno se previsto) all'atto dell'ordine.

4.3.1 Il Support Center

4.3.1.1 Servizi offerti dal Support Center

4.3.1.1.1 Supporto allo Sviluppo

Il "**Supporto allo Sviluppo**" consiste nell'assistenza per l'installazione, l'utilizzo, la diagnosi ed l'eliminazione di difetti per il Software utilizzato per finalità di sviluppo applicabile durante fasi specifiche del ciclo di vita di Red Hat (vedi al precedente par. 4.2). Il supporto allo sviluppo consiste altresì nella consulenza per l'architettura, il design, lo sviluppo e la creazione del prototipo. Le richieste per l'impiego e l'assistenza alla manutenzione e/o l'assistenza per le finalità di produzione non sono incluse nell'ambito del Supporto allo Sviluppo. Sono però disponibili per consultazione secondo i termini di un contratto separato.

4.3.1.1.2 Supporto alla Produzione

Il "**Supporto alla Produzione**" consiste nell'assistenza per quanto riguarda l'installazione, i test delle applicazioni, l'utilizzo, la diagnosi ed l'eliminazione di difetti del Software utilizzato per finalità di produzione durante fasi specifiche del ciclo di vita di Red Hat (vedi al precedente par.

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 –
ID 1712 Pag. 8 di 20



4.2). Il Supporto alla Produzione non include assistenza per sviluppo di codici, progettazione del sistema, progettazione della rete, progettazione dell'architettura, ottimizzazioni, indicazioni sulla configurazione, sviluppo o implementazione delle regole o delle policy di sicurezza, software di terzi resi disponibili con Software Red Hat (elencati al sito web www.redhat.com/licenses/thirdparty/eula.html), canali RHN supplementari e/o tecnologie di anteprima.

4.3.1.2 Requisiti del Servizio di Support Center

Il Support Center, nell'ambito di ciascuna sottoscrizione, dovrà:

- Fornire opportuna assistenza ai referenti dell'Amministrazione che, in fase di installazione, dovessero incontrare situazioni bloccanti o di difficoltà non immediatamente risolvibile tramite la documentazione disponibile e relativa alla fase di installazione; nel caso in cui la documentazione risulti invece effettivamente esaustiva, fornire indicazioni puntuali relative a capitolo, paragrafo e/o documento;
- Fornire opportuna assistenza in merito al corretto uso del software, ai referenti dell'Amministrazione che, durante la normale operatività, dovessero incontrare situazioni bloccanti o di difficoltà non immediatamente risolvibile tramite la documentazione disponibile e relativa alla operatività; nel caso in cui la documentazione risulti invece effettivamente esaustiva, fornire indicazioni puntuali relative a capitolo, paragrafo e/o documento;
- Fornire opportuna assistenza in merito alla corretta impostazione dei parametri di sistema e dei file di configurazione, alla corretta scelta dei driver di sistema ed al loro corretto caricamento, ai referenti dell'Amministrazione che, in fase di nuova configurazione o di riconfigurazione, dovessero incontrare situazioni bloccanti o di difficoltà non immediatamente risolvibile tramite la documentazione disponibile e relativa a tali aspetti; nel caso in cui la documentazione risulti invece effettivamente esaustiva, fornire indicazioni puntuali relative a capitolo, paragrafo e/o documento;
- Fornire ogni possibile supporto ai referenti dell'Amministrazione in caso di segnalazione di un presunto malfunzionamento del Software, per riuscire ad ottenere una diagnosi precisa, confinare ed identificare il livello del malfunzionamento stesso (se sia da addebitare al Software Red Hat o piuttosto ad uno altro software) o per escludere il malfunzionamento stesso;
- Identificare gli errori che portano a malfunzionamenti software;
- Correggere gli errori e rimuovere i malfunzionamenti;
- Fornire tutte le major e minor release del Software;

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 –
ID 1712 Pag. 9 di 20



- Mettere a disposizione patch di sicurezza e/o di vulnerabilità e/o di correzioni di errori.

Dovranno essere previsti, in accordo alla “Full Support Red Hat”, tre livelli di escalation per le richieste di assistenza (L1, L2 e L3).

Il primo livello di supporto (L1) dovrà essere a carico di personale tecnico certificato Red Hat che formulerà la soluzione al referente dell’Amministrazione sulla base della sua estensiva conoscenza sull’utilizzo e la configurazione del software Red Hat per il quale risulta richiesto il servizio.

In caso di problematiche più complesse che esulino le sue conoscenze, il personale del primo livello di supporto tenterà di identificare un workaround per ridurre il livello di severità del problema, prima di effettuare l’escalation al secondo livello di supporto.

Il secondo livello di supporto (L2) dovrà essere a carico di personale tecnico certificato Red Hat con qualifiche superiori, se necessario anche di Red Hat Certified Architect.

Problematiche complesse che non abbiano trovato una soluzione definitiva al livello 1 (non solo un workaround) verranno sottoposte al team di livello 2, che riprodurrà il problema, lo caratterizzerà ed analizzerà, effettuerà il relativo debug e se possibile risolverà il problema stesso.

Se il livello 2 non riuscisse a risolvere il problema o determinasse ragionevolmente che è richiesta una variazione del codice per risolvere il problema, condurrà una escalation al terzo livello di supporto.

Il tecnici del terzo livello (L3) riceveranno la caratterizzazione e l’analisi di debug dal secondo livello e isoleranno la condizione di errore, Se la condizione di errore impattasse sul codice, attingeranno all’area delle Knowledge condivise per verificare che tale errore non sia già stato risolto con eventuali patch, altrimenti scriveranno l’opportuna modifica, la valideranno, effettueranno i test di regressione (tipicamente con l’ausilio dell’Amministrazione) ed invieranno l’eventuale patch all’Amministrazione stessa.

Il servizio dovrà essere erogato interamente e direttamente dalla struttura di supporto di Red Hat, indipendentemente dai livelli di “escalation” associati alla richiesta di assistenza.

4.3.1.3 Apertura delle richieste al Support Center

L’apertura delle chiamate di assistenza al Support Center può essere effettuata esclusivamente via telefono o via e-mail.

Il Support Center dovrà, alla ricezione della richiesta, comunicare all’Amministrazione:

- Un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta;
- Data e ora di ricezione della richiesta;

Tale comunicazione dovrà essere effettuata con lo stesso mezzo adottato dall’Amministrazione per l’inoltro della richiesta o con altre modalità, eventualmente specificate dalla stessa

Classificazione Consip Public



Amministrazione.

I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento. In caso di apertura della chiamata via e-mail, un messaggio automatico di ricevuta dovrà essere inviato dal sistema di posta elettronica del Support Center in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta.

4.3.1.4 Chiusura della chiamata al Support Center

A fronte della richiesta che ha generato la chiamata, la chiusura della stessa dovrà essere comunicata dal Support center al referente dell'Amministrazione che ha fatto la richiesta; tale comunicazione dovrà avvenire via e-mail.

4.3.1.5 Livelli di servizio del Support Center

Il livelli di servizio del Support Center dipendono dalla tipologia di sottoscrizione acquisita (se Standard o Premium):

Per il dettaglio dei livello di servizio richiesta si faccia riferimento alla seguente tabella:

	Standard	Premium	
Orario di Copertura	Orario di Lavoro Standard	Orario di Lavoro Standard (24x7 per Severità 1 e 2)	
Canale di Supporto	Web e Telefono	Web e Telefono	
Numero di Casi	Illimitato	Illimitato	
Manutenzione Software	Tramite Portale Red Hat	Tramite Portale Red Hat	
Linee Guida per la Risposta	Risposta iniziale e On-going	Risposta Initial	Risposta On-going
Severità 1 (Urgente)	1 Ora Lavorativa	1 ora	1 ora
Severità 2 (Alta)	4 Ore Lavorative	2 ore	4 ore
Severità 3 (Media)	8 Ore lavorative	4 Ore Lavorative	8 Ore Lavorative
Severità 4 (Bassa)	16 Ore Lavorative	8 Ore Lavorative	2 giorni Lavorativi

Per il dettaglio delle severità si può fare riferimento al paragrafo 4.3.1.5.1 e 4.3.1.5.2 del presente Capitolato.

Per le sottoscrizioni, è possibile rivolgersi al Support Center attraverso il "contatto di assistenza" designato; è possibile designare un numero massimo di contatti secondo quanto riportato in tabella di seguito, in base al numero di servizi in sottoscrizione standard e premium relativi al software acquistati. All'utente verranno forniti servizi in abbonamento esclusivamente mediante comunicazione durante l'orario lavorativo per i singoli contatti di assistenza designati. Per il supporto premium, al fine di ricevere una copertura 24x7 per problemi con severità 1 e 2, è necessario fornire un recapito specifico che sarà a disposizione fino alla risoluzione del problema. Sarà altresì possibile cambiare il contatto di assistenza designato, inviando notifica scritta e prevedendo cinque giornate lavorative per l'implementazione di tale modifica. I contatti di

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 –
ID 1712

Pag. 11 di 20



assistenza dovranno godere di accesso di “lettura e scrittura” per i file necessari, avere una buona padronanza della lingua inglese nonché garantire le idonee competenze tecniche

Numero di abbonamenti standard e premium al Software (esclusi abbonamenti Red Hat JBoss)	Numero di core inclusi nell'abbonamento al software Red Hat JBoss	Contatti di assistenza
Da 1 a 50	Da 1 a 32	2
Da 51 a 100	Da 33 a 64	4
Da 101 a 250	Da 65 a 96	6
Da 251 a 500	Da 97 a 128	8
Da 501 a 1000	Da 129 a 160	10
Da 1001 in avanti	Da 161 a 192	12

4.3.1.5.1 Livelli di Servizio Standard

Il servizio include una unica modalità di erogazione, la modalità remota. A tale servizio si applicano le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione - Servizio da remoto	Servizio attivo nell'intervallo 09.00 – 17.00 dal lunedì al Venerdì;
Severità 1	Malfunzionamento con grave impatto sull'utilizzo del software in un ambiente di produzione (come la perdita dei dati di produzione o sistemi di produzione non funzionanti). La situazione blocca le operazioni e non esiste alcuna soluzione procedurale.
Severità 2	Malfunzionamento con software apparentemente funzionante, ma con riduzione della utilizzabilità in un ambiente di produzione. Impatto elevato su più ambiti di operatività e non esiste alcuna soluzione procedurale.
Severità 3	Malfunzionamento che comporta una parziale perdita non critica dell'utilizzo del software in un ambiente di produzione o di sviluppo. Per ambienti di produzione, impatto medio-basso sulle attività, ma con operatività garantita, anche utilizzando soluzioni procedurali. Per ambienti di sviluppo, i progetti sono fermi e/o la migrazione è bloccata.
Severità 4	Domande di carattere generale, segnalazioni di un errore di documentazione, o raccomandazioni per un futuro miglioramento del prodotto o eventuale modifica. Per ambienti di produzione, nessun impatto o basso impatto per l'operatività. Per gli ambienti di sviluppo, impatto medio-basso sulla vostra attività, nel caso in cui le attività dell'ambiente di sviluppo possono continuare, anche utilizzando una

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 – ID 1712

Pag. 12 di 20



	soluzione procedurale.
--	------------------------

Identificativo SLA	Livelli di servizio -PARAMETRO	SLA TARGET
ASS-ANSW	Tempo di risposta per attivare interventi o soluzioni tramite tramite Support center.	Entro il tempo massimo di: 1 ora lavorativa per i casi di severità 1, 4 ore lavorative per i casi di severità 2, 8 ore lavorative per i casi di severità 3, 16 ore lavorative per i casi di severità 4

4.3.1.5.2 Livelli di Servizio Premium

Il servizio include una unica modalità di erogazione, la modalità remota. A tale servizio si applicano le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione - Servizio da remoto	Servizio attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per malfunzionamenti di Severità 1 e (su valutazione concordata fra l'utente che dovrà dare disponibilità nel medesimo orario e il contatto di riferimento su Red Hat) di severità 2, dalle 09.00 – 17.00 dal lunedì al venerdì per gli altri casi
Severità 1	Malfunzionamento con grave impatto sull'utilizzo del software in un ambiente di produzione (come la perdita dei dati di produzione o sistemi di produzione non funzionanti). La situazione blocca le operazioni e non esiste alcuna soluzione procedurale.
Severità 2	Malfunzionamento con software apparentemente funzionante, ma con riduzione della utilizzabilità in un ambiente di produzione. Impatto elevato su più ambiti di operatività e non esiste alcuna soluzione procedurale.
Severità 3	Malfunzionamento che comporta una parziale perdita non critica dell'utilizzo del software in un ambiente di produzione o di sviluppo. Per ambienti di produzione, impatto medio-basso sulle attività, ma con operatività garantita, anche utilizzando soluzioni procedurali. Per ambienti di sviluppo, i progetti sono fermi e/o la migrazione è bloccata.
Severità 4	Domande di carattere generale, segnalazioni di un errore di documentazione, o raccomandazioni per un futuro miglioramento del prodotto o eventuale modifica. Per ambienti di produzione, nessun impatto o basso impatto per l'operatività. Per gli ambienti

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 –
ID 1712

Pag. 13 di 20



	di sviluppo, impatto medio-basso sulla vostra attività, nel caso in cui le attività dell'ambiente di sviluppo possono continuare, anche utilizzando una soluzione procedurale.
--	--

Identificativo SLA	Livelli di servizio -PARAMETRO	SLA TARGET
ASS-ANSW1	Tempo di risposta "initial" per attivare interventi o soluzioni tramite Support center.	Entro il tempo massimo di: 1 ora solare per i casi di severità 1, 2 ore solari (se concordato) per i casi di severità 2, altrimenti 2 ore lavorative 4 ore lavorative per i casi di severità 3, 8 ore lavorative per i casi di severità 4
ASS-ANSW2	Tempo di risposta "ongoing" per attivare interventi o soluzioni tramite Support center.	Entro il tempo massimo di: 1 ora solare per i casi di severità 1, 4 ore solari (se concordato) per i casi di severità 2, altrimenti 4 ore lavorative 8 ore lavorative per i casi di severità 3, 16 ore lavorative per i casi di severità 4

Dove la risposta definita come "initial" è la prima risposta del supporto che corrisponde con la presa in carico del caso, e quella "ongoing" è relativa a tutti gli aggiornamenti successivi durante la fase di gestione del caso.

4.3.1.6 Documentazione di riscontro - Tool per il controllo dei livelli di servizio

Dovrà essere resa disponibile un'area riservata Red Hat, accessibile via web con un opportuno identificativo, tipo USERID/Password per ogni Referente delle sottoscrizioni identificato dall'Amministrazione, che in aggiunta alla eventuale mail tracciante, mantenga la storia delle richieste, gli orari di apertura e chiusura e dei livelli di severità collegati alle richieste stesse.

Questo al fine di monitorare la conformità di quanto fornito ai livelli di servizio contrattuali sopra elencati. Il controllo della conformità ai livelli di servizio contrattuali è di competenza dell'Amministrazione.

4.3.1.7 Verifiche di conformità

L'Amministrazione procederà alla verifica di conformità della fornitura delle sottoscrizioni.

Tale verifica dovrà essere effettuata non appena l'Amministrazione abbia ricevuto l'e-mail di

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 –
ID 1712

Pag. 14 di 20



consegna e comunque entro e non oltre 5 giorni solari dalla data di consegna e riguarderà la corrispondenza del contenuto della Sottoscrizione disponibile rispetto a quanto ordinato. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità rispetto alla fornitura, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito verbale, la cui data verrà considerata quale "Data di Accettazione" della fornitura. In caso di esito negativo della verifica di conformità, qualora la Sottoscrizione e/o parte del pacchetto di Sottoscrizione non sia rispondente a quanto ordinato, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, a rendere disponibile, ai fini della ulteriore verifica di conformità, la Sottoscrizione effettivamente ordinata entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla data di comunicazione di non conformità, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione. Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale in conformità a quanto previsto dall'art. 312 co. 3 D.P.R. 207/2010. Le Amministrazioni e la Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, potranno, altresì, effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità delle forniture. In ogni caso, dell'esito delle suddette verifiche di conformità, l'Amministrazione dovrà darne comunicazione al Fornitore mediante e-mail al Call Center di cui al paragrafo 5.3.

5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI ALLA SOTTOSCRIZIONE

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati dal Fornitore aggiudicatario a seguito della sottoscrizione. Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo di acquisto della sottoscrizione.

I servizi previsti nella sottoscrizione sono:

- Consegna via web del software
- Reportistica
- Call Center della Convenzione

5.1 Consegna via web del software

L'Amministrazione ha la facoltà di revocare l'ordinativo di fornitura entro un giorno lavorativo dall'invio e/o trasmissione del medesimo (a riguardo si precisa che, unitamente alla domenica ed ai giorni festivi, non si considera giorno lavorativo il sabato); scaduto tale termine l'ordinativo di fornitura sarà irrevocabile (ad eccezione dell'ipotesi di revoca dell'ordinativo da parte dell'Amministrazione secondo quanto sotto specificato) ed il Fornitore aggiudicatario sarà tenuto a darvi seguito, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico e dalla Convenzione.

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 –
ID 1712

Pag. 15 di 20



Scaduto il predetto termine, il Fornitore dovrà:

- assegnare a ciascun ordinativo di fornitura ricevuto un numero progressivo,
- valutare la congruenza dell'ordine e dei contenuti indicati dall'Amministrazione nell'ordinativo stesso, in termini di quantità di sottoscrizioni, durate delle sottoscrizioni, applicabilità e istanziabilità sui server,
- contattare eventualmente l'Amministrazione per ricevere ulteriori elementi e/o integrazioni sugli elementi compositivi dell'ordine,

Il Fornitore aggiudicatario, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo ovvero dalla Data Ordine, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso Red Hat ed entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della procedura.

Resta inteso che la "data ordine" sarà quella della ricezione da parte del Fornitore dell'ordinativo di fornitura emesso dall'Amministrazione ordinante.

La consegna delle sottoscrizioni inclusi nell'ordinativo di acquisto effettuato da un'Amministrazione dovrà avvenire entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla "Data Ordine". La consegna si intende avvenuta con la ricezione da parte dell'Amministrazione contraente stessa, di una e-mail da parte di Red Hat contenente gli elementi ed i passi operativi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura.

La e-mail di Red Hat conferirà automaticamente i diritti necessari all'Amministrazione tramite un accesso elettronico immediato alle sottoscrizioni oggetto dell'ordine, informando l'Amministrazione stessa sulla disponibilità delle proprie sottoscrizioni e, quando necessario, richiedendo informazioni aggiuntive o l'esecuzione di azioni specifiche.

La ricezione della e-mail da parte dell'Amministrazione rappresenterà la consegna della fornitura. L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà, se non disponibile diversamente, effettuare il download del Software per il quale si è effettuata la sottoscrizione dal sito web indicato dal fornitore aggiudicatario ed usufruire del servizio di Assistenza del Software per il quale si è effettuata la sottoscrizione.

5.2 Garanzia



Il Fornitore garantisce la funzionalità dei Software a cui si riferisce la sottoscrizione e la sua corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel Capitolato Tecnico per tutta la durata contrattuale legata alla sottoscrizione stessa, a decorrere dalla "data di accettazione della fornitura" di cui al paragrafo 4.3.1.11 .

5.3 Call Center della Convenzione

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della Convenzione, un Call Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione in merito (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):

- Alla Convenzione, alle modalità di ordine e di consegna,
- Alla ricezione e smistamento degli Ordinativi di Fornitura,
- Allo stato degli Ordinativi di Fornitura e del loro adempimento.

Il Call Center del Fornitore dovrà avere:

- Un numero telefonico dedicato;
- Un indirizzo e-mail dedicato.

Le chiamate al Call Center, da parte delle Amministrazioni, dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

Il numero di telefono dedicato dovrà essere "Numero per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n. 177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.

6 MODALITÀ DI ESECUZIONE

6.1 Attivazione del sito internet delle Convenzione

Consip S.p.A. avrà il compito di predisporre la sezione del Sito prevista per la Convenzione con tutte le informazioni utili agli utenti.

Il fornitore dovrà compilare il catalogo messo a disposizione da Consip S.p.A. così come indicato nel paragrafo 6 del Disciplinare di gara.

La compilazione del catalogo da parte del fornitore è, difatti, propedeutica all'attivazione della Convenzione e alla fruibilità dei beni/servizi oggetto della Convenzione medesima da parte delle Amministrazioni.

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 – ID 1712

Pag. 17 di 20



Prima della relativa pubblicazione, il catalogo compilato dal fornitore nonché ogni sua variazione (modifica/aggiornamento) dovrà essere sottoscritto, nella sua versione di file .pdf, con firma digitale dal legale rappresentante del fornitore.

Il catalogo delle sottoscrizioni e dei servizi oggetto della Convenzione sarà visualizzato in una pagina web con i relativi prezzi e termini contrattuali.

6.2 Reportistica

Il Fornitore dovrà inviare, pena l'applicazione della penale stabilita in Convenzione, in conformità a quanto specificato nell' "Appendice 2 al Capitolato tecnico – Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni", le informazioni relative agli Ordinativi di Fornitura .

6.3 Responsabile generale del Servizio

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile generale del Servizio*.

Tale responsabile dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 12 (dodici) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 17 (diciassette) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Il Responsabile generale del Servizio avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- Cura dei rapporti con Consip S.p.A. e con le Amministrazioni;
- Impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- Monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- Reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip S.p.A., sull'andamento della Convenzione come descritto nel precedente paragrafo xxxx.
- Gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A.

7 ASSICURAZIONE QUALITÀ'

Il Fornitore dovrà predisporre e fornire a Consip S.p.A. - ed alle Amministrazioni che ne faranno esplicita richiesta - il Piano di Qualità relativo alla Convenzione ed ai contratti attuativi.

7.1 Piano di Qualità

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 –
ID 1712 Pag. 18 di 20



Il Piano di Qualità del progetto di fornitura deve rispondere all'esigenza di:

- Fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- Esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- Dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- Garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, le Amministrazioni e la Consip S.p.A.

In particolare i contenuti del Piano di Qualità dovranno essere elaborati secondo quanto previsto dalla norma ISO 9000 e, in particolare, dalla norma ISO 10005.

8 REQUISITI DI QUALITA'

In coerenza con il documento *"Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ITC per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione"*, è stata realizzata una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura dei prodotti e dei servizi connessi nell'ambito della Convenzione; essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati nell'Appendice 3.

Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori

Attività	Indicatore di qualità			
	Caratteristica	Sottocaratteristica	Acronimo IQ	Denominazione IQ
Consegna	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna
Reportistica	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Tempi contrattuali di consegna reportistica

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta per la fornitura in acquisto di sottoscrizioni di prodotti software open source red hat e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 – ID 1712

Pag. 19 di 20



Attività	Indicatore di qualità			
	Caratteristica	Sottocaratteristica	Acronimo IQ	Denominazione IQ
Gestione operativa Contact Center	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche
Gestione operativa Contact Center	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perdute
Conformità ordinativi	Funzionalità	Accuratezza	COV	Conformità degli ordinativi verificati

9 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

Appendice 1 – Listino di riferimento della gara

Appendice 2 – Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni

Appendice 3 – Schede indicatori qualità