

**Capitolato Tecnico per la fornitura delle licenze necessarie alla infrastruttura virtuale VMware.**

## Indice

Indice .....	2
1. Introduzione .....	3
2. Glossario.....	4
3. Contesto d'intervento.....	4
4. Modalità di esecuzione della commessa .....	4
4.1. Servizio di manutenzione.....	4
4.1.1. SLA relativi alla manutenzione.....	5

## **1. Introduzione**

La Direzione IT e Digital Transformation di Autostrade per l'Italia S.p.A. (di seguito, anche, "ASPI" o "Committente"), nell'ambito dell'espletamento delle proprie funzioni Aziendali e come ente erogatore di servizi IT complessi per il Business ASPI e per quello delle società controllate da ASPI (di seguito "Gruppo"), ha necessità di procedere alla fornitura di specifici componenti hardware e software così come specificato nel presente Capitolato Tecnico.

ASPI, attraverso la Funzione DIDT - IT e Digital Transformation (DIDT) e l'Unità Operativa Chief Technology Officer (DIDT/CTO), manterrà il ruolo di coordinamento delle attività.

La U.O. DIDT/CTO ha le seguenti responsabilità:

Sviluppare l'infrastruttura ICT (HW, SW di base, TLC) di Gruppo in relazione all'evoluzione del Business e dei piani di automazione dei processi di supporto;

- pianificare l'acquisizione e la distribuzione dei sistemi di elaborazione e di communication;
- sviluppare e gestire l'infrastruttura IT (server, storage, backup, network) di Gruppo;
- sviluppare e gestire l'infrastruttura IT virtualizzata;
- sviluppare e gestire le soluzioni di Cloud computing e servizi connessi;
- sviluppare le politiche e le norme di IT Security del settore e monitorare il livello di sicurezza raggiunto;
- garantire l'efficienza e l'ottimizzazione delle banche dati aziendali e curarne l'implementazione di sistema;
- assicurare la piena operatività del sistema informativo nel rispetto degli accordi di servizio (SLA) stabiliti con le Società del Gruppo e con quelle esterne;
- garantire il funzionamento dei sistemi di elaborazione e dei servizi/applicazioni operativi presso il Data Center di Firenze, Roma e le Sedi periferiche;
- assicurare la funzionalità dei sistemi e delle procedure per la gestione operativa della Business Continuity dei suoi DataCenter.

Il presente Capitolato disciplina le specifiche tecniche per l'acquisto di copertura VMware.

## 2. Glossario

Termine	Definizione
ASPI	Autostrade per l'Italia S.p.A.
Committente	ASPI – Autostrade per l'Italia S.p.A.
Produttore	Broadcom
Appaltatore	Impresa fornitrice aggiudicataria dell'appalto

## 3. Contesto d'intervento

L'infrastruttura IT virtuale di ASPI per ambienti x86 è costituita da server dedicati a tale funzionalità che utilizzano il software VMware Broadcom per la gestione dell'ambiente virtuale e la compatibilità con tutta l'infrastruttura di servizio (ad es. rete ethernet, storage, etc.).

La componente server necessita dell'acquisto delle licenze per garantire il funzionamento dei sistemi e supportare gli indispensabili aggiornamenti funzionali e di sicurezza.

I server costituenti tale infrastruttura diffusa sui due CED principali (il sito Via Bovio Calenzano rappresenta il Sito Primario, mentre il CED di palazzo Fagnoni Via di Limite Campi Bisenzio ospita la BC) sono di tecnologia e produttore diversi ma tutti compatibili con il cluster virtuale.

Si richiede l'erogazione, per la durata triennale, delle seguenti prestazioni:

OGGETTO	DURATA	PERIMETRO
Fornitura <b>VMware vSphere Enterprise Plus e vCenter Standard includes Production Support</b> (installabile su server hardware di qualsiasi vendor)	3 anni dalla data di sottoscrizione del contratto	49 server, 98 processori, 2092 core

## 4. Modalità di esecuzione della commessa

L'Appaltatore provvederà ad erogare, nei tempi e modi che verranno successivamente illustrati, le prestazioni di cui al precedente capitolo 3.

Tutti i componenti hardware e software necessari a svolgere le suddette prestazioni saranno a cura e a carico dell'Appaltatore, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

### 4.1. Attività di manutenzione ed assistenza tecnica

A decorrere dalla data di attivazione delle licenze, l'Appaltatore dovrà garantire la manutenzione delle componenti software oggetto di fornitura con le modalità indicate nel presente paragrafo e i livelli di servizio indicati nel successivo paragrafo.

Il livello di manutenzione richiesto è quello specificato nel dettaglio della fornitura.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa H24 per 365 giorni all'anno.

A fronte di una segnalazione, l'Appaltatore, per mezzo del Produttore, è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati nel seguito.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere e analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare ad ASPI l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale deve essere fornita una soluzione temporanea (workaround);
- comunicare l'esito della prima diagnosi ad ASPI indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture di eventuali società coinvolte;
- concordare con ASPI le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale ASPI l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare ad ASPI la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

L'Appaltatore dovrà rispondere alla segnalazione con una presa in carico del problema entro i termini temporali riportati nel successivo paragrafo con un messaggio di posta elettronica dal cui orario decorreranno i termini per la risoluzione del problema.

L'Appaltatore dovrà comunque garantire il supporto in italiano e l'assegnazione di un incident manager come contatto diretto in caso di problemi ad alto impatto per gestire ed affiancare ASPI nei contatti con il supporto e la risoluzione degli stessi

Relativamente al software, il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

i) invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento mediante download da un apposito sito web delle miglorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti software e della relativa documentazione;

ii) invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito di cui al precedente punto i), delle riparazioni e degli aggiornamenti del software che il Produttore mette a disposizione dei propri clienti;

iii) consegna, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito di cui al precedente punto i), di ogni nuovo upgrade dei prodotti software, ferma la facoltà di ASPI di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare a usare le precedenti ancora supportate. Per upgrade si intendono sia nuove release che nuove versioni dei prodotti software.

I prezzi offerti si intendono comprensivi di tutto quanto previsto nel presente paragrafo.

#### **4.1.1 SLA relativi alla manutenzione**

I SLA richiesti nell'espletamento delle prestazioni oggetto del contratto sono definiti dalle rispettive norme del VMware Production Support, indicate sul sito ufficiale VMware cui fare riferimento e, per sintesi, riportati nella tabella sottostante:

VMware Production Support	
Environment Type Supported	Cloud or On-Premises
Regional Access	Global
Online Access to Product Updates/Upgrades	Yes
Products Supported	<a href="#">Support by Product Matrix</a>
Method of Access	Web
Response Method	Telephone/Web
Remote Support	Yes
Number of Support Administrators	Unlimited
Number of Support Requests	Unlimited
Environment Type Supported	Cloud or On-Premises
Target Response Times	Severity 1 - within 30 minutes, 24 hrs/day, 7 days/week Severity 2 - 4 business hours, 10 hrs/day, 5 days/week Severity 3 - 8 business hours, 10 hrs/day, 5 days/week Severity 4 - 12 business hours, 10 hrs/day, 5 days/week

<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-production-support-spd.pdf>

<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/support-by-product-matrix.pdf>

<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-severity-definitions-response-time-business-hours-datasheet.pdf>