

Capitolato Tecnico per la fornitura di un nuovo sistema di Storage All-Flash-Array

Sommario

Sommario	2
1 Premessa	3
2 Oggetto della fornitura:.....	3
3 Descrizione della fornitura	3
3.1 Descrizione del nuovo sistema di storage	3
3.2 CONSEGNA - Servizi di installazione e configurazione - collaudo.....	4
3.3 Servizio di manutenzione on site per il nuovo storage	6
3.4 Durata dei servizi di manutenzione	7
4 Luogo di installazione ed esecuzione dei servizi	7
5 Modalità e termini di effettuazione delle richieste.....	7
6 Livelli di servizio	8
7 Penali	10

1 Premessa

Agenzia delle entrate–Riscossione intende procedere all'acquisto di un nuovo sistema di storage All-Flash-Array al fine di garantirsi una maggiore quantità di storage e migliori performance nell'accesso all'I/O dei servizi critici (Oracle RAC, Database SQL Server, applicazioni I/O intensive, ecc...)

2 Oggetto della fornitura:

Oggetto del presente documento è l'acquisto di un nuovo sistema di storage All-Flash-Array e dei relativi servizi di consegna, installazione, configurazione, collaudo, e manutenzione per 36 mesi, come meglio descritto successivamente.

3 Descrizione della fornitura

3.1 DESCRIZIONE DEL NUOVO SISTEMA DI STORAGE

In relazione alla necessità di maggiori performance si richiede l'acquisto di un nuovo sistema di storage di tipo All-flash-array con le seguenti caratteristiche minime:

- non sono ammessi sistemi ibridi equipaggiati con soli dischi flash;
- la capacità disponibile, al netto della ridondanza, degli spare disk, della deduplica e della compressione, dovrà essere di almeno 95 Terabyte in base 2;
- i dischi flash inclusi nello storage dovranno essere da almeno 1 TB ;
- nel sistema storage controller, dischi, alimentatori e ventole di raffreddamento, dovranno essere ridondanti e sostituibili a caldo;
- ogni controller dovrà essere equipaggiato con almeno 128 GB di Cache;
- le connessioni interne dello storage fra i dischi ed i controller dovrà essere di tipo SAS e supportare almeno una banda di 12 Gbit;
- lo storage dovrà essere equipaggiato con almeno 16 porte FibreChannel (8 per controller) a 16 Gbit (che devono poter scalare a 8 Gbit o 4 Gbit) con relativi transceiver;
- lo storage dovrà essere equipaggiato con almeno 4 porte Ethernet Ten-Gigabit con relativi transceiver di tipo SFP+ (2 per controller) ;
- il sistema storage dovrà includere le seguenti funzionalità:
 - Lun Masking;

- replica Locale;
- Thin Provisioning;
- Lun Migration;
- deduplica in line e/o schedulata;
- compressione in line;
- licenza per i protocolli di rete NFS – CIFS/SMB – iSCSI;
- Licenza per il protocollo FibreChannel per tutte le 16 porte installate
- performance monitor;
- livelli di ridondanza configurabili devono comprendere anche il RAID 6

La fornitura del sistema storage All-flash-array dovrà includere l'erogazione dei seguenti servizi connessi:

- consegna, installazione, configurazione e avvio operativo dei sistemi;
- assistenza e manutenzione on site per 36 (trentasei) mesi con intervento entro le 8 ore successive alla chiamata 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- Sistema di gestione delle richieste di assistenza che potranno essere attivate sia tramite email che tramite telefono;

Le componenti hardware dovranno essere nuove di fabbrica e dotate di tutta la cassetteria, drivers, firmware e software, al fine della completa e corretta installazione ed il corretto funzionamento. Le componenti dovranno essere adeguatamente imballate, ritenendosi Agenzia delle entrate-Riscossione esonerata da ogni responsabilità in caso di danni occorsi in ragione di inadeguato confezionamento delle stesse.

Per ciascuna apparecchiatura hardware e licenza software dovrà essere fornita una copia della manualistica tecnica completa (eventualmente resa disponibile e consultabile tramite Internet); la documentazione dovrà essere in lingua italiana o, qualora non sia previsto, in lingua inglese.

3.2 CONSEGNA - SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE - COLLAUDO

La consegna e i relativi servizi di installazione e configurazione, di tutti i dispositivi dovranno essere eseguiti entro 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi dalla data di emissione dell'ordine.

Il Fornitore dovrà provvedere all'installazione di tutti i dispositivi ed alla completa verifica della funzionalità delle singole componenti. È da intendersi altresì a carico del Fornitore il trasporto e lo smaltimento del materiale costituente l'imballaggio delle componenti del Sistema.

Successivamente alla effettuazione dei servizi di consegna ed installazione, il Fornitore dovrà configurare le singole componenti rendendoli funzionanti e accessibili per i sistemi operativi Windows, Linux, VMWare in uso presso Agenzia delle entrate-Riscossione.

Al termine delle suddette attività sarà redatto e sottoscritto un apposito "verbale di consegna, installazione e configurazione".

Con la sottoscrizione del verbale da parte del Responsabile del contratto del Fornitore e del Direttore dell'esecuzione del contratto di Agenzia delle entrate-Riscossione, le attività di cui sopra si intenderanno concluse ed approvate da Agenzia delle entrate-Riscossione.

Si procederà, pertanto, all'espletamento della successiva fase di collaudo che consisterà nel verificare che una LUN creata all'interno del nuovo sistema di storage, sia fruibile da un server ad esso collegato.

I dispositivi saranno sottoposti a collaudo entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna, previa comunicazione della data da parte di Agenzia delle entrate-Riscossione al Fornitore con almeno 1 giorno di anticipo.

L'esito di tale collaudo sarà riportato su apposito verbale sottoscritto da Agenzia delle entrate-Riscossione e dal Fornitore.

Nell'ipotesi di esito negativo di detto collaudo, lo stesso dovrà essere ripetuto entro il termine di 5 (cinque) giorni dalla data del verbale di collaudo.

L'esito positivo del Collaudo non esonererà comunque il Fornitore da quanto dovuto per i servizi di manutenzione in caso di successiva insorgenza di anomalie, e ovviamente da quanto dovuto a termine di legge per vizi occulti e difetti non apparenti.

Con la sottoscrizione del verbale da parte del Responsabile del contratto del Fornitore e del Direttore dell'esecuzione del contratto di Agenzia delle entrate-Riscossione le attività di collaudo si intenderanno concluse e la fornitura accettata.

3.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ON SITE PER IL NUOVO STORAGE

Il servizio di manutenzione consiste principalmente nel ripristino delle complete funzionalità delle apparecchiature, nella messa a disposizione ed installazione di tutte le parti di ricambio in sostituzione (incluse ove presenti le batterie tampone), e nell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle stesse, secondo i livelli di servizio più avanti specificati.

Il servizio dovrà essere erogato, senza alcun limite nel numero di interventi che si rendessero necessari, a fronte di un guasto bloccante o altro malfunzionamento non bloccante delle apparecchiature, intendendosi per guasto o malfunzionamento, qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità dell'apparecchiatura stessa o, in ogni caso, qualsiasi difformità rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

I malfunzionamenti sono classificati in base alla loro severità e definiti nella seguente tabella:

Severità	Descrizione
Bloccante	Il sistema è completamente bloccato nell' ambiente di produzione di Agenzia delle entrate-Riscossione, che ha pertanto necessità di aiuto immediato per risolvere la situazione; il sistema è inutilizzabile ed il problema impatta fortemente sull' operatività di Agenzia delle entrate-Riscossione
Non bloccante	Il problema riscontrato non influenza in modo significativo l'operatività di Agenzia delle entrate-Riscossione nell' uso del sistema;

Il Fornitore si impegna anche a monitorare costantemente il rilascio da parte dei produttori di hw, di aggiornamenti e/o correzioni di eventuali bug di tutti firmware, software, drivers, necessari per il corretto funzionamento e utilizzo delle stesse, segnalandoli tempestivamente ad Agenzia delle entrate-Riscossione e, qualora richiesto (anche via e-mail), a fornirli e ad installarli a propria cura e spese entro 30 giorni solari dalla richiesta.

Le parti di ricambio (incluse ove presenti le batterie tampone), che dovranno essere identiche alle parti sostituite, verranno fornite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo, e dovranno essere installate a regola d'arte. Il Fornitore dovrà utilizzare parti di ricambio nuove di fabbrica, originali o equipollenti, ovvero aventi le medesime caratteristiche della parte di ricambio originale ed in grado pertanto di ristabilire la corretta e completa funzionalità dell'apparecchiatura, nonché in

possesso dei medesimi requisiti di efficienza energetica ad esempio ecoetichette ambientali nell'ultima versione esistente quali Energy Star, TCO, Blauer Engel, delle parti di ricambio originali.

3.4 DURATA DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il Fornitore è tenuto ad erogare il servizio di manutenzione on site per il nuovo sistema di storage da installare presso la sede di Agenzia delle entrate-Riscossione, sita in Roma, per la durata di 36 mesi dalla data di sottoscrizione del collaudo positivo.

4 Luogo di installazione ed esecuzione dei servizi

Quanto identificato nel presente capitolato dovrà essere installato presso la sede di Agenzia delle entrate-Riscossione, sita in Roma, Via Grezar N.14 al piano -1 dell'immobile.

Agenzia delle entrate-Riscossione si riserva, previa comunicazione al Fornitore, di variare il luogo di installazione nell'ambito della città di Roma. Inoltre durante il periodo contrattuale, Agenzia delle entrate-Riscossione si riserva la possibilità di trasferire le apparecchiature oggetto della fornitura, a proprie cura e spese, dandone comunicazione al fornitore.

Resta inteso che il Fornitore è tenuto a fornire i servizi contrattuali anche su ubicazioni diverse da quanto stabilito al primo capoverso del presente paragrafo.

5 Modalità e termini di effettuazione delle richieste.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Agenzia delle entrate-Riscossione un recapito telefonico ed un indirizzo di posta elettronica e un sistema di gestione Trouble Ticket System (TTS) gestiti da un Call Center, che operi tutti i giorni dell'anno, compresi i festivi, per tutte le 24 ore come centro univoco di ricezione e gestione richieste di informazione e di intervento. Il numero di telefono dedicato dovrà essere un "Numero per servizi di addebito al chiamato" (cd. Numero verde). Il sistema di gestione Trouble Ticket System (TTS) dovrà garantire il tracciamento

della richiesta di intervento, indipendentemente dal mezzo di comunicazione, in tutte le sue fasi fino alla chiusura dell'intervento stesso.

La richiesta di intervento potrà essere effettuata da Agenzia delle entrate-Riscossione nelle seguenti modalità alternative:

- a) tramite telefonata ricevuta da un operatore; Il Fornitore dovrà assegnare e quindi comunicare contestualmente ad Agenzia delle entrate-Riscossione il numero progressivo identificativo della richiesta di intervento; si precisa che, ai fini del rispetto dei livelli di servizio, la data ed ora di effettuazione della telefonata da parte di Agenzia delle entrate-Riscossione sono considerate il riferimento temporale ai fini della ricezione della richiesta di intervento da parte del Fornitore;
- b) tramite posta elettronica: in tal caso, sarà rinviata immediatamente all'indirizzo mittente di Agenzia delle entrate-Riscossione una email con il numero progressivo identificativo della richiesta di intervento, corredata dalla data e dall'ora di registrazione; si precisa che, ai fini del rispetto dei livelli di servizio, la data ed ora di invio della email da parte di Agenzia delle entrate-Riscossione sono considerate il riferimento temporale ai fini della ricezione della richiesta da parte del Fornitore.

Resta intesa la possibilità da parte di Agenzia delle entrate-Riscossione di richiedere informazioni sullo stato d'avanzamento delle richieste di intervento.

6 Livelli di servizio

Il Fornitore è tenuto a rispettare i seguenti livelli di servizio (SLA):

- a) Guasto bloccante SLA di risoluzione: è il tempo impiegato dal Fornitore per la risoluzione del guasto e la ripresa della piena operatività, a partire dalla data ed ora di richiesta di intervento ricevuta dal Fornitore:
 - o 8H= entro 8 ore naturali e consecutive successive.
- b) Guasto non bloccante SLA di risoluzione: è il tempo impiegato dal Fornitore per la risoluzione del guasto e la ripresa della piena operatività, a partire dalla data ed ora di richiesta di intervento ricevuta dal Fornitore:
 - o 16H= entro 16 ore naturali e consecutive successive.

Una volta ultimata l'attività con la risoluzione del guasto all'apparecchiatura il Fornitore compilerà e firmerà un rapporto nel quale dovranno essere evidenziati:

- il numero progressivo identificativo della richiesta di intervento;
- il nominativo dell'incaricato del Fornitore che ha effettuato il servizio;
- il nominativo del referente di Agenzia delle entrate-Riscossione che richiesto l'intervento;
- la descrizione dell'apparecchiatura e la sede di ubicazione;
- la data e ora di richiesta di intervento;
- data ed ora di inizio intervento
- data ed ora di ripristino/sostituzione dell'apparecchiatura;
- natura del guasto e descrizione delle attività effettuate per la sua risoluzione.

Tale rapporto sarà controfirmato da Agenzia delle entrate-Riscossione, che ne tratterrà una copia, attestando così formalmente il lavoro eseguito.

7 Penali

Tempo di consegna, installazione e configurazione	Penali
Per i primi due giorni di ritardo rispetto allo SLA previsto	0,03% del valore della fornitura
Per ogni giorno ulteriore	0,05% del valore della fornitura

Tempo di primo collaudo	Penali
Per i primi due giorni di ritardo rispetto allo SLA previsto	0,03% del valore della fornitura
Per ogni giorno ulteriore	0,05% del valore della fornitura

Tempo di secondo collaudo	Penali
Per i primi due giorni di ritardo rispetto allo SLA previsto	0,03% del valore della fornitura
Per ogni giorno ulteriore	0,05% del valore della fornitura

Tempo di risoluzione del malfunzionamento "Bloccante"	Penali
Per ogni ora ulteriore rispetto allo SLA previsto	0,05% del valore della fornitura

Tempo di risoluzione del malfunzionamento "Non Bloccante"	Penali
Per ogni ora ulteriore rispetto allo SLA previsto	0,03% del valore della fornitura

Il Responsabile del Procedimento

Massimo Daniele

(Firmato digitalmente)