



consip

**APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE APPARATI DI
RETE E CABLAGGIO PER SOGEI - EDIZIONE 3**

ID 2561

ALLEGATO N. 1

CAPITOLATO TECNICO



Indice

1	PREMESSA	4
2	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	5
3	IL CONTESTO	6
3.1	CONTESTO ORGANIZZATIVO	6
3.2	CONTESTO TECNOLOGICO.....	6
3.3	CATEGORIZZAZIONE DEGLI APPARATI	6
4	OGGETTO	15
4.1	SERVIZI CONNESSI	16
4.1.1	<i>Strutture di coordinamento e pianificazione e struttura di assistenza tecnica</i> 16	
4.1.2	<i>Magazzino di parti di ricambio</i>	<i>17</i>
4.1.3	<i>Connessione al sistema Sigma per la gestione dei malfunzionamenti per il sistema informativo della fiscalità</i>	<i>18</i>
4.2	MANUTENZIONE ORDINARIA	19
4.2.1	<i>Gestione dei malfunzionamenti</i>	<i>21</i>
4.2.2	<i>Modalità d'intervento per la manutenzione correttiva ordinaria delle apparecchiature</i>	<i>22</i>
4.2.3	<i>Apparati EOS</i>	<i>25</i>
4.2.4	<i>Dimensionamento</i>	<i>25</i>
4.2.5	<i>Plafond destinato alla manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva per nuove tipologie di apparati</i>	<i>26</i>
4.3	PLAFOND DESTINATO ALLA MANUTENZIONE CORRETTIVA STRAORDINARIA	27
4.4	INTERVENTI DI MANUTENZIONE DEL CABLAGGIO	28
4.4.1	<i>Tipologie di manutenzione</i>	<i>28</i>
4.4.2	<i>Modalità d'intervento sul cablaggio LAN.....</i>	<i>29</i>
4.5	SERVIZI PROFESSIONALI	31
4.5.1	<i>Servizi di supporto specialistico.....</i>	<i>32</i>
4.5.2	<i>Servizi per attività di trasloco.....</i>	<i>32</i>
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	33
5.1	REFERENTI	33
5.1.1	<i>Direttore dell'esecuzione e Referenti tecnici del Committente</i>	<i>33</i>
5.1.2	<i>Responsabile unico dei servizi e Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione del Fornitore.....</i>	<i>33</i>
5.2	LUOGHI DI LAVORO	34
5.3	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE.....	34
5.4	REQUISITI PROFESSIONALI	35
5.4.1	<i>Responsabile Unico dei servizi e Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione.....</i>	<i>35</i>



5.4.2	<i>Personale tecnico</i>	36
5.5	AFFIANCAMENTO DI INIZIO E FINE FORNITURA	36
6	QUALITÀ DEI LIVELLI DI SERVIZIO	38
6.1	LIVELLI DI SERVIZIO PER LA MANUTENZIONE ORDINARIA	38
6.2	LIVELLI DI SERVIZIO PER GLI INTERVENTI SUL CABLAGGIO STRUTTURATO	39
6.3	LIVELLI DI SERVIZIO PER SERVIZI PROFESSIONALI.....	40
6.4	LIVELLI DI SERVIZIO PER LA SOSTITUZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI.....	40
6.5	REPORTISTICA	40
7	PENALI SUI LIVELLI DI SERVIZIO	42
8	EROGAZIONE SERVIZI PUBBLICI ESSENZIALI	44
	APPENDICE - ELENCO APPARECCHIATURE	45



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive l'oggetto dell'appalto per l'affidamento di servizi di manutenzione degli apparati di networking, delle licenze e del cablaggio afferenti ai sistemi informatici di Sogei SpA ed a quelli da essa gestiti e/o ospitati.

Il servizio consiste nel gestire tutte le attività di assistenza e manutenzione di beni non più coperti dai servizi di assistenza previsti nella fornitura iniziale, e considerando che generalmente i contratti di acquisto delle apparecchiature e/o licenze prevedono un servizio di assistenza e manutenzione per un periodo di 12/36 mesi, ne consegue che i beni oggetto dei servizi qui richiesti hanno un'anzianità sicuramente maggiore.

I beni oggetto dei servizi di manutenzione di cui al presente appalto sono classificati in *"famiglie"* e *"classi"* in funzione delle loro caratteristiche tecnologiche, come meglio descritto al par. 3.3; in appendice al presente capitolato viene riportato l'elenco puntuale e dettagliato di tutte le apparecchiature previste alla pubblicazione del bando, anche con indicazione delle relative sedi di ubicazione.

Il servizio di manutenzione si articola in attività di:

- I. manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva di tutte le tipologie di apparati correnti;
- II. interventi di manutenzione del cablaggio;
- III. supporto specialistico;
- IV. supporto per attività di trasloco;
- V. Plafond manutenzione ordinaria nuove tipologie di apparati;
- VI. Plafond manutenzione correttiva straordinaria;

Le prescrizioni del presente Capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

Se non diversamente specificato, i termini temporali espressi nel presente Capitolato sono tutti da intendersi come solari (di calendario).



2 DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Per agevolare la lettura viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

Definizioni

Amministrazione: il Ministero dell'Economia e delle Finanze, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà ogni altra attività di natura informatica;

Apparati, Apparecchiature: gli apparati, le licenze, le feature oggetto dei servizi descritti nel presente Capitolato con le relative componenti costitutive e/o aggiuntive hardware e firmware, elencati nel dettaglio nell'appendice;

Data di avvio dell'esecuzione: data concordata tra Committente e Fornitore per l'avvio operativo dei servizi previsti;

Direttore dell'esecuzione: svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del Committente;

Canone: l'importo, espresso in €/mese, relativo al pagamento dei servizi di manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva richiesti per ciascun apparato;

Committente: Sogei, Società Generale di Informatica S.p.A.;

Fornitore, Impresa: l'impresa, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce;

Stazione appaltante: Consip S.p.A.

Abbreviazioni

CED: Centro elaborazione dati

CdC: Corte dei Conti

DAG: Dipartimento Affari Generali

DT: Dipartimento del Tesoro

MEF: Ministero dell'Economia e delle Finanze



3 IL CONTESTO

3.1 Contesto organizzativo

Le strutture attualmente interessate ai servizi sono, oltre a quelle della committente Sogei SpA, tutte quelle afferenti ai clienti da essa gestiti (di seguito Amministrazione), quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Dipartimento delle Finanze,
- Dipartimento del Tesoro,
- Corte dei conti, AdS e CNEL
- Direzione Affari Generali.

Si sottolinea che, in considerazione degli accordi che la committente stipulerà con i propri clienti nel corso della durata del contratto di cui al presente appalto, le strutture interessate ai servizi potranno variare rispetto alla situazione attuale.

Gli apparati oggetto dei servizi richiesti nel presente documento sono gestiti dalla Sogei SpA.

3.2 Contesto tecnologico

L'insieme degli oggetti per cui assicurare i servizi di manutenzione è attualmente costituito dalle tecnologie appartenenti alle aziende produttrici citate in Tabella 1 – Brand apparati.

3COM	CONTROL SYSTEM 2	JUNIPER
AKCP	D-LINK	LINKSYS
ALCATEL-LUCENT	EKAHAU	NETWORK CRITICAL
ALLIED TELESIS	ENTERASYS	NORTEL
ALLOT	EXTREME	POWERCOM
APC	F5	REDLINE NETWORKS
ARUBA	GIGAMON	RIELLO
BOMGAR	HP	SYNOPTICS
BROCADE	HPE	VIAVI - NETWORK INSTRUMENTS
CIENA	HPE-ARUBA	VSS - NETSCOUT
CISCO	HUAWEI	

Tabella 1 – Brand apparati

3.3 Categorizzazione degli apparati

Gli apparati oggetto dei servizi di manutenzione, così come individuati nelle Definizioni di cui al par. 2, sono suddivisi in “famiglie” e “classi”.

Un apparato viene indicato come appartenere ad una **famiglia** in relazione alla tipologia della funzionalità svolta, così come individuata da parte del Committente. Nella successiva tabella di sintesi viene riportato il riepilogo della quantità di apparati per famiglia per i quali si richiede di assicurare i servizi di manutenzione ordinaria, descritti nel presente Capitolato.



Famiglia	Funzionalità	Quantità
1	ACCESS POINT	712
2	APPARATI RETE WDM	30
3	APPLIANCE SICUREZZA	30
4	APPLIANCE RETE	36
5	APPLIANCE WIFI	10
6	MONITORAGGIO	17
7	ROUTER	89
8	SWITCH	1805
9	SWITCH SAN	6
10	INFRASTRUTTURA	28
11	FEATURE SW	6998
12	VIDEOCONFERENZA	11
	TOTALE	9772

Tabella 2 – Categorie apparati

All'interno di ciascuna famiglia sono state definite delle **classi**, indicate con la nomenclatura X.Y, dove X rappresenta la famiglia mentre Y è l'identificativo che raggruppa alcuni brand e/o modelli specifici di apparecchiature, licenze e feature SW.

Relativamente al servizio di manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva, per ciascuna classe individuata dalla nomenclatura X.Y corrisponderanno due relativi canoni mensili in funzione dello SLA richiesto, così come meglio indicato nel successivo paragrafo 6.1.

Nella seguente tabella di sintesi si riporta il riepilogo dei **modelli di apparati suddivisi per famiglia e classe** (del tipo X.Y) per i quali si richiede di assicurare il servizio di manutenzione oggetto del presente Capitolato.

FAMIGLIA	FUNZIONE	CLASSE	MARCA	MODELLO
1	ACCESS POINT	1.1	ARUBA	AP-105
		1.1	ARUBA	IAP-305(JX945A)
		1.1	ARUBA	AP-135
		1.1	CISCO	AIR-LAP1242AG-E-K9
		1.1	CISCO	AP1242AG-E-K9
		1.2	CISCO	BR350-SS-E
		1.2	ARUBA	Aruba AP-615 (RW) Campus AP(R7J49A)
		1.2	ARUBA	Aruba AP-565 (RW) Outdoor 11ax AP (R4W43A)



		1.2	ARUBA	Aruba UXI G6 Sensor (Ethernet + Wi-Fi AX) (R7H75A)
2	APPARATI RETE WDM	2.1	BOMGAR	B300
		2.1	BOMGAR	SR300
		2.1	CIENA	CN 2000
		2.1	CIENA	CN 4200
		2.1	CISCO	NAC3310
		2.1	NORTEL	OM 5200
		2.1	CISCO	WAE-674-K9
		2.1	CISCO	WAE-7571
		2.2	CISCO	WAE-7371-K9
3	APPLIANCE SICUREZZA	3.1	CISCO	ASA 5555-X
		3.1	CISCO	ASA5520-BUN-K9
		3.1	CISCO	ASA5540-BUN-K9
		3.2	CISCO	VPN 3000
		3.2	JUNIPER	SSG-350M-SH
		3.3	F5	6900-8G-R
		3.3	CISCO	SNS-3615-K9
		3.3	CISCO	SNS-3655-K9
4	APPLIANCE RETE	4.1	CISCO	CSS 11050
		4.1	CISCO	CSS 11051
		4.1	CISCO	CSS 11501
		4.1	CISCO	ACE 4710-K9
		4.2	CISCO	CSS 11150
		4.2	CISCO	CSS 11503-AC L0
		4.2	CISCO	CSS 11506-2AC E0
		4.3	ALLOT	KAC-6000-16P-AC
		4.3	ALLOT	KAC-6000-BP-EXT-8P-MM
5	APPLIANCE WIFI	5.1	HPE-ARUBA	ARUBA 7220 (RW) 4P 10GBASE-X (SFP+) 2P DUAL PERS (JW751A)
		5.1	CISCO	AIR-WLC4402-50-K9
		5.1	CISCO	AIR-CT5508-12-K9
		5.1	CISCO	AIR-CT7510-300-K9
		5.1	HPE-ARUBA	CLEARPASS C2000 DL20 GEN9 APPLIANCE (JZ509A)
		5.2	EKAHAU	Sidekick II
6	MONITORAGGIO	6.1	VSS - NETSCOUT	V 4.24 X.C-NF-AS
		6.1	VSS - NETSCOUT	V 1.1 S.C-J
		6.1	VSS - NETSCOUT	V 16.8 C.C-F-AS
		6.1	VSS - NETSCOUT	VBROKER 210
		6.1	VSS - NETSCOUT	V 8 C-F-FV3
		6.1	NETWORK CRITICAL	TAP MONITORAGGIO CC1220 P



		6.2	VIAVI -NETWORK INSTRUMENTS	<i>GIGASTOR UPGRADABLE 2U</i>
		6.3	GIGAMON	<i>GVS-HC101</i>
		6.3	VSS - NETSCOUT	<i>PFS 5010</i>
		6.4	VSS - NETSCOUT	<i>PFX INFINISTREAM 2695</i>
		6.4	VSS - NETSCOUT	<i>INFINISTREAMNG APPLIANCE</i>
7	ROUTER	7.1	CISCO	2620
		7.1	CISCO	2800
		7.1	CISCO	2500
		7.1	CISCO	2600
		7.1	CISCO	2610
		7.1	CISCO	2821
		7.1	CISCO	2851
		7.1	CISCO	2921
		7.1	CISCO	3600
		7.1	CISCO	3640
		7.1	CISCO	3642
		7.1	CISCO	2610XM CHASSIS
		7.1	CISCO	2611XM
		7.1	CISCO	2911 WAASX
		7.1	CISCO	3825-AC-IP
		7.1	CISCO	CATALYST 2610XM-16TS
		7.1	CISCO	CISCO3845
		7.1	CISCO	3725
		7.1	CISCO	3745
		7.1	CISCO	3925
		7.1	CISCO	3925 WAASX
		7.1	CISCO	3925E
		7.1	CISCO	C3925-VSEC-K9C
		7.2	CISCO	801
		7.2	CISCO	1603
		7.2	CISCO	1720
		7.2	CISCO	1841
		7.2	CISCO	1941
		7.3	CISCO	7200
		7.3	CISCO	7204VXR
		7.3	CISCO	7206VXR
		7.4	CISCO	AS5850
		7.4	CISCO	AS5800
		7.4	CISCO	AS535XM-4E1-120-D
		7.4	CISCO	AS5400XM
		7.4	CISCO	ASR 1001-X
		7.4	CISCO	ASR 9001



		7.4	CISCO	ISR4321_WAAS-LIC-200
		7.4	CISCO	ISR4331_WAAS-LIC-1300
		7.4	CISCO	ISR4331_WAAS-LIC-2500
		7.4	CISCO	ISR4451_WAAS-LIC-6000
		7.4	REDLINE NETWORKS	TX2200
		7.4	CISCO	AS5300
8	SWITCH	8.1	LINKSYS	SR2016
		8.1	ALLIED TELESIS	AT-FS705
		8.1	ALLIED TELESIS	AT-FS709FC
		8.1	ALLIED TELESIS	AT-FS705L
		8.1	HP	5120-24G EI 2 SLOTS(JE068A)
		8.2	ALCATEL-LUCENT	OS6450-P24
		8.2	BROCADE	FGS624P
		8.2	BROCADE	FGS648P
		8.2	BROCADE	FGS648P-POE
		8.2	BROCADE	FASTIRON FCX648S-HPOE
		8.2	BROCADE	ICX-6430
		8.2	HUAWEI	S5700-28C-EI-24S-AC
		8.2	HUAWEI	S2710-52P-PWR-SI
		8.2	HUAWEI	S5700-28P-PWR-LI-AC
		8.2	BROCADE	FGS624P-POE
		8.2	EXTREME	X450-24T
		8.2	ALCATEL-LUCENT	OS6450E-C48X
		8.2	ALCATEL-LUCENT	OS6850E-C48X
		8.2	CISCO	C9200L-24P-4G
		8.3	HPE	3100 24 POE V2 EI (JD313B)
		8.3	HP	5120-48G EI 2 SLOTS(JE069A)
		8.3	ALLIED TELESIS	AT-8000S/24
		8.3	D-LINK	DES-3010F
		8.3	HP	PROCURVE 2520-8G-POE(J9298A)
		8.3	HP	PROCURVE 3500-24G-POE YL(J8692A)
		8.3	HP	4210-24-POE (JE033A)
		8.3	ARUBA	ARUBA 2615 8 POE (J9565A)
		8.3	ALLIED TELESIS	AT-8000S/16
		8.3	HPE	3600 24 V2 SI(JG304B)
		8.3	HPE	3600 24 POE+ V2 SI(JG306C)
		8.3	ALLIED TELESIS	AT-RAPIER24
		8.3	ALLIED TELESIS	AT-8624T/2M
		8.3	ALLIED TELESIS	AT-8000S
		8.3	ENTERASYS	C3G124-48
		8.3	ENTERASYS	C2H124-48
		8.3	ENTERASYS	B5G124-24



	8.3	HP	4800-24G-SFP (JD009A)
	8.3	HP	5500-24G-SFP EI(JD374A)
	8.3	HP	5800AF-48G(JG225A)
	8.3	ENTERASYS	SSA-T4068-0252
	8.3	ENTERASYS	MATRIX S-3
	8.3	HPE	5900AF 48XG 4QSFP+ (JC772A)
	8.3	HPE	5920AF 24XG(JG296A)
	8.4	HPE	5510 24G SFP 4SFP+ HI(JH149A)
	8.4	NORTEL	BAYSTACK 470-24
	8.4	NORTEL	BAYSTACK 470-48
	8.4	NORTEL	ES 325
	8.5	HUAWEI	S5720-56C-EI
	8.5	HUAWEI	S5720-56C-EI-AC
	8.5	CISCO	WS-C2950G-24-EI
	8.5	CISCO	WS-C2950G-48-EI
	8.5	CISCO	WS-C2960S
	8.5	CISCO	CATALYST 2960
	8.5	HUAWEI	S6700-48-EI
	8.5	HUAWEI	S5700-52X-PWR-LI-AC
	8.5	HUAWEI	S5720-36C-EI-28S
	8.5	HUAWEI	S5720-52X-PWR-SI
	8.5	HUAWEI	S5720-52X-PWR-SI-ACF
	8.5	ALCATEL-LUCENT	OS6860E-48
	8.5	ALCATEL-LUCENT	OS6860E-U28
	8.5	HPE	5130 48G POE+ 4SFP+ 1-SLOT HI(JH326A)
	8.5	ALCATEL-LUCENT	OS6860-P48
	8.5	HP	HP J4819A PROCURVE SWITCH 5308XL
	8.5	HUAWEI	S5700-52X-LI-AC
	8.5	ALCATEL-LUCENT	OS6900-X20
	8.5	ALCATEL-LUCENT	OS6900-X40-F
	8.5	CISCO	WS-C2960X-24PS-L
	8.5	CISCO	WS-C3548-XL-EN
	8.5	CISCO	CATALYST 2950
	8.5	CISCO	C9200L-48P-4X
	8.6	CISCO	WS-C3650-48PD
	8.6	ARUBA	2930M 48G WITH 1-SLOT(JL321A)
	8.6	CISCO	WS-C2960X-48FPD-L
	8.6	NORTEL	ERS 4500
	8.6	3COM	NJ200
	8.6	CISCO	CATALYST 3560
	8.6	CISCO	CATALYST 3750
	8.6	CISCO	WS-C3560X-48PS



		8.6	CISCO	WS-C3750E-24TD
		8.6	CISCO	WS-C3750E-48PD-S
		8.6	CISCO	WS-C3750E-48TD
		8.6	CISCO	WS-C3750G-12S-E
		8.6	CISCO	WS-C3750G-24TS
		8.6	CISCO	WS-C3750G-24TS-S1U
		8.6	CISCO	WS-C3750G-48PS
		8.6	CISCO	WS-C3750G-48TS-E
		8.6	CISCO	WS-C3750X-48T
		8.6	CISCO	WS-C3850-24T-E
		8.6	CISCO	WS-C3850-48T-E
		8.6	SYNOPTICS	5000
		8.6	ARUBA	2930M 48G POE+ 1-SLOT(JL322A)
		8.6	CISCO	WS-C3850-24XS
		8.7	CISCO	N5K-C5548UP
		8.7	CISCO	NEXUS 3000 SERIES 31108TC-V
		8.7	CISCO	N5K-C5548UP-FA_B1
		8.7	CISCO	N5K-C5548UP-FA_B2
		8.7	CISCO	N5K-C5548UP-FA_B3
		8.7	CISCO	NEXUS 2248TP-E
		8.7	CISCO	NEXUS 56128P
		8.7	CISCO	WS-C6504-E
		8.7	CISCO	WS-C6504-E-A1
		8.7	CISCO	WS-C6504-E-A3
		8.7	CISCO	WS-C6504-E-A4
		8.7	CISCO	WS-C6504-E-S32-GE
		8.7	CISCO	WS-C6506
		8.7	CISCO	CATALYST 6506
		8.8	HPE	5700 40XG 2QSFP+(JG896A)
		8.8	ALCATEL-LUCENT	OS9800-RCB-A
		8.8	NORTEL	ERS 8600
		8.8	NORTEL	PASSPORT 8610
		8.8	BROCADE	FAST IRON SUPER X
		8.8	BROCADE	FAST IRON SX 1600
		8.8	BROCADE	NETIRON XMR/MLX
		8.8	BROCADE	MLX-E
		8.8	CISCO	N7K-C7018
		8.8	CISCO	WS-C3850-48XS-E
		8.8	HPE	FF 5940 4-SLOT(JH398A)
		8.9	CISCO	WS-C6509-E
		8.9	BROCADE	VDX6740
		8.9	CISCO	CATALYST 6509



		8.9	CISCO	WS-C6509
		8.10	ARUBA	Aruba 8325-48Y8C (JL624A)
		8.11	HPE	5130 48G 4SFP+ 1-SLOT HI(JH324A)
		8.11	ALCATEL-LUCENT	OS6900-X72
		8.11	CISCO	N2K-C2232PF
		8.11	CISCO	N2K-C2232PP-10GE_C1
		8.11	CISCO	N2K-C2248TF-E
		8.11	CISCO	N2K-C2248TP-1GE_C2
		8.11	CISCO	N2K-C2348TQ4F-E
		8.11	CISCO	NEXUS 2232PP
		8.11	CISCO	WS-4507R-E-B1
		8.11	CISCO	WS-C4507R
		8.11	CISCO	WS-C4510R
		8.11	CISCO	WS-X4516
		8.11	CISCO	4500
		8.11	CISCO	N2K-C2248TP-1GE
		8.11	CISCO	CATALYST 9400 SERIES 24-PORT(C9407R)
		8.11	ARUBA	Aruba 6100 48G 4SFP+ (JL676A)
		8.12	CISCO	C1-N9K-C93180YC-FX
		8.12	CISCO	N9K-C93180YC-FX
		8.12	CISCO	C1-N9K-C93180YC-EX
		8.12	CISCO	N9K
		8.12	CISCO	N9K-C93180YC-FX3
		8.12	CISCO	N9K-C9332PQ
		8.12	CISCO	N9K-C9336PQ
		8.12	CISCO	N9K-C9348GC-FXP
		8.12	CISCO	N9K-C9396PX
		8.12	CISCO	NEXUS 1110-X
		8.13	CISCO	C9300-48P
		8.13	CISCO	C9300-48UN
		8.13	CISCO	N9K-C9332C
		8.13	ARUBA	Aruba 6300M 48G CL4 PoE 4SFP56 Swch (JL661A)
		8.14	ARUBA	Aruba 6300M 24SFP+ 4SFP56 Swch(JL658A)
		8.14	HPE	FF 5940 48SFP+ 6QSFP28 S(JH390A)
		8.15	CISCO	C9500-32QC
		8.15	CISCO	N9K-C9336C-FX2
		8.15	CISCO	N9K-C93360YC-FX2
		8.16	CISCO	N9K-C9364C-GX
		8.17	CISCO	UCS-FI-6248UP
9	SWITCH SAN	9.1	BROCADE	VDX6730
		9.1	BROCADE	VDX6720



10	INFRASTRUTTURA	10.1	AKCP	SENSOR PROBE 2
		10.1	APC	SMART UPS 2200 RMH
		10.1	APC	SMART UPS 2000
		10.1	RIELLO	VSR 1100
		10.1	RIELLO	DIALOG VISION BASE UNIT
		10.1	RIELLO	DIALOG VISION EXT PACK
		10.1	GENERICO	RACK GENERICO
		10.2	RIELLO	SDU 6000 A7
		10.2	RIELLO	DVD 3000
		10.2	RIELLO	SDL 5000
		10.2	POWERCOM	VGD 3k RT
		10.2	CONTROL SYSTEM 2	SINERGY PLUS (SIN600P)
11	FEATURE SW	11.1	HPE-ARUBA	NL OG (CLEARPASS-ONGUARD-1 LIC)
		11.2	HPE-ARUBA	LIC-1-MM-VA
		11.2	HPE-ARUBA	NL AC (CLEARPASS ACCESS-1 LIC)
		11.3	HPE-ARUBA	LIC-AP
		11.3	HPE-ARUBA	LIC-PEF
		11.3	HPE-ARUBA	LIC-RFP
		11.3	HPE-ARUBA	HPE IMC Enterprise E-LTU
		11.4	HPE-ARUBA	Aruba LIC-AW
		11.5	EKAHAU	Eka Connect Subscription
		11.5	HPE-ARUBA	HPE IMC Enterprise 50 E-LTU SW PLAT
		11.6	HPE-ARUBA	HPE IMC NTA 1Lic
		11.7	VIAVI -NETWORK INSTRUMENTS	OBSERVER SUITE
		11.7	GIGAMON	SMT-HC1-DD1
		11.7	VIAVI -NETWORK INSTRUMENTS	OBSERVER EXPERT PROBE APPLIANCE
		11.8	GIGAMON	SMT-HC1-TUN
		11.9	HPE-ARUBA	Aruba 1yr UXI Cloud Subscription E-STU
		11.9	CISCO	AIR-WCS-WL-10-K9
		11.10	ALLOT	SNR-6000
		11.10	ALLOT	SBC-6000-2G
		11.10	ALLOT	UNIX-LIN3-15
12	VIDEOCONFERENZ A	11.11	VIAVI -NETWORK INSTRUMENTS	OBSERVER CONSOLE
		11.11	VSS - NETSCOUT	NGENIUS ONE 1 Lic
		12.1	CISCO	CS-ROOM55-K9
		12.2	CISCO	CTI-CMS-1K-BUN-K9
		12.2	CISCO	TCS-M4-PRO10P-K9
		12.3	CISCO	CS-ROOM70SG2-K9

Tabella 3 – Categorie e modelli apparati



4 OGGETTO

Analogamente a quanto già previsto nel contratto vigente, i servizi richiesti per il presente appalto sono:

- I. **Manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva per gli apparati correnti (§ 4.2).**
Servizio di manutenzione di tutte le tipologie di apparati correnti, erogata a canone e consistente nella rimozione dei malfunzionamenti dovuti a cause di natura hardware o eventualmente firmware, non imputabili ad un non corretto utilizzo o ad azioni incaute o dolose da parte dell'utente, che impediscono il regolare funzionamento delle apparecchiature.
- II. **Interventi di manutenzione del cablaggio (§ 4.4).**
Servizio di manutenzione del cablaggio strutturato delle varie sedi descritte al 5.2 finalizzato al il ripristino in esercizio delle componenti danneggiate del cablaggio orizzontale e dei collegamenti verticali o di dorsale (sia in rame, sia in fibra), nonché al ripristino delle funzionalità degli armadi rack. Il presente servizio prevede una remunerazione ad intervento.
- III. **Supporto Specialistico (§ 4.5.1).**
Servizio di supporto specialistico, su base giorno/persona, finalizzato alla modifica delle configurazioni dei sistemi in manutenzione in seguito all'inserimento nell'architettura ICT di nuovi elementi o finalizzato alle attività di troubleshooting necessarie all'individuazione di disservizi o guasti.
- IV. **Supporto per attività di trasloco (§ 4.5.2).**
Servizio di supporto finalizzato alla movimentazione di apparati all'interno di sedi della committente e dell'Amministrazione, remunerato su base giorno/persona.
- V. **Manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva per nuove tipologie di apparati (§ 4.2.5).**
Servizio di manutenzione, da erogare con le stesse modalità di cui al precedente punto I., destinato ad eventuali ulteriori nuovi prodotti intesi quali nuove tipologie di apparati (classi), seppur con le medesime funzionalità degli apparati previsti in gara ed appartenenti ad una delle 12 famiglie sopra individuate.
- VI. **Manutenzione correttiva straordinaria (§ 4.3).**
Servizio di manutenzione correttiva straordinaria consistente in interventi volti al ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a uso improprio da parte degli utenti, sbalzi di tensione accertati e comprovati da dichiarazioni del responsabile dell'Ufficio o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica, cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, eccetera. Gli interventi di manutenzione straordinaria saranno concordati in base all'approvazione di preventivi a "tempo e spesa".

L'erogazione dei servizi di manutenzione ordinaria avviene in maniera "**continuativa**" ed è remunerata a canone, calcolato sulla base del numero e della categoria di ciascuna delle apparecchiature effettivamente oggetto dei servizi, che verranno puntualmente e periodicamente individuate con le modalità descritte nel seguito.

Tutti gli altri servizi vengono invece erogati con modalità "**a richiesta**" e pertanto attivati solo a seguito di una esplicita richiesta da parte del Committente.

Per il corretto svolgimento delle attività, il Fornitore dovrà dotarsi di tutti gli strumenti necessari e



realizzare a propria cura e spese le componenti software di integrazione con i sistemi di gestione degli interventi di manutenzione, come descritto nel seguito del Capitolato.

La durata dei servizi prevista è di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla “Data di avvio dell’esecuzione”, per ogni ulteriore dettaglio circa la durata si rimanda all’Articolo 2 S dello Schema di Contratto – Condizioni Speciali.

La fornitura del servizio di manutenzione degli apparati di rete locale ed il servizio di supporto specialistico dovranno essere prestati presso le sedi romane e periferiche delle diverse Amministrazioni, e comunque in ogni sede indicata al par. 5.2 del presente Capitolato.

Il servizio di manutenzione degli apparati di rete sarà da effettuarsi sull’infrastruttura di proprietà delle Amministrazioni, escludendo pertanto quanto non ad esso riconducibile.

Si sottolinea che l’erogazione dei servizi di manutenzione dovrà garantire la continuità delle attività operative legate all’esercizio, limitando eventuali interruzioni dovute a malfunzionamenti entro i termini ammessi dai livelli di servizio richiesti descritti nel paragrafo 6.

4.1 Servizi connessi

Il Fornitore, entro i 15 giorni successivi dalla data di stipula del contratto, dovrà mettere a disposizione le seguenti strutture, che dovranno rimanere attive per tutta la durata del contratto, e più in dettaglio descritte nel seguito:

- Struttura di coordinamento e pianificazione centrale;
- Struttura di assistenza tecnica;
- Magazzini di parti di ricambio.

Il Fornitore dovrà far pervenire alla stazione appaltante, nelle modalità e nei termini indicati nel Capitolato d’oneri:

- nominativo e riferimenti (numero di telefono, indirizzo e-mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura di coordinamento e pianificazione,
- i dati relativi all’ubicazione del/dei magazzini di parti di ricambio,
- i *curricula vitae* del personale della Struttura di assistenza tecnica e, limitatamente alle persone in possesso delle certificazioni dei brand indicati al successivo par. 5.4.1, l’attestazione del possesso delle stesse.

La struttura di coordinamento centrale e quella di assistenza tecnica dovranno garantire un servizio h24 necessario al rispetto degli SLA indicati al paragrafo 6 per il servizio di manutenzione sulle diverse tipologie di apparati/feature, assicurando opportunamente le attività di pianificazione degli interventi territoriali sulle diverse sedi nel caso di malfunzionamenti.

4.1.1 Strutture di coordinamento e pianificazione e struttura di assistenza tecnica

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, nel rispetto dei termini temporali sopra specificati e per tutta



la durata del contratto, una **Struttura di coordinamento e pianificazione** coordinata dal “Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione”.

Tale struttura dovrà essere dotata di personale dedicato e idoneo allo svolgimento delle seguenti attività:

- a) funzione di interfaccia con i referenti tecnici della Sogei per tutto il periodo in cui il contratto rimarrà attivo;
- b) coordinamento dei tecnici operanti presso la struttura di assistenza tecnica, descritta nel successivo paragrafo, al fine di assicurare l’esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti ed il ripristino della buona funzionalità dei sistemi;
- c) gestione dell’escalation dei problemi non immediatamente risolvibili dalle strutture di secondo livello del fornitore e monitoraggio del processo fino alla conclusione dell’evento;
- d) eventuale cooperazione con le strutture di assistenza delle case costruttrici delle apparecchiature al fine di mantenerne aggiornati i livelli di firmware, software e relative patch correttive/adequative;
- e) coordinamento di tutte le attività di manutenzione delle apparecchiature;
- f) monitoraggio dei livelli di servizio erogati.

Inoltre il Fornitore dovrà mettere a disposizione, sempre nel rispetto dei termini temporali sopra specificati e per tutta la durata del contratto, una **Struttura di assistenza tecnica** (eventualmente la struttura può essere ubicata nella stessa sede della struttura di coordinamento e pianificazione), coordinata dal “Responsabile della Struttura di coordinamento e pianificazione”.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere composta da tecnici, aventi le capacità e l’esperienza per intervenire su apparecchiature analoghe a quelle oggetto dei servizi richiesti, nel rispetto degli SLA previsti. In particolare, dovrà essere dotata del personale in grado di svolgere, sotto il coordinamento della Struttura di coordinamento e pianificazione precedentemente descritta, le attività di seguito illustrate:

- a) diagnosi ed esecuzione tempestiva degli interventi e della successiva corretta risoluzione dei guasti;
- b) gestione dell’escalation dei problemi su guasti bloccanti, tramite l’attivazione delle strutture di secondo livello del fornitore e monitoraggio del processo fino alla conclusione dell’evento;
- c) eventuale produzione dei piani di manutenzione.

Tutte le attrezzature necessarie al funzionamento delle suddette strutture, ivi comprese quelle necessarie ad assicurarne la connettività, saranno a cura e a carico del Fornitore.

4.1.2 Magazzino di parti di ricambio

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, sempre nel rispetto dei termini temporali specificati nel paragrafo 4.1 e per tutta la durata del contratto, almeno un (1) magazzino di parti di ricambio.

Nel/nei magazzino/i dovranno essere sempre disponibili le parti di ricambio sufficienti ad assicurare il



ripristino dei malfunzionamenti delle apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione nei tempi contrattualmente previsti.

Tutte le parti di ricambio necessarie al ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature sono a carico del Fornitore.

La Società dovrà far pervenire a Sogei, nei termini indicati nel Capitolato d'oneri i dati relativi all'ubicazione del/i magazzino/i di parti di ricambio.

4.1.3 Connessione al sistema Sigma per la gestione dei malfunzionamenti per il sistema informativo della fiscalità

Limitatamente agli apparati relativi al Sistema Informativo della Fiscalità, è previsto che l'intera gestione dei malfunzionamenti (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura) venga garantita attraverso il sistema informativo di gestione dei malfunzionamenti (SIGMA), in possesso e gestione della Sogei SpA.

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti Sogei e della Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento è composto da una applicazione "Web based" sviluppata in house, chiamata TTA (Trouble Ticketing Asset), da un server di posta elettronica PEC e da "WebServices" esposti su canale sicuro criptato; attraverso il suddetto sistema si provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti alle Società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze. La segnalazione del guasto viene effettuata, da parte dell'utente attraverso l'uso dell'applicazione TTA, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori. Attraverso lo strumento vengono gestite e storicizzate in opportuni DB tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed i Fornitori, avviene in ogni caso tramite Posta Elettronica Certificata ed inoltre la Società può usufruire di altre due modalità che danno la possibilità di interagire con la applicazione TTA, attraverso la consegna da parte di SOGEI di opportuno certificato digitale e relativa password, che permette di accedere dalla rete INTERNET all'applicazione; alla utenza verrà associato un opportuno profilo che gli permetterà di gestire ed interagire solo sui Ticket di propria competenza. Inoltre sono disponibili dei "Web Services", utilizzando il protocollo https con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei; attraverso i suddetti "Web Services" verrà permessa l'interazione sui dati relativi ai Ticket di competenza.

Sarà a totale carico del Fornitore sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai web services di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi.

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Fornitore) avverranno rispettando il formato dati descritto nel WSDL del web service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati, saranno forniti al Fornitore successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dal Fornitore all'atto della stipula del contratto.



Il Fornitore dovrà anche rendere disponibili altri canali di comunicazione attraverso cui consentire l'apertura, il sollecito e la chiusura di interventi, che dovranno comprendere almeno una casella di posta elettronica. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica del Fornitore tramite telefono.

Entro 30 giorni solari successivi alla stipula del contratto il Fornitore è tenuto a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema SIGMA.

4.2 Manutenzione ordinaria

I servizi di manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva sono finalizzati a mantenere in stato di perfetta efficienza e funzionalità tutti gli apparati, le licenze e le feature SW oggetto del presente capitolato tecnico, attraverso interventi opportuni e tempestivi volti a prevenire e/o eliminare i malfunzionamenti. I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalla Struttura di assistenza tecnica coordinata e gestita dalla Struttura di coordinamento e pianificazione. Le attività di manutenzione consistono, inoltre, nel monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti del firmware degli apparati inseriti nel contratto, segnalarlo tempestivamente a Sogei (tramite l'apposito report di cui al paragrafo 6.5) e concordare con essa l'eventuale deployment.

Il Fornitore dovrà pertanto assicurare, per tutti gli apparati e per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive del firmware/software eventualmente emesse dai produttori degli apparati in manutenzione. Inoltre SOGEI si riserva la possibilità di richiedere la disponibilità e la installazione di release di Firmware specifici, a fronte di riconfigurazione e/o sostituzione di componenti di apparecchiature.

Dovrà, quindi, garantire, oltre la gestione di tutte le problematiche hardware anche la gestione sulle problematiche software che si dovessero presentare su tali versioni, nonché aprire e seguire "case" con il produttore per la risoluzione di eventuali "bugs". Le tempistiche di ingaggio dell'assistenza tecnica del vendor ricadono nei Service Level Agreement (SLA) descritti nel paragrafo 6. Deve essere data alla committente, tramite email a persone designate dal DDE e al verificarsi di eventi significativi, l'evidenza del numero di incident aperto fornendo una informativa puntuale e costante sullo stato di avanzamento delle attività previste per la risoluzione di bugs e/o di ogni altra tipologia di malfunzionamento consentendo, previa valutazione e richiesta della Committente nei casi eventualmente di interesse di quest'ultima, il coinvolgimento del personale della medesima Committente nelle attività di analisi delle problematiche e individuazione delle soluzioni, svolte nell'ambito dei rapporti tra Fornitore e vendor/produttore della tecnologia, ferma restando la responsabilità esclusiva del fornitore per il corretto adempimento delle prestazioni ai sensi della disciplina di contratto. Gli oneri relativi al servizio di diretta assistenza del vendor si intendono parte integrante del corrispettivo del servizio.

Inoltre, ai responsabili Sogei dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni di software di sistema messe a disposizione dal produttore dell'apparato, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto da esso erogati.

Tutti gli apparati sono attualmente coperti da un servizio di manutenzione riconducibile al contratto attualmente vigente e relativo alla precedente edizione dell'appalto, oppure acquisito tramite altre modalità.



Il servizio di manutenzione degli apparati in oggetto dovrà essere attivabile sia sugli apparati riportati nell'allegato 1bis al presente Capitolato (ID2561 - Allegato n. 1bis - Appendice al Capitolato tecnico), e di cui la precedente Tabella 3 rappresenta la miglior sintesi della fornitura allo stato attuale, sia su ulteriori apparati, sempre riconducibili alle classi riportate in Tabella 3, che potrebbero essere introdotti successivamente all'attivazione, all'interno del perimetro dei vincoli contrattuali di durata temporale e massimale; tali ulteriori apparati andrebbero pertanto a variare le consistenze espresse nell'allegato 1bis.

Considerando che la rete dati della Sogei o dell'Amministrazione sono in continua evoluzione, quanto individuato nell'attuale elenco di apparati non può e non deve essere in alcun modo vincolante ai fini della gestione del contratto di manutenzione.

Inoltre, dovrà essere possibile l'inserimento nel contratto di manutenzione, in qualsiasi momento del periodo di efficacia dello stesso, di nuove tipologie di apparati (nuove classi); per le modalità di inserimento di tali nuove tipologie di apparati si rimanda al paragrafo 4.2.5.

Gli apparati, una volta inseriti nel contratto di manutenzione, potranno all'occorrenza esserne tolti.

Ciascun eventuale inserimento (o cessazione) di apparato comporterà, dal mese successivo al momento della segnalazione, l'aggiunta (o sottrazione) al canone globale del contratto di manutenzione, del canone di spesa relativo all'apparato inserito (cessato).

Tutti gli apparati inseriti nel contratto di manutenzione si considereranno presi in carico dall'Impresa completi di tutte le loro componenti (i.e. schede, alimentatori, batterie UPS, eventuali moduli di espansione).

Eventuali modifiche alla configurazione hardware degli apparati, come la sostituzione o l'aggiunta di una qualsiasi componente (i.e. scheda, alimentatore, modulo d'espansione, patch, firmware), non comporta alcuna variazione nel canone di manutenzione dello stesso.

Nel caso di apparati che implementano funzionalità abilitate tramite licenza, la manutenzione dovrà gestire anche tale circostanza senza costi aggiuntivi per la Committente.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone mensile onnicomprensivo per apparato mantenuto, comprensivo quindi di tutti i servizi e gli oneri indicati nel presente capitolato tecnico. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a famiglia e categoria dell'apparato.

Si precisa che, in sede di offerta il concorrente si limiterà ad offrire una tariffa per il canone mensile in SLA A (cfr. § 6.1); il canone per lo SLA B è definito come l'80% del valore offerto per lo SLA A. Il valore così calcolato sarà troncato alla seconda cifra decimale.

Si ribadisce che detto canone dovrà essere comprensivo anche degli oneri che il concorrente dovrà pagare al vendor dell'apparato per garantire il servizio di cui al presente capitolato, nonché - limitatamente ai soli apparati che verranno presi in manutenzione ad avvio del contratto - di eventuali oneri iniziali per il mancato pagamento di fee agli stessi vendor negli anni precedenti (RTS return to support).

Si sottolinea che la manutenzione correttiva consiste nel ripristino delle complete funzionalità degli



apparati di rete, inseriti nel contratto di manutenzione, a fronte di un'anomalia. Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, il Fornitore dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 6.1.

È possibile sostituire anche solo le parti necessarie per il ripristino della normale funzionalità di un apparato. Nel caso di necessità di sostituzione una o più componenti guaste, esse dovranno essere sostituite con altre del medesimo tipo, nuove di fabbrica e originali, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelle sostituite. Nel caso in cui l'apparecchiatura guasta sia stata dichiarata in End of Support saranno ammesse le sostituzioni di componenti con altre Refurbished, a patto che vengano garantite le piene funzionalità sistemistiche implementate originariamente nell'apparato in sostituzione; si precisa che, anche se sarà di un diverso brand o modello, il canone per il nuovo prodotto in sostituzione sarà lo stesso del prodotto sostituito.

Nei casi in cui la sostituzione riguarderà componenti sui quali sono memorizzate informazioni (es. file di log), il Fornitore dovrà richiederne l'autorizzazione alla Committente. La componente guasta dovrà essere consegnata alla opportuna struttura organizzativa di Sogei per eseguire le procedure di cancellazione definitiva dei dati. In seguito la componente sarà resa al Fornitore. In caso si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparecchiatura, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura e spese del Fornitore.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti che influenzano il funzionamento dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su una componente non oggetto del servizio di manutenzione, le relative informazioni devono comunque essere inserite nel sistema di gestione dei malfunzionamenti a cura del Fornitore.

Fermo quanto sopra, nel caso estremo in cui il Fornitore non riuscisse a rimuovere il malfunzionamento sostituendo le singole componenti guaste, solo su espressa autorizzazione SOGEI potrà procedere alla sostituzione delle intere apparecchiature pur essendo a suo carico tutti gli oneri connessi a tale sostituzione. In questo caso dovrà produrre anche apposito piano di migrazione da sottoporre anch'esso ad approvazione formale dei referenti SOGEI.

Rientra nelle attività di manutenzione ordinaria anche il deployment del nuovo firmware (o dell'eventuale patch) sugli apparati interessati su richiesta della Committente. Le modalità di attivazione di detto servizio sono le medesime descritte in precedenza per la manutenzione correttiva. La definizione dei tempi entro cui completare le attività di aggiornamento firmware o le correzioni (patch) del firmware degli apparati è concordata di volta in volta con Sogei. In ogni caso il tempo massimo di aggiornamento o di correzione del firmware deve essere non superiore a 30 giorni dalla richiesta della Committente, a meno di espressa autorizzazione da parte di quest'ultimo.

L'avvenuta esecuzione di ogni intervento dovrà risultare dal rapporto **"Rapporto di intervento di manutenzione ordinaria"**, contenente i dati concordati con la Committente all'avvio della fornitura e di seguito riportati.

4.2.1 Gestione dei malfunzionamenti

Per malfunzionamento si intende ogni evento o situazione in cui si manifesta una difformità di funzionamento di una apparecchiatura rispetto alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e nella manualistica d'uso. Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi



esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

Per quanto riguarda la gestione dei ticket di malfunzionamento, il colloquio con il Fornitore dovrà avvenire utilizzando i sistemi attualmente in uso da SOGEI (WEBMH, Remedy o E-Mail) o eventuali loro sostituzioni nel corso di vigenza contrattuale. Per i gruppi operativi che non possono utilizzare il sistema SIGMA sarà utilizzata la posta elettronica per l'apertura e la chiusura delle chiamate. Le date e l'orario di invio e ricezione delle email sarà utilizzate per determinare gli SLA del servizio.

In caso di guasto di un apparato o di una componente di esso, la Committente apre una chiamata all'Impresa utilizzando i sistemi previsti, comunicando tutti i dati necessari ai fini dell'intervento. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla comunicazione attraverso i soli canali previsti.

In fase di attivazione del contratto Sogei comunicherà al Fornitore le modalità da adottare sulla base delle sedi e delle apparecchiature che verranno inserite in manutenzione. Il Fornitore sarà comunque tenuto a tracciare sui propri sistemi le chiamate e a produrre la relativa reportistica.

L'impresa inserisce tale chiamata nel proprio sistema di gestione evidenziandone il livello di servizio ed assegnando ad essa un identificativo che dovrà comunicare alla Committente. Il sistema di gestione dell'Impresa dovrà garantire il tracciamento della chiamata (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura dell'intervento stesso. Eventuali sospensioni dell'intervento devono essere concordate con il relativo Gruppo Reti di SOGEI associati alle varie organizzazioni del MEF.

Il Fornitore dovrà comunque garantire, dal primo giorno di decorrenza del servizio, la gestione degli interventi di manutenzione anche in assenza degli strumenti richiesti (Remedy, web services, ecc.), attuando procedure di gestione che garantiscano comunque l'esecuzione degli interventi entro i tempi previsti al paragrafo 6.

Inoltre si richiede al Fornitore di essere in grado di accedere (on-site o alternativamente dalla rete Sogei o del MEF secondo le indicazioni che verranno fornite in fase operativa) alle funzioni di management di tutte le apparecchiature oggetto dei servizi per l'esecuzione delle seguenti attività:

- consultazione dei log di macchina;
- accesso alle configurazioni logico/fisiche;
- aggiornamento del Firmware (quando e se richiesto come meglio dettagliato nei paragrafi successivi) e installazione di Patch ufficiali.

4.2.2 Modalità d'intervento per la manutenzione correttiva ordinaria delle apparecchiature

La chiamata per la richiesta di assistenza in caso di malfunzionamento, può essere effettuata nella finestra di erogazione del servizio prevista per ciascuna apparecchiatura SLA A o SLA B (cfr. § 6.1). L'Impresa si deve attivare per far intervenire on-site il proprio personale entro i tempi stabiliti dal livello di servizio concordato per l'apparato in questione.

Al momento dell'intervento on-site il personale dell'Impresa deve già essere fornito delle parti di ricambio da sostituire, sia che si tratti di un apparato, sia che si tratti di una componente dello stesso. Per le modalità operative dell'intervento, nel caso che il personale dell'Impresa riceva verbalmente indicazioni specifiche da parte del personale della Sogei o dell'Amministrazione, questi sarà tenuto a



ricepire le indicazioni e a riportarle sul rapporto di intervento nel caso queste indicazioni siano in contrasto con l'attuazione dello SLA previsto specificando il nominativo e il ruolo del personale della Sogei o dell'Amministrazione interfacciato.

Il personale tecnico che effettua gli interventi deve essere in grado di ricevere le argomentazioni e le predisposizioni tecniche effettuate, ed operare per mantenere inalterate tali predisposizioni (ad esempio i cavi che si connettono ad ogni singola porta di un apparato in sostituzione). Deve inoltre essere in grado di configurare l'apparato (o la componente dell'apparato) installato in sostituzione di quello guasto per permetterne la raggiungibilità da remoto da parte del personale tecnico della Sogei o dell'Amministrazione che provvederà allo scarico della configurazione dello stesso da remoto. Deve quindi trattarsi di personale qualificato o in grado di svolgere autonomamente le mansioni che gli verranno eventualmente indicate dal personale tecnico della Sogei o dell'Amministrazione.

Il personale dell'Impresa che effettua gli interventi deve essere dotato di computer portatile e "cavo console" relativo all'apparato su cui andrà ad operare.

Nel caso in cui, a fronte di un guasto di un apparato (o di una componente di un apparato) non obsoleto, l'Impresa sia sprovvista della parte di ricambio richiesta per la riparazione, è possibile, al fine di ripristinare il servizio, operare la sostituzione con un altro apparato (o con un'altra componente) avente le medesime caratteristiche ed in grado di ristabilire la corretta e completa funzionalità della rete. Tale soluzione è da considerarsi sempre e comunque provvisoria e non svincola l'Impresa dall'obbligo di fornire l'apparato (o la componente dell'apparato) richiesto per la riparazione. L'Impresa deve quindi intervenire nuovamente, per operare la corretta sostituzione, entro e non oltre 15 giorni lavorativi dal ripristino temporaneo del servizio, verbalizzato nel Rapporto di fine Intervento, e nei modi stabiliti dal Committente (ad esempio in orari di non esercizio) al fine di non creare ulteriori disservizi. Si precisa che nel periodo di sostituzione temporanea l'Impresa deve comunque garantire le piene funzionalità sistemistiche implementate originariamente nell'apparato in sostituzione e che l'onere delle verifiche e delle implementazioni della configurazione per la situazione temporanea è a suo carico.

In caso di sostituzione di un apparato il tecnico che interviene on-site è tenuto a ripristinare la connessione di tutti i cavi attestati precedentemente sull'unità sostituita.

I parametri da inserire nell'apparato per permetterne la raggiungibilità da remoto sono:

- indirizzo IP (completo di subnet mask e default gateway),
- username e password relativi al telnet,
- creazione di Vlan,
- eventuali protocolli da implementare sulla porta di uplink (es.802.1q).

Il personale tecnico dell'Impresa, ad avvenuta sostituzione, è tenuto comunque ad attendere in loco l'esito dello scaricamento della configurazione da remoto dell'apparato effettuata dal personale della Sogei o dell'Amministrazione. Solo nel momento in cui il personale della Sogei o dell'Amministrazione ritiene ripristinata la normale funzionalità di rete, l'intervento può considerarsi chiuso.

Il personale dell'Impresa deve attenersi alle indicazioni della Committente per le formalità da espletare per il ritiro del materiale sostituito.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il Fornitore dovrà richiedere al referente Sogei di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema i dati relativi al momento di avvenuto ripristino



dell'apparecchiatura. Qualora la chiusura contestuale sopra descritta, per qualsiasi motivo, non possa aver luogo, il Fornitore dovrà comunicare appena possibile alla struttura di assistenza tecnica i dati di chiusura del malfunzionamento, ("chiusura differita") e la struttura dovrà a sua volta:

- immettere i dati nell'opportuno sistema (es SIGMA, web services, ecc.);
- informare per iscritto la Sogei dell'evento, entro il primo giorno lavorativo successivo all'avvenuta chiusura differita.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al paragrafo 6.1, e fatto salvo quanto previsto a tale riguardo nello schema di contratto, il Fornitore dovrà introdurre nel sistema di gestione dei malfunzionamenti le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

Ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo a carico dell'Amministrazione esclusivamente quelli esplicitamente specificati nei manuali d'uso e manutenzione delle apparecchiature oggetto del servizio.

Sarà invece a totale carico del Fornitore la sostituzione delle batterie tampone di tutte le apparecchiature gestite.

A conclusione di ciascun intervento il tecnico del Fornitore che lo ha effettuato dovrà redigere un **"Rapporto di intervento di manutenzione ordinaria"** contenente almeno i seguenti dati, che saranno meglio dettagliati dal Committente all'avvio della fornitura anche in relazione alle diverse tipologie di intervento di manutenzione:

- numero identificativo della chiamata,
- nominativo del referente della sede dell'Amministrazione/Sogei,
- nominativo timbro e firma del referente di cui sopra e del tecnico intervenuto,
- data di "Intervento",
- tipo di "Intervento",
- livello di servizio richiesto,
- descrizione delle attività effettuate, diagnosi e azioni correttive,
- luogo di esecuzione delle attività,
- ora e giorno di inizio intervento,
- ora e giorno dell'avvenuto ripristino (o di chiusura dell'"Intervento").
- hardware in sostituzione con relativo serial number (o altro identificativo dell'hardware),
- hardware sostituito e ritirato con relativo serial number (o altro identificativo dell'hardware).

Tali rapporti di intervento potranno essere visionati a richiesta da Sogei e forniranno i dati sulla base dei quali la Struttura di coordinamento e pianificazione centrale, descritta al par. 4.1.1, predisporrà i report periodici da trasmettere a Sogei per le attività di analisi sull'andamento dei servizi e a supporto delle attività di verifica.

L'Impresa deve segnalare, se riscontrate, eventuali anomalie degli impianti non dipendenti da proprie attività, riportandoli nel rapporto di intervento.

La Committente, dopo aver verificato il buon esito dell'intervento, sottoscrive il "Rapporto di intervento di manutenzione ordinaria".



4.2.3 Apparati EOS

Il presente paragrafo riguarda gli apparati per i quali il produttore ha ufficialmente dichiarato di non offrire più contratti di servizio e di supporto (End-of-Support).

Qualora Sogei, in fase di stipula del contratto, richieda l'attivazione del servizio di manutenzione su detti apparati, il Fornitore, dietro presentazione di una dichiarazione ufficiale del produttore che ne attesti l'EOS, sarà tenuto obbligatoriamente a prendere in manutenzione detti prodotti, però garantendo servizi differenti, descritti nel seguito. Analogamente, qualora, durante la vigenza del contratto, il fornitore venga a conoscenza di un'imminente messa in stato di EOS di uno o più prodotti, è fatto obbligo al Fornitore di comunicare tempestivamente a Sogei, documentandola opportunamente, la data in cui cesserà ufficialmente il supporto per gli apparati da parte del produttore. Il Fornitore, quindi, potrà modificare il servizio limitatamente a detti componenti, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

Limitatamente ai prodotti in EOS, il fornitore non sarà più obbligato a rendere disponibile la cooperazione con le strutture di assistenza delle case costruttrici (accesso alle TAC, Technical Assistance center) delle apparecchiature al fine di mantenerne aggiornati i livelli di firmware, software e relative patch correttive/adequative. Restano invariati e fermi gli altri obblighi relativi al servizio di manutenzione ordinaria.

4.2.4 Dimensionamento

La tabella presente nell'allegato 1bis al presente documento riporta per ogni apparato:

- famiglia e classe di riferimento, come da categorizzazione di cui al par. 3.3;
- marca, modello e serial number dell'apparato;
- dislocazione territoriale sulle diverse sedi;
- Amministrazione competente (ramo economia/finanze).

Le quantità, pur definite al meglio delle possibilità di previsione del Committente, hanno un valore indicativo e sono soggette a possibili modifiche in corso di avvio della fornitura.

La Committente, in merito alla consistenza delle apparecchiature sottoposte ai servizi oggetto del presente Capitolato, si riserva:

- di dichiararne la effettiva consistenza iniziale entro i primi 10 giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto;
- la facoltà di variare, anche mensilmente, la consistenza delle apparecchiature rispetto a quanto dichiarato nell'allegato 1bis al presente Capitolato tramite opportune comunicazioni scritte in cui verranno elencate la tipologia e la quantità delle apparecchiature integrate e/o dimesse. La variazione della consistenza, che verrà effettuata con almeno 15 giorni di preavviso, avrà effetto dalla data riportata nella comunicazione stessa;
- la facoltà di aggiungere in manutenzione apparecchiature di modelli diversi rispetto a quelli presenti nell'allegato 1bis al presente Capitolato e non attualmente classificabili all'interno di alcuna classe. Il canone mensile, per le nuove classi di apparati da classificare all'interno di una delle 12 famiglie, sarà determinato applicando un criterio basato sul valore di sostituzione degli apparati stessi, come meglio definito nel successivo paragrafo 4.2.5.



4.2.5 Plafond destinato alla manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva per nuove tipologie di apparati

Il presente appalto prevede un plafond del valore massimo di Euro 210.000,00 , non soggetto a ribasso ed ulteriore rispetto al massimale di gara, esclusivamente riservato all'inserimento nel servizio di manutenzione ordinaria di eventuali ulteriori nuovi prodotti intesi quali nuove tipologie di apparati (classi), seppur con le medesime funzionalità degli apparati previsti in gara ed appartenenti quindi ad una delle 12 famiglie di cui al 3.3.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dell'apparato da inserire in una nuova categoria è espresso, a seconda del relativo SLA A o SLA B (cfr. § 6.1), in un canone mensile così determinato:

- per lo SLA A, sarà pari a 1/12 del 10% del valore di sostituzione.
- per lo SLA B, sarà pari all' 80% del canone risultante per lo SLA A.

Il valore di sostituzione dell'apparato è definito come il prezzo di mercato, IVA esclusa, di un apparato nuovo, con caratteristiche tecniche e prestazionali equivalenti a quello oggetto di valutazione. Tale prezzo di mercato (diverso ed inferiore a quello di listino) si riferisce all'acquisto del solo apparato, escluso quindi qualunque servizio o prestazione (ad es: assistenza e manutenzione, consegna, installazione) ulteriore alla garanzia di legge.

A titolo esemplificativo, nella determinazione di tale valore, saranno prese in considerazione caratteristiche tra cui:

- banda della matrice di switch;
- numerosità e velocità porte in rame;
- numerosità e velocità porte in fibra;
- presenza di porte PoE;
- presenza di alimentazione ridondata;
- presenza di matrice di switching ridondata.

Nell'individuazione di detto valore, il Fornitore dovrà:

- far riferimento, laddove presenti, ai prezzi di apparati analoghi previsti nelle più recenti convenzioni Consip e, in subordine, Accordi Quadro e nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione. Laddove si tratti di iniziative scadute, il Fornitore potrà aggiornare tale riferimento in base alla variazione dei prezzi al consumo relativa al periodo intercorso dalla scadenza dell'iniziativa;
- in mancanza dei riferimenti Consip di cui sopra, riferirsi a rilevazioni di mercato significative in ambito nazionale.

Il Fornitore dovrà, in ogni caso, fornire evidenza a Sogei dei riferimenti Consip e/o di mercato, nonché degli eventuali fattori correttivi, utilizzati nel determinare il valore di sostituzione di ciascun apparato, in modo tale da consentirle di verificarne la congruità.

Resta inteso che la Committente e l'Amministrazione potranno richiedere l'inserimento di nuovi



prodotti afferenti alle nuove tipologie di apparati nei limiti del massimale del plafond.

4.3 Plafond destinato alla manutenzione correttiva straordinaria

Il presente appalto prevede un plafond del valore massimo di Euro 65.000,00, non soggetto a ribasso ed ulteriore rispetto al massimale di gara, esclusivamente riservato alla manutenzione correttiva straordinaria. Tale servizio, che rientra tra i servizi a richiesta, consiste in interventi per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili ad eventi straordinari quali:

- uso improprio dell'apparecchiatura;
- sbalzi di tensione elettrica accertati e comprovati da dichiarazioni del responsabile dell'Ufficio o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici (quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.).

Ogni altro evento, non specificatamente incluso tra quelli elencati nei punti precedenti, non dà luogo ad interventi di manutenzione straordinaria.

Il servizio di manutenzione correttiva straordinaria viene attivato su richiesta della Committente che dovrà poi autorizzare l'esecuzione degli interventi a seguito della presentazione di un preventivo, con le stesse modalità adottate per i servizi a richiesta descritti nel successivo paragrafo 4.5. Tutti i preventivi dovranno in ogni caso essere approvati da Sogei.

Resta inteso che la Committente e l'Amministrazione potranno richiedere tali prestazioni nei limiti del massimale del plafond così come previsto nel Capitolato d'oneri per la manutenzione straordinaria.

Il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura (analogamente agli interventi di manutenzione correttiva ordinaria) a fronte di un intervento di manutenzione correttiva straordinaria dovrà avvenire entro gli stessi termini definiti al paragrafo 6.1 a decorrere dall'avvio dell'intervento previsto nel Piano di Lavoro del preventivo approvato. Qualora i tempi di ripristino delle apparecchiature superino i termini richiesti, verranno calcolate e applicate le stesse penali definite per gli interventi di manutenzione ordinaria.

Al termine di ogni intervento effettuato, il Fornitore dovrà redigere il **"Rapporto di intervento di manutenzione straordinaria"**, sul quale dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- ✓ numero identificativo del Ticket di TTA relativo al malfunzionamento;
- ✓ giorno e ora dell'esecuzione dell'attività;
- ✓ ubicazione dell'apparecchiatura;
- ✓ tipo di attività effettuata;
- ✓ firma del responsabile;
- ✓ causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- ✓ elenco delle componenti sostituite;
- ✓ eventuali altre informazioni che saranno successivamente comunicate dalla Sogei.

La struttura di assistenza avrà il compito di raccogliere i suddetti verbali e consegnarli a Sogei entro e non oltre la settimana successiva alla risoluzione dei malfunzionamenti.

Saranno riconosciuti i soli interventi che evidenziano in maniera esplicita la causa del guasto e che riportino il timbro e la firma del **Direttore dell'esecuzione** o diverso referente di Sogei o dell'Amministrazione.



4.4 Interventi di manutenzione del cablaggio

Al Fornitore viene anche richiesto di erogare il servizio di manutenzione del cablaggio strutturato, limitatamente a quanto presente nelle sedi MEF dei Dipartimenti degli Affari Generali e del Tesoro. Tale servizio dovrà essere erogato mediante “Interventi” da acquisire secondo necessità, pertanto sarà remunerato attraverso un’unica tariffa omnicomprensiva ad intervento di ripristino.

Non sono previste attività di sviluppo sugli impianti esistenti o realizzazioni ex-novo. Il servizio sarà utilizzato per la manutenzione correttiva e piccole attività di movimentazione localizzata sugli impianti esistenti.

L’“Intervento” prevede il ripristino in esercizio delle seguenti componenti del cablaggio:

- cablaggio orizzontale (punti rete doppi o singoli, cavi di collegamento),
- collegamenti verticali o di dorsale (sia in rame, sia in fibra),
- funzionalità degli armadi rack,
- tutti gli elementi costituenti il cablaggio strutturato delle varie sedi del MEF.

L’“Intervento” può riguardare sia il ripristino in esercizio di una singola PdL, sia il ripristino di una tratta di dorsale, sia il ripristino funzionale di un armadio rack.

Si fa presente che il numero di “Interventi” di manutenzione effettuati nell’ultimo contratto ha riguardato, per il 95% dei casi, il ripristino della presa lato utente.

Alla luce di tale considerazione, la Committente si riserva la facoltà di risolvere un numero massimo di tre disservizi relativi al cablaggio nell’ambito della stessa sede, con un unico “Intervento”.

Il monte interventi per i servizi di cui al presente paragrafo è stimato in 630 interventi in 36 mesi.

Nelle sedi per le quali è richiesto il presente servizio, il cablaggio orizzontale è in genere realizzato in categoria 5 o 5e, con rare eccezioni in categoria 6, mentre il cablaggio verticale è realizzato, nelle sedi più grandi, in fibra ottica (multimodale o monomodale), e nelle sedi minori (di piccole dimensioni), in rame. Nell’arco di durata del contratto sono da prevedere manutenzioni su implementazioni dei nuovi cablaggi realizzati dall’Amministrazione nell’ottica di evoluzione o sistemazione delle reti locali del MEF (100Mb-10Gb).

Complessivamente la rete del MEF è costituita da circa 8.000 PdL (postazioni di lavoro composte da 1 o 2 punti rete dati/fonia) sulle attuali 18 sedi (e sulle eventuali nuove sedi del DAG e DT).

4.4.1 Tipologie di manutenzione

Gli “Interventi” relativi alle attività manutentive per i cablaggi strutturati sono di due tipi, aventi la medesima tariffa, distinti per i livelli di servizio ad essi assegnati:

Intervento Base – da realizzare con un tempo di ripristino massimo di 41 ore lavorative (può riguardare lavorazioni da effettuarsi a livello del rack di distribuzione o della terminazione dell’utente, oppure



lavorazioni di spostamento all'interno dello stesso locale di punti rete lato utente mediante il riposizionamento dell'esistente, o il ripristino della funzionalità delle tratte, FO o rame esistenti, mediante lavorazioni e forniture quali giunti ottici o Consolidation Point da mettere in atto a cura del Fornitore sulla base delle indicazioni delle esigenze da parte del Committente).

Intervento Express – da realizzare con un tempo di ripristino massimo di 16 ore lavorative e che riguarda unicamente lavorazioni da effettuarsi a livello del rack di distribuzione o della terminazione dell'utente. Sogei potrà richiedere Interventi Express entro il limite del 30% del totale degli interventi di manutenzione del cablaggio.

A mero titolo informativo si riporta il numero di interventi effettuati nel corso degli ultimi 9 anni:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	apr-23
Base	68	55	125	169	95	48	4	25	20	17
Express	8	10	53	112	29	30	0	0	0	0

Tabella 4 – Interventi di cablaggio quinquennio 2014-23

4.4.2 Modalità d'intervento sul cablaggio LAN

La chiamata, per la richiesta d'"Intervento", può essere effettuata tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

La Committente apre una chiamata al Fornitore tramite e-mail, comunicando il livello di servizio richiesto e tutti i dati necessari ai fini dell'"Intervento". Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla comunicazione a mezzo e-mail. Il Fornitore inserisce tale chiamata nel proprio sistema di gestione, evidenziandone il livello di servizio ed assegnando ad essa un identificativo che dovrà comunicare al Committente. Il sistema di gestione del Fornitore deve garantire il tracciamento della chiamata (stato dell'"Intervento") in tutte le sue fasi, fino alla chiusura dell'"Intervento" stesso gestendo l'eventuale interfaccia con il sistema dell'Amministrazione.

Il Fornitore deve intervenire con l'obiettivo di garantire i livelli di servizio richiesti all'apertura della chiamata. Per l'erogazione di tale servizio di manutenzione su richiesta, il Fornitore si avvale di personale tecnico specializzato in sistemi di cablaggio in grado di eseguire attività di troubleshooting, di ripristino delle funzionalità e di certificazione sui diversi mezzi trasmissivi oggi diffusamente impiegati nella realizzazione dei cablaggi.

Per attività di troubleshooting si intende l'individuazione dell'anomalia o del guasto, causa del disservizio segnalato dal Committente. A tal fine, il personale specializzato deve eseguire tutte le prove necessarie avvalendosi dell'opportuna strumentazione. Nel caso la Committente abbia indicato una tipologia di intervento inopportuna per il ripristino di una tratta, il Fornitore ne darà comunicazione in attesa dell'autorizzazione per l'intervento, che potrà avvenire conteggiando i tempi di attuazione partendo dal momento dell'autorizzazione all'intervento.

Per attività di ripristino del collegamento si intendono tutte le operazioni atte a ristabilire il corretto funzionamento del mezzo trasmissivo (collegamenti rame o fibra ottica) sia esso di dorsale, sia esso di



distribuzione. Tale attività può prevedere la sostituzione delle parti guaste, previa autorizzazione da parte del Committente, per la valutazione dell'impatto delle lavorazioni. La parte guasta deve essere sostituita con una della stessa tipologia e categoria (stesso costruttore) salvo diversa autorizzazione da parte del Committente.

Il Fornitore deve garantire tutte le lavorazioni necessarie per un eventuale attività sulla tratta fino a 6 metri dal piano calpestabile; è prevedibile che nel caso servano autorizzazioni per le lavorazioni in sicurezza il Fornitore possa realizzare un impianto temporaneo, ad indicazione del personale del MEF/Sogei; è comunque a carico del Fornitore la realizzazione definitiva rispettando i tempi e le modalità indicate che non siano in contrasto con le indicazioni generali del servizio. Nel caso di realizzazione di impianto temporaneo autorizzato dal Committente e successiva normalizzazione, sono riconosciuti due distinti interventi.

Nel ripristinare i collegamenti il Fornitore deve garantire il rispetto della categoria dell'impianto, anche in presenza di soluzione temporanea.

Sono considerate parte integrante del cablaggio in manutenzione le patch cord in rame e le bretelle in fibra ottica necessarie al collegamento end-to-end degli apparati di rete. Ove si rendesse necessaria la loro sostituzione, la stessa deve avvenire con patch cord in rame e bretelle in fibra ottica aventi le stesse caratteristiche di quelle sostituite.

Sono parte integrante del cablaggio anche gli armadi rack, la cui manutenzione deve essere garantita, al pari delle restanti componenti dell'impianto, sia per la parte passiva (i.e. patch panel), sia per quella attiva (i.e. ventole).

Il Fornitore si impegna a realizzare lavorazioni eseguite "a regola d'arte" (Legge 186, del 1 marzo 1968, disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni ed impianti elettrici ed elettronici), con ripristino sia funzionale che meccanico dei componenti in anomalia, garantendo la corrispondenza alle norme di legge ed ai regolamenti vigenti alla data di esecuzione dell'intervento. Nel caso si rendesse necessario effettuare eventuali adattamenti o variazioni, occorre darne comunicazione per iscritto al Committente ed averne l'approvazione per iscritto.

Il Fornitore deve utilizzare materiali nuovi, adatti all'ambiente in cui vengono installati e tali da resistere alle azioni meccaniche, corrosive, termiche o dovute all'umidità, alle quali potrebbero essere esposti durante l'esercizio.

Tutti i materiali devono avere dimensioni e caratteristiche tali da rispondere alle norme CEI ed alle tabelle CEI-UNEL attualmente in vigore.

In particolare, tutti i materiali per i quali è prevista la concessione del Marchio Italiano di Qualità (IMQ) devono essere muniti del contrassegno IMQ, che ne attesti la rispondenza alle rispettive normative, ed essere comunque in possesso del Marchio di Qualità riconosciuto a livello internazionale.

All'interno del set di marcature dei cavi previsto dalle normative contemplate dal regolamento CPR,



per i cavi in rame saranno utilizzati prodotti in classe della B2ca - s1a, d1, a1 e in classe Cca - s1b, d1, a1, mentre per la fibra ottica solo prodotti in classe B.

Nel caso di assenza sul mercato del brand in uso sul cablaggio su cui si interviene, i materiali da utilizzare per l'attività di manutenzione del cablaggio, concordandolo preventivamente con Sogei/Amministrazione, potranno non essere dello stesso produttore/costruttore di quelli presenti in impianto, purché di qualità e caratteristiche pari o superiori e siano garantite le caratteristiche di funzionalità e rumorosità.

A completamento del servizio di sostituzione o riparazione del sistema di cablaggio, il Fornitore dovrà effettuare, a proprie spese, la certificazione di tutte le parti sostituite o riparate, in accordo con le norme vigenti ed i parametri prestazionali degli standard descritti.

Ogni componente del cablaggio che risulti erroneamente installato (cavi, connettori, accoppiatori, pannelli, blocchetti) deve essere sostituito senza alcun aggravio per la Committente (tutti i componenti della tratta oggetto dell'intervento devono essere reintegrati fino all'eliminazione del malfunzionamento senza aggravio di spesa per la Committente qualora la sostituzione implichi più di un componente).

Il Fornitore è tenuto a fornire una garanzia di 10 anni, su tutti i componenti sostituiti per il Cablaggio Strutturato, a copertura di eventuali difetti dovuti ai materiali o al processo costruttivo.

Al termine di ogni intervento effettuato, il Fornitore dovrà redigere il **“Rapporto di intervento di cablaggio”**, e consegnarlo al Committente.

4.5 Servizi professionali

I servizi in oggetto vengono attivati a richiesta attraverso una comunicazione da parte della Committente con le modalità che verranno concordate a inizio fornitura.

Tali servizi saranno remunerati “a tempo e spesa” sulla base di specifici preventivi approvati e comunque nei limiti degli importi a base d'asta previsti nel Capitolato d'onori di gara nonché nel rispetto dei prezzi indicati dell'offerta economica presentata del Fornitore per i servizi di supporto specialistico e per i servizi per attività di trasloco.

Per ogni intervento a richiesta il Fornitore dovrà far pervenire al **Direttore dell'esecuzione** un preventivo per l'accettazione. Tale preventivo dovrà essere trasmesso entro 24 ore dalla richiesta, con le modalità che verranno concordate con la Committente all'avvio del servizio.

Il preventivo dovrà contenere l'identificativo attribuito dal Sistema di gestione, l'ufficio, la data, il tipo di intervento e il costo ed il Piano di Lavoro. Tale piano dovrà includere l'esplicita indicazione delle date di avvio e conclusione dell'intervento, sulla base delle quali verrà valutato il rispetto dei livelli di servizio.

Il preventivo e il Piano di Lavoro dell'intervento dovranno essere approvati dal Committente.

Si precisa che in nessun caso nella stima potrà essere conteggiato l'effort legato ad attività già remunerate a canone.



L'intervento si conclude con la verifica di conformità, se applicabile, e con l'accettazione, effettuata in via esplicita tramite verbale.

4.5.1 Servizi di supporto specialistico

L'Impresa dovrà erogare su richiesta della Committente il servizio di **supporto specialistico**, dedicato alla modifica delle configurazioni dei sistemi in manutenzione in seguito all'inserimento nell'architettura ICT di nuovi elementi o alle attività di troubleshooting necessaria all'individuazione di disservizi.

Il servizio comprende, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- il supporto sistemistico per il troubleshooting
- il supporto specialistico dei brand in manutenzione
- la sostituzione concordata di sottosistemi di rete obsoleti (EOS) in corso di manutenzione con apparati già di proprietà dell'Amministrazione/Sogei.

Le attività sopra descritte devono essere erogate in accordo e in affiancamento al personale Sogei, secondo accordi presi successivamente alla stipula del contratto, per un numero di giornate stimato in **300 (trecento) giorni/persona** (da intendersi per giorno/persona di 8 ore). da erogarsi all'interno dell'intera finestra temporale di 36 mesi, prevista dal contratto. Queste attività verranno esplicitamente richieste da Sogei attraverso comunicazioni via mail, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari. Nelle comunicazioni verranno specificati le attività richieste, la tipologia dell'apparato/i oggetto delle attività, i tempi stimati per l'attuazione delle stesse e la sede del servizio; a tale e-mail l'Impresa deve rispondere indicando il nominativo della risorsa prevista, la disponibilità all'avvio delle attività, i tempi stimati di attuazione.

Per la consuntivazione delle giornate erogate, faranno fede le comunicazioni di richiesta, via mail, effettuate da Sogei ed i verbali di avvenuta esecuzione delle attività. I costi di trasferimento e soggiorno del personale saranno a carico del Fornitore.

Per tali servizi si dovranno applicare le tariffe unitarie indicate dal Fornitore in sede di Offerta Economica. Pertanto i preventivi per tali servizi riporteranno le tariffe unitarie applicabili e le quantità.

4.5.2 Servizi per attività di trasloco

Su specifica richiesta del **Direttore dell'esecuzione**, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità allo svolgimento delle seguenti attività:

- relocation di apparecchiature, nell'ambito di uno stesso edificio;
- disinstallazione e/o installazione di apparecchiature e dispositivi aggiuntivi;
- attività connesse e accessorie a quelle sopra indicate.

La Committente si riserva di poter chiedere al Fornitore di svolgere le suddette attività anche al di fuori degli orari abituali di servizio.

Il monte giornate necessario alle suddette attività viene stimato in 150 giornate in 36 mesi, (da intendersi per giorno/persona di 8 ore).

il Fornitore dovrà esprimere un'Offerta Economica per tali attività come tariffa giornaliera applicata.

Per tali servizi si dovranno applicare le tariffe unitarie indicate dal Fornitore in sede di Offerta Economica. Pertanto i preventivi per tali servizi riporteranno le tariffe unitarie applicabili e le quantità.



5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Si richiede che il Fornitore, in tutte le attività, rispetti gli standard e le policy adottate da SOGEI e dall'Amministrazione e li diffonda al proprio interno, li applichi proattivamente e ne recepisca tempestivamente eventuali variazioni.

La Committente si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte nel presente Capitolato, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore.

Inoltre, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni.

La Committente si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione delle attività previste nel contratto.

La Committente si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione del servizio anche attraverso la richiesta di reportistica ad hoc e di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza nel governo della fornitura.

5.1 Referenti

5.1.1 *Direttore dell'esecuzione e Referenti tecnici del Committente*

La Committente nominerà il **Direttore dell'esecuzione** che svolgerà le attività di controllo sull'esecuzione dei servizi e sull'andamento della fornitura.

Il Direttore dell'esecuzione, che rappresenta la Committente nei rapporti con il Fornitore, all'avvio della fornitura indicherà i nominativi dei Referenti della Sogei che fungeranno da interlocutori con il Fornitore, ciascuno per uno o più uffici dell'Amministrazione. Il Direttore dell'esecuzione avrà cura di informare il Fornitore sulle eventuali variazioni che interverranno nel corso della durata del contratto per quanto riguarda l'interlocuzione con gli Uffici dell'Amministrazione.

5.1.2 *Responsabile unico dei servizi e Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione del Fornitore*

È richiesto che il Fornitore nomini un **Responsabile Unico dei servizi**.

Il Responsabile Unico dei servizi dovrà ricoprire il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione operativa del Fornitore per quanto riguarda la fornitura ed operare quale interfaccia unica amministrativa verso il Direttore dell'esecuzione.

Il Responsabile Unico dei servizi, che deve essere alle dirette dipendenze del Fornitore aggiudicatario (nel caso di RTI della mandataria) dovrà garantire la qualità complessiva dei servizi erogati e disporre di ampia autonomia e capacità al fine di incidere significativamente su:

- a) gestione delle attività delle strutture di assistenza tecnica sia in termini di numero di risorse che di skill professionali;
- b) acquisizione e reintegro delle parti di ricambio nei magazzini;
- c) attivazione degli specialisti di secondo livello al fine di far intervenire immediatamente le strutture preposte a fronte di escalation dei problemi;
- d) interlocuzione con i referenti della Committente al fine di assicurare, attraverso un costante impegno, il raggiungimento degli obiettivi richiesti;



- e) pianificazione e gestione delle riunioni periodiche;
- f) espletamento di tutte le attività amministrative previste;
- g) definizione ed attuazione di iniziative atte a migliorare il servizio.

Inoltre, come indicato al paragrafo 4.1.1, si richiede la disponibilità di un **Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione**.

La figura di Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione potrà coincidere con quella di Responsabile Unico dei servizi, dovendo in tal caso garantire tutte le prestazioni previste per entrambi.

Il Fornitore dovrà far pervenire a Sogei, nei termini indicati nel Capitolato d'oneri:

- nominativo del "Responsabile Unico dei servizi" (con i suoi riferimenti, email, pec, ecc.);
- nominativo del "Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione" (con i suoi riferimenti, email, pec, ecc.).

5.2 Luoghi di lavoro

Le sedi dell'Amministrazione e di Sogei presso cui sono dislocate le apparecchiature oggetto dei servizi, fatto salvo quanto espressamente indicato al par. 4.4, sono al momento:

- i CED Sogei di via Carucci a Roma e de L'Aquila
- per il MEF, le sedi romane di via Carucci, piazza Dalmazia, La Rustica, piazza Mastai, via XX Settembre, le altre sedi del MEF indicate nella lista degli apparati oggetto del contratto
- le sedi romane e periferiche della Corte dei Conti.

In tutto come dettagliato nell'allegato 1bis, per ciascun apparato oggetto dei servizi.

Si sottolinea che qualora una delle Amministrazioni di cui al 3.1 traslocasse in una nuova sede, ovvero qualora un'Amministrazione apra una nuova sede ovvero Sogei acquisisca la gestione degli apparati di una nuova Amministrazione in una nuova sede, situata nel territorio nazionale, le stesse nuove sedi rientreranno tra quelle coperte dai servizi del presente appalto.

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle politiche di sicurezza e di accesso alle sedi dell'Amministrazione e di Sogei.

5.3 Modalità di remunerazione

I servizi di manutenzione ordinaria saranno remunerati attraverso la corresponsione del canone mensile presentato in offerta economica dal Fornitore per ciascuna apparecchiatura, commisurato al numero effettivo di apparecchiature oggetto dei servizi stessi. I canoni di manutenzione saranno calcolati mensilmente sulla base dell'effettiva consistenza delle apparecchiature.

Ad inizio fornitura, la Committente comunicherà il numero effettivo delle apparecchiature oggetto dei servizi per ciascun modello.

Le variazioni in corso d'opera, sia in aumento sia in diminuzione, nei limiti di quanto previsto dalla legge



di gara e dalle normative vigenti, saranno comunicate dalla Committente con preavviso scritto di almeno 15 giorni. L'adeguamento del corrispettivo mensile avverrà a partire dal primo giorno del mese in cui avrà efficacia tale variazione.

Per quanto riguarda i servizi a richiesta, la remunerazione avverrà per le attività consuntivate in relazione agli interventi autorizzati da Sogei sulla base dei preventivi presentati dal Fornitore su richiesta della Committente, secondo quanto meglio dettagliato nei precedenti paragrafi 4.3, 4.4 e 4.5 (e relativi sotto paragrafi).

5.4 Requisiti professionali

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante l'affidamento stesso, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato.

Le risorse di coordinamento, o risorse-chiave (Responsabile Unico dei Servizi e Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione, di cui al successivo paragrafo) da impiegare nelle attività previste dalle forniture saranno individuate e presentate al Committente all'avvio della fornitura.

In ogni caso, Sogei si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza dei profili alle esigenze.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, Sogei procederà alla richiesta formale di sostituzione.

Si evidenzia che le eventuali sostituzioni delle figure chiave durante l'esecuzione della fornitura ovvero all'inizio della stessa dovranno essere preventivamente concordate con il Direttore dell'esecuzione e la sostituzione dovrà prevedere un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, pena l'applicazione di penali di cui al successivo paragrafo 7.

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente, quest'ultima si riserva di applicare la penale di cui al successivo paragrafo 7.

L'Impresa prende atto che la Committente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del presente contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato negli Allegati al Contratto.

5.4.1 Responsabile Unico dei servizi e Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione

Il Responsabile Unico dei servizi e il Responsabile della Struttura di coordinamento e pianificazione dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- esperienza di almeno sei anni nella gestione di forniture complesse in ambito Information and Communication Technologies (ICT);
- specifiche conoscenze dei principali sistemi ed ambienti operativi in ambito ICT;
- capacità comprovata nella gestione del personale e nella gestione economica;
- competenze di project management;



- capacità di problem solving.

La Struttura di assistenza tecnica, coordinata e gestita dal Responsabile della Struttura di coordinamento e pianificazione, dovrà essere in grado di avvalersi di personale dotato di certificazioni professionali e/o di secondo livello dei seguenti brand: Cisco, Aruba Networks, Alcatel-Lucent, Huawei, HPE, Netscout e Brocade. Il Fornitore dovrà rendere disponibili dette certificazioni nel rispetto dei termini temporali specificati nel paragrafo 4.1.

5.4.2 *Personale tecnico*

Il personale tecnico specialistico preposto alla esecuzione degli interventi presso gli Uffici, nonché il personale che sarà impegnato nelle attività di manutenzione straordinaria e gli altri servizi a richiesta, dovrà possedere le seguenti caratteristiche, da evidenziare in modo oggettivo su richiesta del Committente:

- aver frequentato corsi di addestramento specifici, per un totale certificato di almeno 10 giornate negli ultimi 3 anni, sulle apparecchiature oggetto della manutenzione;
- per i servizi di manutenzione, esperienza di almeno tre anni nelle attività di manutenzione di apparecchiature analoghe a quelle oggetto del servizio;
- per i servizi professionali, esperienza di almeno tre anni nell'esecuzione delle attività specialistiche indicate al paragrafo 4.5.

5.5 **Affiancamento di inizio e fine fornitura**

Il Fornitore dovrà assicurare che, prima della **Data di avvio dell'esecuzione** a propria cura e spese, il Responsabile della Struttura di coordinamento e pianificazione svolga attività di affiancamento con responsabili Sogei per un periodo di almeno 15 gg.

Tale attività di affiancamento verrà svolta presso la sede della Sogei, al fine di consentire al Fornitore, e quindi ai suoi Responsabili, di:

- partecipare a sessioni informative organizzate insieme ai responsabili Sogei, per prendere atto delle configurazioni del parco apparati oggetto dei servizi richiesti;
- effettuare sopralluoghi presso le sedi ove sono installate le apparecchiature interessate ai servizi oggetto della fornitura;
- raccogliere informazioni finalizzate alla predisposizione e all'organizzazione della struttura di assistenza e manutenzione;
- predisporre, dalla Data di stipula del Contratto e prima della **Data di Avvio dell'esecuzione**, e comunque entro 30 giorni dalla stipula, l'integrazione tra i sistemi per la gestione dei malfunzionamenti del Fornitore con quelli in uso presso ciascuna Amministrazione, nonché lo sviluppo delle componenti software necessarie ad assicurare l'interoperabilità tra il proprio sistema di gestione degli interventi e i sistemi in uso presso l'Amministrazione.

Sogei, inoltre, potrà richiedere al Fornitore di provvedere, negli ultimi due mesi di efficacia del contratto o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo, al



trasferimento del know-how sulle attività condotte a proprio personale o a terzi da essa designati. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate.



6 QUALITÀ DEI LIVELLI DI SERVIZIO

I **Service Level Agreement (SLA)** definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità dei servizi erogati attraverso:

- il rispetto dei criteri di qualità dei propri processi
- il monitoraggio dei sistemi per il rispetto dei parametri di SLA definiti di seguito e l'attivazione di eventuali azioni correttive a fronte del loro mancato rispetto

Nel presente paragrafo, e nei relativi sotto paragrafi, sono elencati i parametri di SLA oggetto di monitoraggio, corredati delle relative definizioni che li caratterizzano. Per ciascuno di tali parametri è stabilita una Soglia Minima Richiesta (SmR), al superamento della quale scatterà il meccanismo di applicazione delle penali.

6.1 Livelli di servizio per la manutenzione ordinaria

In funzione delle differenti esigenze di servizio, che si differenziano per l'impatto sulla continuità dei servizi di networking erogati nel caso di malfunzionamenti, gli apparati sono suddivisi in due classi di SLA erogati, SLA di classe "A", elevata, o SLA di Classe "B", base. Tali SLA prevedono una diversa estensione della finestra di erogazione del servizio di manutenzione e diversi parametri relativi ai tempi di ripristino da malfunzionamenti, nonché una diversa relativa tariffa.

La Committente, nel corso di vigenza del contratto, comunicherà le eventuali variazioni di classe che potranno avvenire per alcune apparecchiature rispetto alle indicazioni fornite al riguardo nelle Appendici al Capitolato tecnico.

Per gli apparati con **SLA di classe "A"** le ore lavorative della finestra di erogazione per l'espletamento dei servizi di manutenzione sono da intendersi **dalle ore 00:00 alle ore 24:00 di tutti i giorni dell'anno**, ivi comprese le festività nazionali.

Per gli apparati con **SLA di classe "B"** le ore lavorative della finestra di erogazione per l'espletamento dei servizi di manutenzione sono da intendersi **dalle ore 08:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 08:00 alle ore 14:00 del sabato**, ad esclusione delle festività nazionali

Nel caso di **malfunzionamenti**, il **ripristino della operatività** degli apparati dovrà avvenire entro e non oltre i termini di:

- **SLA di Classe A: 4 (quattro) ore** lavorative dalla segnalazione
- **SLA di Classe B: 8 (otto) ore** lavorative dalla segnalazione

Inoltre, nell'ambito della finestra di erogazione, per entrambi gli SLA, si richiede il rispetto del seguente livello di servizio:

- **completa risoluzione del malfunzionamento entro 3 (tre) giorni lavorativi** dalla segnalazione del malfunzionamento per il ripristino di tutte le funzionalità. Tale risoluzione dovrà comportare il ripristino di tutte le funzionalità dell'apparecchiatura ed il conseguente rilascio a Sogei di eventuali "Patch". Il rilascio delle patch non si applica agli apparati in EOS come definiti nel paragrafo 4.2.3.



Il mancato rispetto dei suddetti termini potrà essere giustificato solo al ricorrere delle seguenti circostanze oggettive:

- manifestata indisponibilità dell'ufficio a consentire l'intervento immediato del tecnico di manutenzione;
- indisponibilità dei referenti per l'apparecchiatura interessata, al momento della visita del tecnico di manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dal Fornitore che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.

Il Fornitore dovrà documentare le circostanze oggettive che abbiano eventualmente impedito il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, inserendo le relative informazioni sul sistema di gestione dei malfunzionamenti o sugli appositi rapporti firmati e timbrati dal referente dell'ufficio dell'Amministrazione/Sogei; detti rapporti dovranno essere inviati alla Struttura di coordinamento e pianificazione centrale che provvederà alla consegna alla Sogei entro 5 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il malfunzionamento richieda modifiche al Software di Sistema, tali modifiche vanno prima "testate" sui sistemi di riferimento presenti in Sogei e, successivamente all'esito positivo dei test e in seguito all'approvazione dei responsabili Sogei, va concordato un piano d'intervento per l'allineamento del suddetto Software su tutti gli apparati già installati presso gli uffici.

Nel caso in cui il Fornitore riscontri un malfunzionamento che richieda un periodo di ripristino superiore ai tre giorni lavorativi (normale periodo di ripristino sw), dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

Il controllo del rispetto dei livelli di servizio verrà effettuato in base ai dati presenti nei DB asserviti ai sistemi di Trouble-Ticketing utilizzati oppure in base alle risultanze degli scambi di email.

6.2 Livelli di servizio per gli interventi sul cablaggio strutturato

Nella seguente tabella vengono specificati i tempi d'intervento per la risoluzione on-site dei servizi richiesti al paragrafo 4.4:

Cablaggio dati-fonia	Tempo massimo risoluzione intervento on-site (ore lavorative)
Intervento Base	41 ore
Intervento Express	16 ore

Tabella 5 – SLA cablaggio

Per tempo massimo di ripristino dei guasti, si intende l'intervallo temporale trascorso tra la segnalazione del guasto (data e ora e-mail) e la chiusura del medesimo, formalizzata nel "Rapporto di intervento di cablaggio".

I tempi espressi nella tabella sono da riferirsi alle ore delle giornate lavorative, secondo l'orario 08:00



– 18:00, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi).

6.3 Livelli di servizio per servizi professionali

L'impegno della risorsa per i servizi professionali (di cui ai par. 4.5.1 e 4.5.2), sia nel caso di nuova richiesta di erogazione del servizio che nel caso di richiesta di sostituzione da parte di Sogei di una risorsa, dovrà essere comunicato entro e non oltre il termine di 5 giorni lavorativi dall'invio, da parte del Committente, dell'e-mail. Il sistemista dovrà essere reso disponibile entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dal momento della richiesta inoltrata via e-mail. L'invio per due volte consecutive di un sistemista (o di più sistemisti) ritenuto/i inadeguato/i verrà considerata come la non applicazione della disponibilità entro 20 giorni.

6.4 Livelli di servizio per la sostituzione delle figure professionali

Come evidenziato al precedente paragrafo 5.4, eventuali sostituzioni delle figure chiave durante l'esecuzione della fornitura ovvero all'inizio della stessa dovranno essere preventivamente concordate con il Direttore dell'esecuzione e la sostituzione dovrà prevedere un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante.

La richiesta di sostituzione dovrà essere comunicata entro il termine minimo di 20 giorni solari dalla data di sostituzione. La Committente comunicherà l'autorizzazione a procedere con la sostituzione entro il termine di 14 giorni dalla richiesta.

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente, ovvero con un preavviso inferiore ai 20 giorni, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa, di applicare la penale di cui al successivo paragrafo 7.

6.5 Reportistica

Nel seguito del presente paragrafo sono descritti i **due report** che il Fornitore dovrà inviare a Sogei, all'indirizzo PEC che sarà comunicato in fase di stipula, con cadenza trimestrale a far data dalla stipula del Contratto (i report dovranno, in altri termini, far riferimento al medesimo intervallo temporale cui i servizi da fatturare si riferiscono). Tali report dovranno essere inviati entro il giorno 15 del mese successivo alla chiusura del trimestre di riferimento (ad esempio stipula contratto 20 gennaio, i report andranno inviati entro il 15 aprile, 15 luglio, 15 ottobre e 15 gennaio).

Si evidenzia che tali report saranno utilizzati dalla Committente stessa nell'ambito delle verifiche periodiche di conformità disciplinate nello Schema di Contratto. La Committente, al ricevimento di detti report, procederà alla verifica della correttezza e completezza degli stessi ed entro 30 giorni dal ricevimento comunicherà via PEC al Fornitore l'esito di tale verifica: nel caso di esito positivo della verifica, la data di invio di detta PEC verrà considerata quale "Data di accettazione dei servizi". Successivamente al ricevimento della succitata PEC, l'Impresa potrà emettere fattura che dovrà contenere al suo interno i dati di ordine e riga (Dati FEP) per il relativo maturato di periodo e dovrà



riportare in allegato la Verifica di conformità firmata dalle parti. Gli importi da fatturare nel trimestre dovranno essere del tutto congruenti con detti report; in caso di incongruenze la fattura non potrà essere accettata.

Il **primo report** dovrà contenere, in formato file.xls, i seguenti dati:

- relativamente ai servizi di cui al par. 4.2, uno sheet contenente, per ciascuna riga, l'apparato/dispositivo mantenuto nell'arco del trimestre di riferimento, con indicazione di almeno i seguenti dati:
 - famiglia
 - classe
 - tipologia apparati
 - marca e modello
 - data di avvio dei servizi
 - versione di firmware installata (*)
 - ultima versione di firmware resa disponibile, alla data di invio del report, dal produttore del dispositivo/apparato
 - presenza del contratto di maintenance per l'apparato in oggetto (ad esempio per il tramite del Serial Number) con il produttore dell'apparato stesso (vendor)

Di seguito si riporta un template dello sheet richiesto:

ID apparato	Famiglia	Classe	Tipologia	Marca e modello	Data avvio servizio	Versione FW attuale	Versione FW disponibile	Presenza contratto di maintenance col Vendor
S/N o altro identificativo	Numero famiglia	Numero Classe	Nome tipologia	Marca e modello	Data	Ver. Firmware	Ver. Firmware	SI/NO

- un ulteriore foglio con specificazione della/e sede/in cui sono stati effettuati interventi di manutenzione ordinaria di cui al par. 4.2 e, per ciascun intervento, dovrà essere allegato il relativo "rapporto di intervento"
- relativamente ad eventuali interventi di manutenzione correttiva straordinaria di cui al par. 4.3 effettuati nel trimestre, numero identificativo del malfunzionamento (N. Ticket su TTA), giorno e ora dell'esecuzione dell'attività, ubicazione dell'apparecchiatura, tipo di attività effettuata, causa del guasto e attività svolta, elenco delle componenti sostituite, eventuali altre informazioni che saranno successivamente comunicate dalla Sogei, importo accettato e plafond residuo. Dovrà essere allegato, per ciascun intervento, la "Relazione d'intervento di manutenzione correttiva straordinaria" di cui al paragrafo al par. 4.3
- relativamente ad eventuali interventi sul cablaggio di cui al par. 4.4 effettuati nel trimestre, giorno e ora dell'esecuzione dell'attività, ubicazione, tipo di intervento, attività svolte, elenco delle componenti sostituite, eventuali altre informazioni che saranno successivamente comunicate dalla Sogei, interventi residui. Dovrà essere allegato, per ciascun intervento, la "Relazione d'intervento sul cablaggio" di cui al paragrafo al par. 4.4



- relativamente ad eventuali giornate di servizi professionali di cui al par. 4.5.1 utilizzate nel trimestre, numero di giornate erogate e giorni residui
- relativamente ad eventuali giornate di servizi per attività di trasloco di cui al par. 4.5.2 utilizzate nel trimestre, numero di giornate erogate e giorni residui.

(*) Per quanto riguarda la versione di firmware installata sull'apparato/dispositivo si precisa che all'avvio del contratto, ovvero al momento dell'inserimento di un nuovo apparato nel servizio di manutenzione, sarà cura di Sogei comunicare al fornitore, per ciascun apparato, la versione di firmware installata.

Il **secondo report**, con riferimento a tutti i parametri di SLA elencati nei precedenti paragrafi 6.1, 6.2 e 6.3, deve riportare le seguenti indicazioni:

- periodo temporale di riferimento del report
- descrizione dei parametri di SLA oggetto di misura
- valori assunti dai parametri di SLA oggetto di misura
- importo delle eventuali penali associate ai parametri di SLA i cui valori misurati non abbiano rispettato i valori target contrattualizzati (cfr. paragrafo 7). Tali eventuali importi dovranno essere riportati in detrazione nella relativa fattura.

7 PENALI SUI LIVELLI DI SERVIZIO

In caso di mancato rispetto dei parametri di SLA di cui al precedente paragrafo 6, il Fornitore sarà tenuta a corrispondere a Sogei le penali di seguito riepilogate fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

Al fine della imputazione di eventuali penali per il ritardato ripristino delle apparecchiature si dichiara che il conteggio dei tempi e gli importi dovuti avverrà in base ai dati presenti nei DB asserviti ai sistemi SIGMA (TTA) e/o Remedy e/o E-Mail o eventuali loro sostituzioni nel corso di vigenza contrattuale.

Nella successiva tabella questi sono i riferimenti da utilizzare:

- VP = valore della penale
- n_ore = numero di ore di ritardo
- n_giorni = numero di giorni di ritardo
- VCc = valore del contratto relativamente ai servizi di intervento sul cablaggio (come riportato nel Contratto, art. 12, comma 1, lett. b))
- VCs = valore del contratto relativamente ai servizi professionali di supporto specialistico (come riportato nel Contratto, art. 12, comma 1, lett. c))
- VCt = valore del contratto relativamente ai servizi per attività di trasloco (come riportato nel Contratto, art. 12, comma 1, lett. d))
- VC = valore complessivo del contratto (come riportato nel Contratto, art. 12, comma 1)



Parametro	Valore target	Valorizzazione della penale	Formula
Tempo di ripristino dell'operatività in caso di malfunzionamento SLA A	4 ore lavorative dalla segnalazione	0,04‰ dell'importo contrattuale relativo ai servizi di manutenzione ordinaria (di cui all'art. 12, c.1, lett. a) del Contratto, escluso l'ulteriore plafond) per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al valore target	$VP = n_{ore} * 0,04 / 1000 * VC$
Tempo di ripristino dell'operatività in caso di malfunzionamento SLA B	8 ore lavorative dalla segnalazione	0,04‰ dell'importo contrattuale relativo ai servizi di manutenzione ordinaria (di cui all'art. 12, c.1, lett. a) del Contratto, escluso l'ulteriore plafond) per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al valore target	$VP = n_{ore} * 0,04 / 1000 * VC$
Tempo per la completa risoluzione del malfunzionamento	3 giorni lavorativi	0,5‰ dell'importo contrattuale relativo ai servizi di manutenzione ordinaria (di cui all'art. 12, c.1, lett. a) del Contratto, escluso l'ulteriore plafond) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore target	$VP = n_{giorni} * 1 / 1000 * VC$
Tempo massimo di risoluzione intervento sul cablaggio Intervento Base	41 ore lavorative	0,09‰ dell'importo contrattuale relativo ai servizi di intervento sul cablaggio (di cui all'art. 12, c.1, lett. b) del Contratto) per ogni ora di ritardo rispetto al valore target	$VP = n_{ore} * 0,09 / 1000 * VCc$
Tempo massimo di risoluzione intervento sul cablaggio Intervento Express	16 ore lavorative	0,1‰ dell'importo contrattuale relativo ai servizi di intervento sul cablaggio (di cui all'art. 12, c.1, lett. b) del Contratto) per ogni ora di ritardo rispetto al valore target	$VP = n_{ore} * 0,1 / 1000 * VCc$



Tempo massimo di disponibilità della risorsa di supporto specialistico	20 giorni lavorativi	1‰ dell'importo contrattuale relativo ai servizi di supporto specialistico (di cui all'art. 12, c.1, lett. c) del Contratto) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore target	$VP = n_giorni * 1/1000 * VC_s$
Tempo massimo di disponibilità della risorsa di per i servizi per attività di trasloco	20 giorni lavorativi	1‰ dell'importo contrattuale relativo ai servizi per attività di trasloco (di cui all'art. 12, c.1, lett. c) del Contratto) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore target	$VP = n_giorni * 1/1000 * VC_t$
Tempo di invio report trimestrale	15° giorno del mese successivo al trimestre di riferimento	0,3‰ del valore complessivo del contratto per ogni giorno di ritardo rispetto al valore target	$VP = n_giorni * 0,3/1000 * VC$
Mancato avviso sostituzione risorse	20 giorni solari	0,3‰ del valore complessivo del contratto per ogni giorno di mancato preavviso rispetto al valore target	$VP = n_giorni * 0,3/1000 * VC$

Tabella 6 – Penali

8 EROGAZIONE SERVIZI PUBBLICI ESSENZIALI

Il Fornitore prende atto che, con delibera n. 15/50, del 23 febbraio 2015, la Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero, in relazione alla funzione assolta dalla Sogei, definita "infrastruttura critica informatica di interesse nazionale" dal Decreto del Ministero dell'Interno del 9 gennaio 2008, ha stabilito che la stessa *"si può inquadrare nella categoria dei soggetti attivi, la cui attività istituzionale è finalizzata allo svolgimento della funzione fiscale. Tale attività presenta un carattere essenziale nell'attuale sistema di fiscalità di massa, in quanto strumentale alla fase dei controlli e dell'istruttoria tributaria, con l'obiettivo di assumere informazioni ed acquisire elementi di prova rispetto al comportamento dei contribuenti. Per tale motivo, l'attività della SOGEI S.p.A. può essere qualificata come servizio strumentale a sostenere l'agire amministrativo per il migliore perseguimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia della funzione fiscale. L'eventuale interruzione del servizio da parte della SOGEI S.p.A. potrebbe determinare effetti negativi in relazione all'erogazione di un servizio pubblico (corrispondente alla fase di attuazione delle prestazioni fiscali), con possibili ricadute anche nei confronti dei cittadini"*.

La Sogei è responsabile del corretto funzionamento dei sistemi informatici utilizzati dalle Amministrazioni per lo svolgimento di tali attività, intervenendo all'occorrenza, in tempo reale, per



sanare eventuali interruzioni e/o malfunzionamenti di tali sistemi attraverso la conduzione tecnico-operativa continuata ed una corretta manutenzione degli stessi.

Con Deliberazione n. 18/159 pubblicata, come previsto per legge, sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana nonché sul sito internet della Commissione di garanzia, adottata nella seduta del 10 maggio 2018 la Commissione ha adottato la Regolamentazione da applicare alle astensioni collettive dalle prestazioni, a fini di protesta o di rivendicazioni di categoria, del personale dipendente della Società Sogei S.p.A. prevedendo le prestazioni indispensabili da garantire in caso di sciopero, nonché le modalità e le procedure di erogazione delle stesse, conformemente a quanto previsto dagli articoli 2, comma 2, e 13, comma 1, lett. a), della legge n. 146 del 1990, e successive modificazioni.

APPENDICE - ELENCO APPARECCHIATURE

Si riporta, nell'allegato 1bis al presente Capitolato (denominato "**ID2561 - Allegato n. 1 bis - Appendice al Capitolato tecnico**"), una tabella contenente l'elenco dettagliato di tutte le apparecchiature oggetto del servizio di manutenzione, previste alla data di pubblicazione del bando.