

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

**GARA PER I SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE
DELLE APPARECCHIATURE DI RETE CENTRALI RELATIVE
AL SISTEMA INFORMATICO DELLA FISCALITÀ, AL DAG
E AL DT DEL MINISTERO DELL'ECONOMIA E FINANZE E
ALLA CORTE DEI CONTI**

ID 2160

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



Indice

1	PREMESSA	4
2	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	5
3	IL CONTESTO.....	7
3.1	COMMITTENTE E STAZIONE APPALTANTE.....	7
3.2	CONTESTO TECNOLOGICO	7
3.3	CATEGORIZZAZIONE DEGLI APPARATI	7
4	OGGETTO	16
4.1	SERVIZI CONNESSI	17
4.1.1	<i>Strutture di coordinamento e pianificazione e struttura di assistenza tecnica.....</i>	<i>18</i>
4.1.2	<i>Magazzino di parti di ricambio.....</i>	<i>19</i>
4.1.3	<i>Connessione al sistema Sigma per la gestione dei malfunzionamenti per il sistema informativo della fiscalità e al sistema in uso presso DAG e DT</i>	<i>19</i>
4.2	MANUTENZIONE ORDINARIA	20
4.2.1	<i>Gestione dei malfunzionamenti</i>	<i>22</i>
4.2.2	<i>Modalità d'intervento per la manutenzione correttiva ordinaria delle apparecchiature.....</i>	<i>23</i>
4.2.3	<i>Apparati EOS.....</i>	<i>26</i>
4.2.4	<i>Valore di sostituzione.....</i>	<i>26</i>
4.2.5	<i>Dimensionamento.....</i>	<i>27</i>
4.3	MANUTENZIONE CORRETTIVA STRAORDINARIA	28
4.4	INTERVENTI SUL CABLAGGIO	28
4.4.1	<i>Tipologie di manutenzione</i>	<i>29</i>
4.4.2	<i>Modalità d'intervento sul cablaggio LAN.....</i>	<i>30</i>
4.5	SERVIZI PROFESSIONALI	32
4.5.1	<i>Servizi di supporto specialistico.....</i>	<i>33</i>
4.5.2	<i>Servizi per attività di trasloco.....</i>	<i>33</i>
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	35
5.1	REFERENTI	35
5.1.1	<i>Direttore dell'esecuzione e Referenti tecnici del Committente</i>	<i>35</i>
5.1.2	<i>Responsabile unico dei servizi e Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione del Fornitore.....</i>	<i>35</i>
5.2	LUOGHI DI LAVORO	36
5.3	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	36
5.4	REQUISITI PROFESSIONALI	37
5.4.1	<i>Responsabile Unico dei servizi e Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione.....</i>	<i>37</i>



5.4.2	Personale tecnico	38
5.5	AFFIANCAMENTO DI INIZIO E FINE FORNITURA	38
6	QUALITÀ DEI LIVELLI DI SERVIZIO	40
6.1	LIVELLI DI SERVIZIO PER LA MANUTENZIONE ORDINARIA	40
6.2	LIVELLI DI SERVIZIO PER GLI INTERVENTI SUL CABLAGGIO STRUTTURATO	41
6.3	LIVELLI DI SERVIZIO PER SERVIZI PROFESSIONALI	42
6.4	LIVELLI DI SERVIZIO PER LA SOSTITUZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI	42
6.5	REPORTISTICA	42
7	PENALI SUI LIVELLI DI SERVIZIO	45
8	EROGAZIONE SERVIZI PUBBLICI ESSENZIALI	48

APPENDICE TECNICA

Appendice al Capitolato Tecnico - Dettaglio apparecchiature (formato .xlsx)



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive l'oggetto dell'appalto, a richiesta di Sogei, per l'affidamento di servizi di manutenzione di apparati di networking relativi al sistema informativo della fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti.

Il servizio consiste nel gestire le attività di assistenza e manutenzione dei seguenti oggetti non più coperti da assistenza dal Fornitore: apparati hardware classificati in base alle diverse funzionalità come indicato nel par. 3.3, relative feature software e impianti di cablaggio correlati. Generalmente i contratti di acquisto delle apparecchiature o licenze prevedono la copertura dei servizi di assistenza e manutenzione per i primi 3 anni, ne consegue che l'oggetto dei servizi qui richiesti ha una anzianità di servizio sicuramente maggiore. Le apparecchiature verranno elencate e descritte puntualmente nell'appendice al presente capitolato.

Lo scopo dei servizi richiesti è quello di mantenere la perfetta efficienza e funzionalità degli apparati/feature nel rispetto dei livelli di servizio richiesti.

Il servizio di manutenzione sarà articolato in attività di assistenza e manutenzione preventiva, correttiva ordinaria ed evolutiva. Sono inoltre richiesti servizi aggiuntivi di manutenzione straordinaria, di intervento sul cablaggio e servizi professionali di supporto specialistico e di supporto per attività di trasloco.

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).

Il presente Capitolato si completa con un'appendice relativa all'elenco degli apparati di networking e correlati e degli impianti di cablaggio oggetto del servizio con indicazione delle relative sedi di attestazione, di cui al Sistema Informativo della Fiscalità, al Dipartimento Affari Generali e al Dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e alla Corte dei Conti.



2 DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

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

Definizioni

Amministrazione	l'insieme delle strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze utenti dei servizi descritti nel presente Capitolato tecnico;
Apparati	gli apparati oggetto dei servizi descritti nel presente Capitolato con i relativi dispositivi, componenti aggiuntivi 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, che avverrà entro 15 giorni dalla stipula del Contratto;
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 preventiva, correttiva ordinaria ed evolutiva richiesti per ciascuna apparecchiatura;
Committente	Sogei, Società Generale di Informatica S.p.A.;
Dispositivo	un componente fisicamente distinto ed individuabile degli apparati;
Fornitore	l'impresa, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce;
Referente	la persona della Sogei designata dal Direttore dell'esecuzione per fungere da interlocutore con il personale tecnico del Fornitore per uno o più uffici dell'Amministrazione;
Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione	ruolo di coordinamento ricoperto da una figura professionale tecnica del Fornitore, a supporto del Responsabile Unico dei Servizi . I due ruoli possono essere ricoperti da una stessa persona.
Responsabile Unico dei servizi	svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del Fornitore;
Stazione appaltante	Consip S.p.A.

Abbreviazioni

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160

Allegato 2 - Capitolato Tecnico

5 di 48



CED	Centro elaborazione dati
DAG	Dipartimento Affari Generali
DT	Dipartimento del Tesoro
MEF	Ministero dell'Economia e delle Finanze



3 IL CONTESTO

3.1 Committente e stazione appaltante

Le strutture attualmente interessate ai servizi sono, oltre alla Sogei, tutti i relativi clienti (di seguito Amministrazione), quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Dipartimento delle Finanze
- Dipartimento del Tesoro
- Corte dei conti
- Direzione Affari Generali.

Gli apparati oggetto dei servizi descritti nel presente documento sono gestiti dalla SOGEI.

3.2 Contesto tecnologico

L'insieme degli oggetti per cui assicurare i servizi di manutenzione è costituito da tecnologia appartenente alle seguenti aziende produttrici (con dettaglio specifico relativo ciascun apparato come da appendice al presente Capitolato e secondo la categorizzazione sintetizzata nel successivo paragrafo 3.3).

AKCP	GIGAMON
ALCATEL-LUCENT	HP
ALLOT	HP-ARUBA
APC	HUAWEI
ARUBA	METASYSTEM
ATI	NETWORK CRITICAL
BROCADE	NETWORK INSTRUMENTS
CIENA	RIELLO
CISCO	SINERCOM
D-LINK	VIAVI
EMERSON	VSS
ENTERASYS	VSS – NETSCOUT
EQ POWER	VSS MONITORING
EXTREME NETWORKS	

Tabella 1 – Brand apparati

3.3 Categorizzazione degli apparati

Gli apparati oggetto dei servizi di manutenzione sono suddivisi in **famiglie**, in relazione alla tipologia di funzionalità svolta, come individuate da parte del Committente.

Di seguito una tabella di sintesi con il riepilogo della quantità di oggetti per famiglia per i quali si richiede di assicurare i servizi di manutenzione descritti nel presente Capitolato.

Famiglia	Tipologia apparati	Quantità
----------	--------------------	----------



1	ACCESS POINT	999
2	WDM	12
3	APPLIANCE ASA	12
4	APPLIANCE RETE	10
5	APPLIANCE SICUREZZA/FIREWALL	17
6	APPLIANCE WIFI	6
7	BILANCIATORE RETE	8
8	ROUTER	42
9	ROUTER ACCESS GATEWAY	12
10	SWITCH	1979
11	SWITCH SAN	6
14	VPN	1
17	INFRASTRUTTURA	150
18	FEATURE SW	652
	TOTALE	3906

Tabella 2 – Categorie apparati

Oltre alla **famiglia**, determinata in base alla funzionalità svolta, per ogni apparato oggetto dei servizi del presente Capitolato, il Committente ha definito delle **categorie**, indicate con la dicitura X.Y, dove X è la famiglia e Y un numero, che raggruppa insieme alcuni modelli specifici di apparecchiature o feature SW.

I canoni del servizio di manutenzione verranno richiesti per ciascuna categoria individuata del tipo X.Y.

Di seguito una tabella di sintesi con il riepilogo dei **modelli di apparati per categoria, del tipo X.Y**, per i quali si richiede di assicurare il servizio di manutenzione descritto nel presente Capitolato.



Famiglia	Funzione	Classe	Marca	Modello
1	ACCESS POINT	1.1	ARUBA	AP-105
				AP-135
				AP-305
		CISCO	AIR-CAP3702I-E-K9	
			AIR-LAP1142N-E-K9	
2	WDM	2.2	CIENA	CN 2000
				CN 4200
3	APPLIANCE ASA	3.1	CISCO	ASA 5555-X
				ASA5520-BUN-K9
				ASA5540-BUN-K9
4	APPLIANCE RETE	4.1	ALLOT	AC-6000-BP-EXT-8P-MM
				KAC-3040-8P-AC-COP
				KAC-6000-16P-AC
		4.4	NETWORK INSTRUMENTS	Gigastor Upgradable 2U
		4.101	Gigamon	HC1
5	APPLIANCE SICUREZZA/ FIREWALL	5.1	NETWORK CRITICAL	TAP Monitoraggio CC1220 P
			VSS	V 8 C-F-FV3
			VSS - Netscout	V 1.1 S.C-J
				V 16.8 C.C-F-AS
				V 4.24 X.C-NF-AS
				V 8 C-F-FV3
				vBroker 210
			VSS MONITORING	VBROKER 220
		5.2	VSS - Netscout	V24S.P-SPAN
		5.101	VSS - Netscout	PFS 5010 Switch
5.102	VSS - Netscout	PFX Infinistream 2695		
6	APPLIANCE WIFI	6.2	ARUBA	Aruba3200
				Aruba3400
		6.3	ARUBA	Aruba6000
		6.101	HP-ARUBA	ARUBA 7220 Controller
7	BILANCIATO RE RETE	7.1	CISCO	ACE 4710-K9
		7.2	CISCO	CSS 11501
				CSS 11501S-K9 B0
8	ROUTER	8.1	CISCO	1841
		8.2	CISCO	2500
				2600
				2610
				2610XM

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160



				2610XM CHASSIS
				2821
				CATALYST 2610XM-16TS
		8.3	CISCO	3600
				3725
				3745
			NETWORK INSTRUMENTS	Observer Suite
		8.5	CISCO	7200
				7204VXR
				7206VXR
9	ROUTER ACCESS GATEWAY	9.1	CISCO	AS5200
		9.2	CISCO	AS5300
				AS535XM-4E1-120-D
				AS5400XM
		9.3	CISCO	AS5800
				AS5850
10	SWITCH	10.1	CISCO	CATALYST 2960
				WS-C2950G-24-EI
				WS-C2950G-48-EI
				WS-C2960S
		10.2	ARUBA	JL322A
			CISCO	CiscoNexus3xxx
				N3K-C3548P-10G
				N5K-C5548UP
				N5K-C5548UP-FA_B2
				N5K-C5548UP-FA_B3
				NEXUS 56128P
		10.3	ARUBA	JL321A
			CISCO	CATALYST 3550
				CATALYST 3560
				CATALYST 3750
				WS-C2960G-48TC-L
				WS-C3750E-24TD
				WS-C3750E-48TD
				WS-C3750G-12S
				WS-C3750G-24TS-S1U
				WS-C3750G-48PS
				WS-C3750G-48TS-E
				WS-C3750X-48T
				WS-C3850-24T-E
				WS-C3850-48T-E

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160



			10.5	CISCO	4500
					WS-4507R-E-B1
					WS-C4507R
					WS-C4507R-E
					WS-C4510R
					WS-X4516
			10.6	CISCO	CATALYST 6506
					WS-C6504-E
					WS-C6504-E-A1
					WS-C6504-E-A3
					WS-C6504-E-A4
					WS-C6504-E-S32-GE
					WS-C6506
			10.7	ATI	AT-MC13
					Media Converter MC102XL
			10.8	ALCATEL-LUCENT	OS9800
				HP	JG896A
					JH398A
					JH692A
			10.9	Brocade	Fast Iron Super X
					Fast Iron SX 1600
					MLX-E
					NetIron XMR/MLX
				CISCO	N7K-C7018
			10.11	ALCATEL-LUCENT	OS6250-24
				ARUBA	JL261A
				ATI	AT-8000S/16
					AT-8000S/24
					AT-8324SX
					AT-8624T/2M
					AT-8648/2SP
					AT-Rapier24
					AT-Rapier24i
				D-LINK	DES-3010F
					DGS-3100-24
				HP	2615-8-PoE
					A5120-48G EI JE069A
					E4210-24
					HP J9145A ProCurve Switch 2910al-24G

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160



				JD313B
				JE069A
				JG304B
				JG306C
				ProCurve 3500yl-24G
				ProCurve Switch 2512
				ProCurve Switch 2520G-8-PoE
		10.12	ENTERASYS	B5G124-24
				C2H124-48
		10.13	ENTERASYS	Matrix S-3
			ENTERASYS	Matrix X-4
				9304
				9308
		10.14	HP	8212zl
				HP J4139A ProCurve Routing Switch 9304M
			Huawei	S6700-48-EI
			ALCATEL-LUCENT	OS6860-P48
				OS6900-X40-F
				5308xl
		10.15	HP	HP J4819A ProCurve Switch 5308xl
				HP J4850A ProCurve Switch 5304XL
				JH326A
				E4800-24G-SFP
		10.16	HP	JD374A
				JG296A
			ENTERASYS	SSA-T4068-0252
		10.17	HP	JC772A
				JG225A
				4024 C
				OS-6624
				OS-6648
				Omniswitch 6602-48
				OS6400-48
		10.18	ALCATEL-LUCENT	OS6400-U24
				OS6450-P24
				OS6850-24
				OS6850-48X
				OS6850E-48X
				OS6850E-U24X

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160



			Brocade	Fastiron FCX648S-HPOE
				FGS624P
				FGS648P
				FGS648P-POE
				ICX-6430
			Extreme Networks	Summit 200-48
				Summit 48si
				Summit200-24
			HP	ProCurve Switch 2510G-48 J9280A
				ProCurve Switch 4000
			Huawei	S2710-52P-PWR-SI
				S5700-28C-EI-24S-AC
		10.19	CISCO	WS-C2960-24TC-L
				WS-C2960G-24TC-L
				WS-C2960S-24TS-L
			HP	JH149A
		10.21	CISCO	CiscoNexus9xxx
		10.23	Brocade	VDX6740
			CISCO	CATALYST 6509
				WS-C6509
				WS-C6509-E
			HP	HP A7503
		10.24	CISCO	NEXUS 1110-X
11	SWITCH SAN	11.1	Brocade	VDX6720
				VDX6730
14	VPN	14.1	CISCO	VPN 3000
17	INFRASTRUT TURA	17.1	AKCP	Sensor Probe 2
		17.2	APC	Smart UPS 2000
				Smart UPS 2200
				Smart UPS 2200 RMH
				SMART UPS 2200 XL
			EMERSON	Liebert PSI-XR
			EQ POWER	UPS 2200VA
			METASYSTEM	UPS 3000VA
			RIELLO	DVD 3000
				SDU 6000 A7
				SEP 3000
				VSD 3000
		SINERCOM		JAGUAR3000
				PANTHER 3000 VERS. RACK M-M UNITÀ BASE

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160



18	FEATURE SW	17.3	METASYSTEM	UPS 5000VA
			RIELLO	Dialog RDC 300
				DIALOG VISION Base Unit
				DIALOG VISION Ext Pack
				DLD 5000
				SDL 5000
				SDU 5000
				SDU 6000 A7
				Sentinel Dual SDL 6000
				SEP 3000
				UPS 5000VA Tower
		17.4	SINERCOM	JAGUAR 6K
				JAGUAR3000
				PANTHER 3000 VERS. RACK M-M EXP PACK
				PANTHER 3000 VERS. RACK M-M UNITÀ BASE
		17.4	HP	ProCurve 2610-24-PWR
		18.3	NETWORK INSTRUMENTS	Observer Suite
		18.4	NETWORK INSTRUMENTS	Observer Expert Probe Appliance
				Observer Gigabit Probe Appliance
		18.5	ARUBA	LIC-16-AP
				LIC-1-AP
				LIC-32-AP
				LIC-4-AP
				LIC-64-AP
				LIC-8-AP
				LIC-PEFNG-1
				LIC-PEFNG-16
				LIC-PEFNG-32
				LIC-PEFNG-4
				LIC-PEFNG-64
				LIC-PEFNG-8
				LIC-RFP-1
				LIC-RFP-16
				LIC-RFP-32
				LIC-RFP-4
				LIC-RFP-64
				LIC-RFP-8
				LIC-WIP-2
				LIC-WIP-8

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160



				Licenza SOFTWARE unitaria x AP
		18.6	ALLOT	SBC-3000-1G
				SBC-6000-2G
				SNR-3000
				SNR-6000
				SNX-WIN-3
		18.7	ALLOT	UNX-LIN3-15
		18.8	NETWORK INSTRUMENTS	Observer Console
		18.9	ARUBA	AW500
		18.101	VSS - Netscout	nGenius One (10 Licenze T1)
		18.102	Viavi	APEX

Tabella 3 – Categorie e modelli apparati

I canoni in corrispondenza dei servizi di manutenzione dovranno essere espressi in funzione della categoria di appartenenza degli apparati e dello SLA richiesto, tra due diversi livelli di servizio, come descritti nel successivo paragrafo 6.1.



4 OGGETTO

Attraverso le norme e le modalità definite dal contratto attuale vengono erogati i servizi di manutenzione hardware degli apparati di networking relativi alle sedi centrali del Sistema Informativo della Fiscalità, del DAG e del DT del Ministero dell'Economia e Finanze, nonché delle sedi centrali e periferiche di Cortei dei Conti.

Analogamente a quanto previsto nel contratto vigente, i servizi richiesti sono i seguenti:

- a) manutenzione ordinaria
- b) manutenzione correttiva straordinaria
- c) interventi di manutenzione del cablaggio
- d) servizi di supporto specialistico
- e) servizi per attività di trasloco

La durata dei servizi prevista è di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla "Data di avvio dell'esecuzione".

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.

Le sedi, che possono variare nell'arco della durata contrattuale, sono collegate ai CED attraverso la rete SPC2 (Sistema Pubblico di Connettività). Il servizio di manutenzione degli apparati di rete sarà da effettuarsi sull'infrastruttura di proprietà delle Amministrazioni, escludendo pertanto quanto non ad esso riconducibile.

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 capitolo 6.

I servizi di richiesti si distinguono in:

- a) servizi di manutenzione correttiva ordinaria:
 - manutenzione correttiva a canone 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;
- b) servizi di manutenzione correttiva straordinaria a plafond:
 - manutenzione correttiva straordinaria consistente in interventi, attivati da una richiesta del Committente, 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, ecc.
- c) interventi manutenzione sul cablaggio:
 - manutenzione del cablaggio strutturato delle varie sedi del DAG e DT del MEF



che prevede il ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio orizzontale e dei collegamenti verticali o di dorsale (sia in rame, sia in fibra), nonché le funzionalità degli armadi rack;

- d) servizi di supporto specialistico a richiesta come descritti nel paragrafo 4.5.1;
- e) servizi per attività di trasloco a richiesta come descritti nel paragrafo 4.5.2.

L'erogazione dei servizi di manutenzione correttiva 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.

In particolare: gli interventi di manutenzione straordinaria saranno concordati in base all'approvazione di preventivi a "tempo e spesa", gli interventi sul cablaggio dovranno prevedere una tariffa ad intervento di ripristino, i servizi aggiuntivi e professionali dovranno prevedere una tariffa giornaliera per l'equivalente di 8 ore lavorative al giorno, prestate dalla corrispondente figura professionale.

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.

4.1 Servizi connessi

Il Fornitore, entro i 15 giorni successivi dalla data di stipula del contratto, dovrà mettere a disposizione, le seguenti strutture:

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

così come descritte nei paragrafi seguenti.

Tali strutture rimarranno attive per tutta la durata del contratto.

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

- nominativo e riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo E-Mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura di coordinamento e pianificazione,
- i dati relativi all'ubicazione 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.

Le suddette strutture rimarranno attive e a disposizione per tutta la durata del contratto. La struttura di coordinamento centrale e quella di assistenza tecnica dovranno garantire il presidio h24 necessario al rispetto degli SLA indicati al capitolo 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 specificati nel paragrafo 4.1 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 ubicata nella provincia di Roma, presso locali del Fornitore e 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 alle strutture di secondo livello, sia sistemistiche che tecniche, con le modalità che verranno comunicate dal Committente successivamente alla stipula del contratto, 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 delle attività di manutenzione preventiva delle apparecchiature;
- f) monitoraggio dei livelli di servizio erogati.

Inoltre il *Fornitore* dovrà mettere a disposizione, sempre nel rispetto dei termini temporali specificati nel paragrafo 4.1 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 sia sistemistiche che tecniche,



- con le modalità che verranno comunicate dal Committente all'avvio delle attività, e monitoraggio del processo fino alla conclusione dell'evento;
- c) eventuale produzione dei piani di manutenzione preventiva.

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 5 magazzini di parti di ricambio. Dovrà essere disponibili almeno un magazzino di parti di ricambio in ciascuna delle seguenti aree geografiche:

- Provincia di Roma
- Area 1 (Piemonte, Liguria, Lombardia, Valle d'Aosta)
- Area 2 (Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Emilia Romagna, Marche)
- Area 3 (Toscana, Umbria, Abruzzo, Molise, Sardegna)
- Area 4 (Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia)

Nei magazzini 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 carico del *Fornitore*.

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

4.1.3 Connessione al sistema Sigma per la gestione dei malfunzionamenti per il sistema informativo della fiscalità e al sistema in uso presso DAG e DT

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

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 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, 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, avverrà mediante web services messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo https con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei.

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, ed un fax. 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 o fax.

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 sono finalizzati a mantenere in stato di perfetta efficienza e funzionalità tutti gli apparati e feature 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.

Il Fornitore dovrà assicurare, per tutti gli apparati e per tutto il periodo di manutenzione, anche la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive di software eventualmente emesse dai produttori degli apparati stessi, oltre che quelle relative alla feature software (famiglia 18).

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'.

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 servizio di manutenzione.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160



Il servizio di manutenzione degli apparati in oggetto dovrà essere attivabile sia sugli apparati riportati in appendice al presente Capitolato e di cui la precedente Tabella 3 rappresenta la miglior sintesi della fornitura allo stato attuale, sia su ulteriori apparati che potrebbero essere introdotti successivamente all'attivazione, all'interno del perimetro dei vincoli contrattuali di durata temporale e massimale.

Considerando che la rete dati del MEF/Sogei è 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. Gli apparati, una volta inseriti nel contratto di manutenzione, potranno all'occorrenza esserne tolti. Inoltre, dovrà essere possibile l'inserimento nel contratto di manutenzione, in qualsiasi momento del periodo di efficacia dello stesso, di apparati acquisiti ex-novo, per qualunque tipologia di sede. Anche in tale caso sarà determinata la categoria del tipo X.Y in accordo con il Fornitore o tramite opportuno algoritmo, come indicato al successivo paragrafo 4.2.4.

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, 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 il committente.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone mensile onnicomprensivo per apparato mantenuto. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a famiglia e categoria dell'apparato. 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 capitolo, 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).

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 le parti necessarie per il ripristino della normale funzionalità di un apparato. Nel caso di necessità di sostituzione di dispositivi e/o componenti guasti, essi dovranno essere sostituiti con altri del medesimo tipo, nuovi di fabbrica, con funzionalità



equivalenti o superiori rispetto a quelli sostituiti. Nel caso in cui l'apparecchiatura guasta sia stata dichiarata in End of Support saranno ammesse le sostituzioni di componenti con altre Refurbished.

Nei casi in cui la sostituzione riguarderà componenti sui quali sono memorizzate informazioni (es. file di log), il Fornitore dovrà richiedere l'autorizzazione al Committente. Il componente guasto dovrà essere consegnato alla opportuna struttura organizzativa di Sogei per eseguire le procedure di cancellazione definitiva dei dati. In seguito il componente sarà reso 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 un 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 e/o dispositivi guasti, 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 del 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 del Committente, a meno di espressa autorizzazione da parte di quest'ultimo. L'avvenuta esecuzione di ogni intervento dovrà risultare dal rapporto "Relazione di intervento di manutenzione preventiva", contenente i dati concordati con Il Committente all'avvio della fornitura.

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, il 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 al 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 capitolo 6.

Inoltre si richiede al Fornitore di essere in grado di accedere (on-site o alternativamente dalla rete MEF/Sogei 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 del MEF/Sogei, questi sarà tenuto a recepire 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 MEF/Sogei interfacciato.

Il personale tecnico che effettua gli interventi deve essere in grado di recepire 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 del MEF/Sogei 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 del MEF/Sogei.

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 sistemiche 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 del MEF/Sogei. Solo nel momento in cui il personale del MEF/Sogei ritiene ripristinata la normale funzionalità di rete, l'intervento può considerarsi



chiuso.

Il personale dell'Impresa deve attenersi alle indicazioni del 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" 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,
- nominativo timbro e firma del referente 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 Fine Intervento".

Il Committente, dopo aver verificato il buon esito dell'Intervento", sottoscrive il "Rapporto di Fine Intervento".

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 dispositivi, 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 alla TAC) 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 *Valore di sostituzione*

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dell'apparato da inserire in una nuova categoria è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al 10% del valore di sostituzione, diviso dodici.

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.

4.2.5 Dimensionamento

Le tabelle in appendice al presente documento riportano per ogni apparato:

- classe di riferimento, secondo famiglia e tipologia, 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/finanza).

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. Il 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'appendice 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 nelle Appendici al presente Capitolato e non classificabili all'interno di alcuna famiglia o sottofamiglia esistente. Il canone mensile, per le



nuove tipologie di apparati da classificare all'interno di nuove famiglie, sarà determinato applicando un criterio basato sul *valore di sostituzione* degli apparati stessi, come definito nel successivo paragrafo 4.2.4.

4.3 Manutenzione correttiva straordinaria

La manutenzione correttiva straordinaria, 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 del 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 il Committente e l'Amministrazione potranno richiedere tali prestazioni nei limiti del tetto massimo di spesa, non soggetto a ribasso in sede di offerta, 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 i termini di cui 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 relative penali.

Al termine di ogni intervento effettuato, il Fornitore dovrà redigere la "Relazione d'intervento di manutenzione correttiva straordinaria" e consegnarla al Committente.

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 sul cablaggio

Al Fornitore viene anche richiesto di erogare il servizio di manutenzione del cablaggio strutturato presente presso le sedi MEF, mediante "Interventi" da acquisire secondo necessità.

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 30.000 PdL (postazioni di lavoro composte da 1 o 2 punti rete dati/fonia) su circa 150 sedi territoriali.

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 biennio ha riguardato, per il 95% dei casi, il ripristino della presa lato utente.

Alla luce di tale considerazione, il 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.

4.4.1 Tipologie di manutenzione

Gli "Interventi" relativi alle attività manutentive per i cablaggi strutturati sono di due tipi, 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).

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160



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.

A mero titolo informativo si riporta il numero di interventi effettuati nel corso degli ultimi 5 anni:

	2014	2015	2016	2017	2018
Base	68	55	125	169	95
Express	8	10	53	112	29

Tabella 4 – Interventi di cablaggio quinquennio 2014-18

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.

Il Committente apre una chiamata al Fornitore tramite e-mail o fax, 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 e/o via fax. 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 il 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 B e in classe C, mentre per la fibra ottica solo prodotti in classe B.

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 il Committente (tutti i componenti della tratta oggetto dell'intervento devono essere reintegrati fino all'eliminazione del malfunzionamento senza aggravio di spesa per il 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 la "Relazione d'intervento sul cablaggio" e consegnarla al Committente.

4.5 Servizi professionali

I servizi a richiesta vengono attivati attraverso una comunicazione da parte del 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'oneri 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 il 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160



4.5.1 Servizi di supporto specialistico

L'Impresa deve erogare su richiesta del 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 erogarsi all'interno dell'intera finestra temporale di tre anni, prevista dal contratto. Queste attività verranno esplicitamente richieste da Sogei attraverso comunicazioni via mail o fax, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari. Verranno applicati i prezzi indicati nell'Offerta Economica. 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 o fax 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 presenti nell'offerta, faranno fede le comunicazioni di richiesta, via mail o a mezzo fax, 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.

Il 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 giornata/uomo 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.

Il 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.

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

Il 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*

Il 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 il 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 del 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

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

Le sedi dell'Amministrazione e di Sogei presso cui sono dislocate le apparecchiature oggetto dei servizi sono i CED Sogei di via Carucci a Roma e de L'Aquila, le sedi romane di via Carucci, piazza Dalmazia, La Rustica, piazza Mastai, via XX Settembre, le altre sedi territoriali del MEF, situate nei principali capoluoghi di provincia, e le sedi romane e periferiche della Corte dei Conti.

In tutto come dettagliato nell'appendice, per ciascun apparato oggetto dei servizi.

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, il 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 normativa vigente, saranno comunicate dal Committente con preavviso scritto di almeno 15 giorni. L'adeguamento del canone 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 del 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 capitolo 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 capitolo 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, HPE (Aruba Networks), Alcatel-Lucent, Huawei, Brocade ed Extreme Networks. 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, i Responsabili delle Strutture di Coordinamento e di assistenza tecnica svolgano 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 20 giorni solari 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.

Il 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 in cui è erogato il servizio per il relativo apparato (SLA A o SLA B), 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; 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 richiede 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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature di rete centrali relative al Sistema informatico della Fiscalità, al DAG e al DT del Ministero dell'Economia e Finanze e alla Corte dei Conti - ID 2160



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 fax o e-mail) e la chiusura del medesimo, formalizzata nel "Rapporto di Fine Intervento".

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 o fax. Il sistemista dovrà essere reso disponibile entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dal momento della richiesta inoltrata via e-mail o fax. 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 10 del mese successivo alla chiusura del trimestre



di riferimento (ad esempio stipula contratto 15 gennaio, i report andranno inviati entro il 10 aprile, 10 luglio, 10 ottobre e 10 gennaio).

Si evidenzia che entrambi i 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, numero di apparati mantenuti nell'arco del trimestre di riferimento, suddivisi per famiglia e categoria
- tipologia apparati, marca e modello gestiti
- data di avvio dei servizi
- 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 (SIGMA), 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

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. capitolo 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 capitolo 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 WEBMH 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
- VCm = valore del contratto relativamente ai servizi di manutenzione ordinaria (come riportato nel Contratto, art. 12, comma 1, lett. a), senza considerare il plafond)
- 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 di ritardo rispetto al valore target	$VP = n_ore * 0,04 / 1000 * VCm$
Tempo di ripristino dell'operatività in caso di malfunzionamento SLA B	8 ore lavorative dalla segnalazione	0,08‰ 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 di ritardo rispetto al valore target	$VP = n_ore * 0,08 / 1000 * VCm$
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	$VP = n_giorni * 0,5 / 1000 * VCm$
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	$VP = n_giorni * 1 / 1000 * VCs$



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	$VP = n_giorni * 1/1000 * VCt$
Tempo di invio report trimestrale	10 giorni solari	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.