

Capitolato Tecnico – Parte II

APPALTO SPECIFICO, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE ICT, PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MANUTENZIONE PER IL SISTEMA INFORMATIVO DEL PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A. – ID 1843

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di servizi di manutenzione per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 1843

Classificazione: Consip Public

INDICE

1	PREMESSA	4
1.1	Definizioni.....	4
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO	5
2.1	Elenco degli apparati e dei prodotti sw in uso	5
2.2	Elenco degli apparati che potrebbero essere introdotti all’occorrenza nel contratto	8
2.3	Tipologia dei servizi di manutenzione richiesti	9
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	13
3.1	Durata del contratto.....	13
3.2	Responsabile della Fornitura.....	13
3.3	Modalità di comunicazione	13
3.4	Verifica di conformità.....	14
3.5	Modalità di erogazione del servizio di manutenzione	14
3.6	Adempimenti per la Sicurezza.....	16
3.7	Livelli di servizio.....	16
3.8	indicatori di qualità.....	18
3.8.1	<i>IQ01 – Tempestività nella presa in carico degli interventi</i>	<i>18</i>
3.8.2	<i>IQ02 – Tempestività nella chiusura degli interventi</i>	<i>19</i>
3.9	Luogo di svolgimento	20
3.10	Lingua	20
3.11	Riservatezza.....	20

Appalto specifico, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di servizi di manutenzione per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 1843

Classificazione: Consip Public

4	PENALI	21
5	APPENDICE – ELENCO APPARECCHIATURE (E SW SUBSCRIPTION).....	22

1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- Apparecchiatura: insieme dei Componenti che costituiscono il sistema informatico;
- Committente/Amministrazione: la Consip S.p.A.;
- Componenti: si intendono i singoli elementi di cui è costituita un'Apparecchiatura; trattasi di un elemento hardware o di un prodotto software/firmware;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la Consip e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Documento tecnico/Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Malfunzionamento: qualunque anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità dei servizi offerti da una Apparecchiatura e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto al corretto funzionamento descritto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Orario di Servizio: si intende l'insieme delle fasce orarie nelle quali deve essere assicurata la disponibilità dei servizi applicativi ed infrastrutturali del Sistema Informativo del Programma per la Razionalizzazione degli Acquisti della P.A, tali fasce orarie sono le seguenti: Lunedì/Venerdì 8:00/20:00 e Sabato 8:00/14:00, esclusi festivi.
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- S/N: il numero identificativo dell'Apparecchiatura o del Componente (serial number);
- Società/Fornitore: la società aggiudicataria del servizio;
- Update: in relazione ai prodotti software si intende sia una nuova release, sia una nuova versione dei Prodotti.

2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente Capitolato disciplina il servizio di manutenzione degli apparati server, switch, bilanciatori e firewall del Sistema Informativo del Programma per la Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. per **36 (trentasei) mesi** a partire dalla data di stipula del Contratto, da erogarsi in favore della Consip S.p.A., ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle Condizioni Contrattuali, dalla documentazione relativa alla disciplina del Mercato Elettronico, ivi compresi il Bando di Abilitazione e i relativi Allegati.

L'oggetto della presente fornitura è l'erogazione del servizio di manutenzione per le diverse tipologie di:

1. apparati hardware di seguito indicati:
 - a) apparati di rete in Fiber Channel (Cisco);
 - b) bilanciatori (Radware);
 - c) server blade e relative enclosure (HP);
 - d) Web Application Firewall (Radware);
 - e) Firewall (Fortinet);
2. licenze software di seguito indicate:
 - f) licenze Redhat;
3. server blade HP che potrebbero essere introdotti e/o sostituire, all'occorrenza, oggetti del contratto durante il periodo di vigenza contrattuale.

Nei seguenti paragrafi è riportato il dettaglio delle apparecchiature e dei software il cui servizio di manutenzione triennale è oggetto del presente capitolato tecnico.

2.1 ELENCO DEGLI APPARATI E DEI PRODOTTI SW IN USO

Si riporta nella seguente tabella il dettaglio degli apparati e delle componenti attualmente in uso per i quali è richiesto il servizio di manutenzione con evidenza dei mesi di effettiva erogazione del servizio.

Si precisa che il servizio di manutenzione sarà attivato con cadenza mensile.

Tabella 1 - Apparati oggetto dei servizi richiesti

Marca	Tipologia di apparato	Modello	Q. tà	Scadenza attuale	Mesi di manutenzione
HP	SERVER BLADE	BL660c G8	6	30/09/2017	27

Marca	Tipologia di apparato	Modello	Q. tà	Scadenza attuale	Mesi di manutenzione
HP	SERVER BLADE	BL660c G9	8	31/12/2016	36
HP	SERVER BLADE	BL460c G9	8	31/12/2016	36
HP	SERVER BLADE	BL685c 128 GB	8	31/12/2016	36
HP	SERVER BLADE	BL685c 256 GB	2	31/12/2016	36
HP	ENCLOSURE	BLC7000 - PN 507019-B21	2	31/12/2016	36
HP	ENCLOSURE	BLC7000 – PN 681844-B21	2	31/12/2016	36
Cisco	SWITCH	MDS 9148 WITH 48P ENABLED 48X8GFC SW OPTICS	3	31/12/2016	36
Radware	BILANCIATORI	Alteon 5224 XL- 2*	2	31/12/2016	36
Radware	BILANCIATORI	Alteon 5224 - 2*	2	31/12/2016	36
Radware	BILANCIATORI	Alteon 5224 1 G/ODS-LS/6GB	2	31/12/2016	36
Radware	Web Application Firewall	Web Application firewall – On demand switch VL – 2*SFP	3	31/12/2016	36
Radware	Web Application Firewall	Software license for Appwall Cluster Manager	1	31/12/2016	36
Radware	Web Application Firewall	APSolute Vision Security Reporter – Software Option	1	31/12/2016	36
Radware	Web Application Firewall	Standard Support for APSolute Vision Security Reporter - Software Option	1	31/12/2016	36
Radware	Web Application Firewall	Right to Use (RTU): 6 Physical and 60 Virtual Instances – Software Option	1	31/12/2016	36
Radware	Web Application Firewall	APSolute Vision performance Reporter – Software Option	1	31/12/2016	36
Fortinet	Firewall	FG – 1500D	4	31/12/2016	36
Fortinet	Firewall	SW Subscription FG – 1500D	4	31/12/2016	36

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di servizi di manutenzione per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 1843

Classificazione: Consip Public

Marca	Tipologia di apparato	Modello	Q. tà	Scadenza attuale	Mesi di manutenzione
Fortinet	Centralized Logging, Analysis and Reporting	FortiAnalyzer 400C	1	31/12/2016	36

Tabella 2 - Software oggetto dei servizi richiesti

Descrizione	Q. tà	Scadenza attuale	Mesi di manutenzione
Licenze redhat			
RH00059 RINNOVO - High Availability for Unlimited Guests (4 socket)	4	31/12/2016	36

2.2 ELENCO DEGLI APPARATI CHE POTREBBERO ESSERE INTRODOTTI ALL'OCCORRENZA NEL CONTRATTO

Si riporta nella seguente tabella il dettaglio degli apparati e delle componenti che potrebbero, a seconda delle esigenze progettuali di Consip, essere acquisiti durante il periodo di vigenza contrattuale per i quali è richiesto il servizio di manutenzione, il cui importo globale sarà funzione dei mesi di permanenza degli stessi nell'ambito del presente contratto.

Tabella 3 - Apparati da introdurre all'occorrenza

Marca e tipologia di apparato HW nuovi da introdurre all'occorrenza	Quantità	Mesi di manutenzione dei nuovi apparati
HP Server Blade BL460 gen 9 10Gb/20Gb	5	24
HP Server Blade BL660 gen 9 10/20GB	5	24

Nel caso si renda necessario, alcuni apparati HW, citati nel precedente paragrafo 2.1 potrebbero essere dismessi per obsolescenza e sostituiti con quelli della precedente Tabella 3.

Si precisa che l'attivazione del servizio di manutenzione sugli apparati di cui alla precedente Tabella 3 avverrà eventualmente entro la fine del dodicesimo mese di durata del presente contratto.

* * *

Il canone di manutenzione globale dell'intero contratto, calcolato su base mensile, sarà corrisposto in base al numero effettivo di apparati.

L'ingresso e/o l'uscita dal contratto di apparati HW sarà comunicata da Consip con un anticipo trimestrale.

Il canone di manutenzione mensile globale dell'intero contratto, calcolato su base mensile, sarà corrisposto in base al numero effettivo di apparati HW e dei prodotti SW in manutenzione; pertanto, l'Impresa aggiudicataria dell'appalto dovrà fornire mensilmente, entro i primi 10 giorni di ogni mese, un report contenente l'elenco degli apparati HW e dei prodotti SW in manutenzione.

Gli apparati introdotti saranno soggetti ai livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 3.7 e agli indicatori di qualità di cui al successivo paragrafo 3.8.

2.3 TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE RICHIESTI

Di seguito si riporta il dettaglio delle tipologie di servizio di manutenzione richieste per ciascun gruppo di apparati indicato nella tabella di cui al precedente paragrafo 2.1.

Tabella 4 – Servizi richiesti

Gruppo	Marca e tipologia	Apparato	Product Number di riferimento	Q. tà	Tipologia di servizio	Caratteristiche del servizio richiesto e SLA
1	HP Server Blade	BL660c G8	679118-B21	6	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC
		BL660c G9	728352-B21	8		
		BL460c G9	727021-B21	8		
		BL685c 128 GB	518878-B21	8		
		BL685c 256 GB	518878-B21	2		
	HP Enclosure	BLC7000	507019-B21	2		
	HP Enclosure	BLC7000	681844-B21	2		
2	CISCO Switch	MDS 9148 WITH 48P ENABLED 48X8GFC SW OPTICS	DS-C9148D-8G48P-K9	3	Cisco SMARTnet Onsite Premium	24 x 7 x 4 h response time – On-site – Parts & Labour – Replacement CON-OSP-C98G48
3	RADWARE Bilanciatori	Alteon 5224 XL- 2*	19210086RS	2	Radware Certainty Support Program Level Standard	24 x 7 - New Features and Maintenance Releases – Security Update Service - Next business day replacement
		Alteon 5224 - 2*	19210080RS	2		
		Alteon 5224 1 G/ODS-LS/6GB	19210080RS	2		
	RADWARE Web Application firewall	Web Application firewall – AppWall 508 - On demand switch VL – 2*SFP	19220002RS	3		
		Software license for Appwall Cluster Manager	9038035RS	1		
		APSolute Vision Security Reporter – Software Option	9070104RS	1		
		Standard Support for APSolute Vision Security	927014RS	1		

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di servizi di manutenzione per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 1843

Classificazione: Consip Public

Gruppo	Marca e tipologia	Apparato	Product Number di riferimento	Q. tà	Tipologia di servizio	Caratteristiche del servizio richiesto e SLA
		Reporter - Software Option				
		Right to Use (RTU): 6 Physical and 60 Virtual Instances – Software Option	9070100RS	1		
		APSolute Vision performance Reporter – Software Option	9070104	1		
4	Fortinet	FG-1500D - Firewall FortiGate next generation, 8x10 Gb,16x1 Gb	FG-1500D	4	FortiCare Comprehensive Support 24x7 FC-10-01500-247-02-36	3 Year 24x7 Comprehensive Support, Advanced Hardware Replacement (Next Business Day), Firmware and General Upgrades, VPN, and Traffic Management
	Fortinet	FG-1500D - Firewall SW subscription	FG-1500D	4	FC-10-01500-108-02-12 (quantità di servizi da acquisire 12)	3 Year FortiGuard NGFW Service
5	Fortinet	FortiAnalyzer 400C	400C	1	FortiCare Enhanced Support 8X5 FC-10-L0403-311-02-12 (quantità di servizi da acquisire 3)	3 Year 8x5 Enhanced Support, Hardware Replacement, Firmware and General Upgrades, VPN, Traffic Management

In particolare, i servizi manutentivi che l'impresa dovrà fornire dovranno rispondere ai requisiti funzionali elencati nel seguito per ciascuno dei gruppi di apparati di cui alla Tabella precedente.

Relativamente al Gruppo 1 (HP) il servizio da erogare dovrà prevedere:

- **disponibilità per 7 giorni la settimana, 24 ore al giorno;**
- sostituzione delle componenti o degli apparati difettosi ed eventualmente non riparabili;
- diagnosi remota dei malfunzionamenti;
- **risoluzione dei malfunzionamenti entro 6 ore lavorative dalla presa in carico del malfunzionamento;**
- aggiornamenti del software non appena resi disponibili dal produttore;
- servizio di manutenzione on site;
- possibilità di accedere online alle fonti informative relative ai prodotti.

Relativamente al Gruppo 2 (Cisco) il servizio da erogare dovrà prevedere:

- **disponibilità per 7 giorni la settimana, 24 ore al giorno;**
- sostituzione delle componenti o degli apparati difettosi ed eventualmente non riparabili;

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di servizi di manutenzione per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 1843

- **presa in carico entro 4 ore** (in deroga a quanto richiesto per tutti gli altri prodotti nel successivo paragrafo **3.7**);
- servizio di manutenzione on site;
- possibilità di aggiornare il software in qualsiasi momento;
- possibilità di accedere alla Cisco Connection Online (CCO).

Relativamente al Gruppo 3 (Radware) il servizio da erogare dovrà prevedere:

- **disponibilità per 7 giorni la settimana, 24 ore al giorno;**
- sostituzione delle componenti o degli apparati difettosi ed eventualmente non riparabili **entro il giorno lavorativo successivo a quello di presa in carico del malfunzionamento;**
- aggiornamento del software, incluse le nuove funzionalità e le release manutentive;
- servizio di Security Update (SUS).

Relativamente al Gruppo 4 (Firewall Fortinet FG-1500D) il servizio da erogare dovrà prevedere:

- **disponibilità per 7 giorni la settimana, 24 ore al giorno;**
- sostituzione delle componenti o degli apparati difettosi ed eventualmente non riparabili **entro il giorno lavorativo successivo a quello di presa in carico del malfunzionamento;**
- aggiornamento del firmware e rilascio delle release manutentive;
- servizio di VPN e Traffic Management;
- servizio FortiGuard Next Generation Firewall.

Relativamente al Gruppo 5 (FortiAnalyzer 400C) il servizio da erogare dovrà prevedere:

- **disponibilità per 5 giorni la settimana, 8 ore al giorno;**
- sostituzione delle componenti o degli apparati difettosi ed eventualmente non riparabili;
- aggiornamento del firmware e rilascio delle release manutentive;
- servizio di VPN e Traffic Management.

Relativamente ai server blade HP che potrebbero essere introdotti e/o sostituire, all'occorrenza, oggetti del contratto durante il periodo di vigenza contrattuale, il servizio da erogare dovrà prevedere:

- **disponibilità per 7 giorni la settimana, 24 ore al giorno;**
- sostituzione delle componenti o degli apparati difettosi ed eventualmente non riparabili;
- diagnosi remota dei malfunzionamenti;
- **risoluzione dei malfunzionamenti entro 6 ore lavorative dalla presa in carico del malfunzionamento;**
- aggiornamenti del software non appena resi disponibili dal produttore;
- servizio di manutenzione on site;
- possibilità di accedere online alle fonti informative relative ai prodotti.

Laddove previsto dalla “Tipologia di Servizio” richiesta, il servizio di manutenzione “on-site” comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l’assistenza tecnica necessaria al buon funzionamento dei componenti e, in caso di malfunzionamento, ogni attività atta alla sua eliminazione ed al ripristino del corretto funzionamento.

Ove l’eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quello specificato nel successivo paragrafo 3.7 ed in tutti i casi in cui tale modalità sia prevista dalla “Tipologia di Servizio” richiesta, ovvero comporti il trasferimento dei componenti hardware in luogo diverso dai locali ove questi normalmente sono collocati, il Fornitore, previa comunicazione al Committente, dovrà provvedere, a propria cura e spese e per l’intero periodo dell’intervento, alla sostituzione dei componenti stessi con altri aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali.

Il ritiro dei componenti hardware da sostituire e di quelli forniti in loro sostituzione, nonché la consegna dei componenti in sostituzione e di quelli ripristinati dovranno essere effettuati a cura e spese del Fornitore con le modalità e nei termini che verranno concordati con il Committente.

Le parti di ricambio - che dovranno essere identiche alle parti sostituite, di primaria qualità e nuove di fabbrica - verranno fornite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per il Committente; le parti sostituite verranno ritirate dal Fornitore stesso che ne acquisisce la proprietà.

Il Fornitore potrà apportare, previa comunicazione al Committente, le modifiche ed i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni al fine di elevare il grado di affidabilità dei componenti forniti e/o di semplificare la manutenzione provvedendo a proprie spese alle relative installazioni.

Relativamente alle licenze software la tabella successiva indica il codice **Redhat** di rinnovo manutenzione triennale.

Descrizione	Q. tà	Scadenza attuale	Mesi di manutenzione
Licenze redhat			
RH00059 RINNOVO - High Availability for Unlimited Guests (4 socket)	4	31/12/2016	36

3 GESTIONE DELLA FORNITURA

L'impresa dovrà garantire i servizi richiesti per ciascuno dei diversi Gruppi di apparati di cui al precedente Paragrafo 2.3 per i periodi di tempo specificati nel successivo Paragrafo 3.1 e secondo le modalità di erogazione descritte nel seguito.

3.1 DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 36 mesi decorrenti dalla "Data della stipula" e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

La Società dovrà inoltre provvedere a fornire gli eventuali aggiornamenti software, nuove release, correzioni e relativi firmware immessi sul mercato nel periodo di validità contrattuale.

3.2 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare a Consip, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile della Fornitura.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Consip.

Sarà cura del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività del servizio di manutenzione, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

3.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società comunicherà a Consip, entro 5 (cinque) giorni solari dalla data di stipula del contratto, un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo di e-mail diretto ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare la Società dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, 24x7, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento dei prodotti.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Consip eventuali modifiche.

3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le attività volte alla Verifica di Conformità relative al servizio di manutenzione descritto nel successivo paragrafo 3.5 saranno effettuate con cadenza trimestrale per tutta la durata contrattuale a partire dalla stipula del contratto e dovranno iniziare entro 10 giorni successivi al trimestre di riferimento, secondo la pianificazione indicata nel Calendario Operativo approvato o diversamente comunicata dal Committente.

A tal fine, il Fornitore dovrà consegnare un Calendario Operativo con la proposta relativa alle modalità di esecuzione del servizio che sarà oggetto di Verifica di conformità.

La verifica di conformità del servizio verrà eseguita da una apposita Commissione, in contraddittorio con il Fornitore.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto dei livelli di servizio monitorati attraverso gli indicatori di qualità di cui al successivo paragrafo 3.8.

Nel caso di esito positivo di ogni Verifica di Conformità la data del verbale verrà considerata, da parte del Committente, quale **"Data di Accettazione del servizio"** ed autorizzerà il Committente a procedere alla fatturazione del servizio reso.

Nel caso di esito negativo della Verifica di Conformità, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali relative di cui al contratto.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda Verifica di Conformità dia esito negativo, il Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

3.5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il Fornitore si obbliga a prestare il servizio di manutenzione delle apparecchiature hardware e dei prodotti software di cui al precedente capitolo 2, per un periodo di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto.

Il Committente e/o Terzi autorizzati comunicheranno al Fornitore i malfunzionamenti mediante chiamata telefonica o utilizzando apposito strumento web messo a disposizione, precisando la natura del malfunzionamento e tutte le altre informazioni necessarie per eseguire l'intervento di ripristino.

Le richieste di intervento verranno gestite dal Fornitore tramite un tecnico specializzato.

Il servizio di manutenzione sarà prestato in lingua italiana, sempre, nell'orario di servizio dettagliato nel precedente paragrafo 1.1.

La Committente e/o l'Amministrazione comunicheranno al supporto tecnico "Hot line" dell'Impresa i malfunzionamenti (sia per le apparecchiature hardware, sia per i prodotti software), il livello di severità ed eventuali inserimenti/sostituzioni di apparecchiature hardware nel presente contratto, via fax, e/o via e-mail, e/o via telefono od ulteriore modalità offerta dal Fornitore (es. portale web). Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma della presa in carico del problema da parte del Fornitore effettuata da quest'ultimo via posta elettronica.

La data e l'ora della segnalazione del malfunzionamento al supporto tecnico "Hot line" dell'Impresa, vengono definite come ora di **"apertura della chiamata"**.

Ricevuta la precedente comunicazione, l'Impresa si obbliga a confermare **"la presa in carico del problema"** mediante comunicazione via mail o via fax alla Committente, entro 1 (una) ora solare dall'ora di "apertura della chiamata".

Ai fini del livello di servizio, sulla tempestività della presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento farà fede la data, ora, minuto riportati sul fax o e-mail.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore.

In caso di malfunzionamento è fondamentale che la documentazione relativa all'intervento sia aggiornata e riporti tutte le date in grado di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta, dal tecnico che ha eseguito l'intervento, una "nota d'intervento", mediante la quale il Fornitore dovrà mantenere traccia delle azioni intraprese al fine di consentire al Committente la verifica dell'attività svolta.

La "nota d'intervento" dovrà essere firmata dallo stesso tecnico e dal referente del Committente per accettazione. Una copia dovrà essere consegnata al referente del Committente. La "nota d'intervento" dovrà riportare le seguenti informazioni:

- numero identificativo della chiamata;
- numero di matricola della componente hardware in avaria;
- ora di inizio intervento "on-site";
- ora ripristino della componente hardware;
- nome del tecnico che ha effettuato l'intervento;
- nome del referente del Committente;
- descrizione dettagliata del problema;
- soluzione adottata;
- esito della chiamata.

Alla fine di ogni trimestre il Fornitore dovrà produrre il documento chiamato “Elenco degli interventi”, contenente tutti gli interventi prodotti nel corso di tale periodo, con evidenziati quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti e le note di intervento ad essi associate.

3.6 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s’impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l’obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

3.7 LIVELLI DI SERVIZIO

La risoluzione del malfunzionamento ed il ripristino della completa funzionalità delle **apparecchiature hardware** dovrà avvenire entro e non oltre i seguenti termini perentori:

Gruppo di prodotti della Tabella 4 al paragrafo 2.3	Tempo di risoluzione problemi HW
Gruppo 1 e Server Blade HP che potrebbero essere introdotti	Risoluzione del problema entro 6 (sei) ore lavorative dalla presa in carico del malfunzionamento.
Gruppo 2	Risoluzione del problema entro 4 (quattro) ore lavorative dalla presa in carico del malfunzionamento.
Gruppo 3 e 4	Risoluzione del problema entro il giorno lavorativo successivo a quello dalla presa in carico del malfunzionamento.

Di seguito vengono indicati i livelli di servizi richiesti, in coerenza con quanto previsto da ciascun produttore:

- 1) per tutti i prodotti di cui ai Gruppi 1,2,3 e 4 della Tabella 4 al paragrafo 2.3, è previsto un servizio di manutenzione nella modalità 24x7;
- 2) per i prodotti di cui al Gruppo 5 della Tabella 4 al paragrafo 2.3, è previsto un servizio di manutenzione nella modalità 5x8;
- 3) per tutti i prodotti di cui alla Tabella 3 al paragrafo 2.2, è previsto lo stesso servizio di manutenzione nella modalità 24x7 previsto per il Gruppo 1.

L'Impresa si impegna ad attivarsi al fine di ripristinare il corretto funzionamento dei **prodotti software** entro i seguenti termini perentori:

Gravità malfunzionamento	Tempo di risoluzione problemi SW
Severità 1	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro tre (3) giorni lavorativi a partire dal momento della presa in carico del malfunzionamento.
Severità 2	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro cinque (5) giorni lavorativi a partire dal della presa in carico del malfunzionamento.
Severità 3	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro dieci (10) giorni lavorativi a partire dal momento della presa in carico del malfunzionamento.

Per i **problemi software** la definizione di livello di severità è la seguente:

- a) **Livello di severità 1:** un prodotto della soluzione software adottata non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- b) **Livello di severità 2:** un prodotto della soluzione software adottata non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste;
- c) **Livello di severità 3:** alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

Il supporto tecnico "Hot line" dovrà confermare via fax o e-mail al referente del Committente e/o ai Terzi autorizzati **"la presa in carico del problema"** entro 1 (una) ora lavorativa dall'ora di **"apertura della chiamata"**, sia per le apparecchiature hardware, sia per i prodotti software.

Gli apparati introdotti all'occorrenza saranno soggetti ai livelli di servizio sopra descritti e agli indicatori di qualità di cui al successivo paragrafo 3.8.

La mancata ottemperanza dei livelli di servizio indicati comporterà l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 4.

3.8 INDICATORI DI QUALITÀ

Di seguito si specificano gli indicatori di qualità previsti per la fornitura (manutenzione hardware e software), e le azioni contrattuali da applicare per il mancato rispetto dei valori di soglia.

3.8.1 IQ01 – Tempestività nella presa in carico degli interventi

Con questo indicatore si misura la tempestività di presa in carico degli interventi a partire dalla richiesta di Consip, valido per tutti i servizi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di presa in carico degli interventi a partire dalla richiesta di Consip		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	E-mail, Scheda di attivazione, Lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestre
Dati da rilevare	Data della richiesta di attivazione di un intervento (A) Data di presa in carico dell'intervento (B) Numero totale di interventi richiesti nel periodo di riferimento (C)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = \sum_{j=1}^C rit_attiv_j$ <p>dove:</p> $T_attiv_j = B_j - A_j$ $rit_attiv_j = 0 \quad \text{se } T_attiv_j \leq T_attiv_prevista$ $rit_attiv_j = T_attiv_j - T_attiv_prevista \quad \text{se } T_attiv_j > T_attiv_prevista$		
Regole di arrotondamento	Eventuali frazioni di ora rilevate dovranno essere arrotondate: <ul style="list-style-type: none"> Per difetto se la frazione di ora è < di ½ ora; Per eccesso se la frazione di ora è >= di ½ ora; 		
Valore di soglia	$IQ01 \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Eccezioni	Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività		

3.8.2 IQ02 – Tempestività nella chiusura degli interventi

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite per la chiusura dell'intervento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di chiusura degli interventi a partire dalla richiesta di Consip		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Scheda intervento, e-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore, ecc.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di completamento dell'intervento, es. consegna/riconsegna di un prodotto, di esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev) Data effettiva di completamento dell'intervento (data_eff) Numero di ore previste dallo SLA per la risoluzione dell'intervento come specificato nel paragrafo 3.7 (sla_prev) Numero totale di interventi attivati nel periodo di riferimento (C) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = \sum_{i=1}^C ritardo_scad_i$ <p>Dove</p> $Ritardo_scad_i = 0 \quad \text{se } data_eff \leq data_prev$ $Ritardo_scad_i = data_eff - data_prev - sla_prev \quad \text{se } data_eff > data_prev$		

Regole di arrotondamento	Eventuali frazioni di ora rilevate dovranno essere arrotondate: <ul style="list-style-type: none">• Per difetto se la frazione di ora è < di ½ ora; Per eccesso se la frazione di ora è >= di ½ ora;
Valore di soglia	IQ02 <= 4
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto
Eccezioni	Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività

3.9 LUOGO DI SVOLGIMENTO

L'erogazione dei servizi on-site oggetto della presente fornitura dovrà avvenire presso il nuovo CED DAG (NCED) sito in via Mario Carucci n. 99 Roma.

3.10 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana.

3.11 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Consip sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Consip.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Consip o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

4 PENALI

La mancata ottemperanza dei livelli di servizio, di cui al precedente paragrafo 3.7, ed il superamento dei valori di soglia dei 2 indicatori di Qualità di cui al precedente paragrafo 3.8, comporterà l'applicazione delle penali dettagliate nel contratto.

5 APPENDICE – ELENCO APPARECCHIATURE (E SW SUBSCRIPTION)

N°	Gruppo	Marca	Tipologia	Apparato	P/N	S/N	Supporto richiesto	Codice Supporto	Start Period	End Period
1	1	HP	Server Blade	BL660C G8 con 128 GB di RAM e 16 core (2x8)	679118-B21	CZJ42904FT	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-ott-14	01-ott-17
2	1	HP	Server Blade	BL660C G8 con 128 GB di RAM e 16 core (2x8)	679118-B21	CZJ42904FV	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-ott-14	01-ott-17
3	1	HP	Server Blade	BL660C G8 con 256 GB di RAM e 32 core (4x8)	679118-B21	CZJ42904FP	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-ott-14	01-ott-17
4	1	HP	Server Blade	BL660C G8 con 256 GB di RAM e 32 core (4x8)	679118-B21	CZJ42904FQ	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-ott-14	01-ott-17
5	1	HP	Server Blade	BL660C G8 con 256 GB di RAM e 32 core (4x8)	679118-B21	CZJ42904FR	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-ott-14	01-ott-17
6	1	HP	Server Blade	BL660C G8 con 256 GB di RAM e 32 core (4x8)	679118-B21	CZJ42905	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-ott-14	01-ott-17
7	1	HP	Server Blade	BL660C G9	728352-B21	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
8	1	HP	Server Blade	BL660C G9	728352-B22	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
9	1	HP	Server Blade	BL660C G9	728352-B23	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
10	1	HP	Server Blade	BL660C G9	728352-B24	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
11	1	HP	Server Blade	BL660C G9	728352-B25	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
12	1	HP	Server Blade	BL660C G9	728352-B26	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
13	1	HP	Server Blade	BL660C G9	728352-B27	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
14	1	HP	Server Blade	BL660C G9	728352-B28	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
15	1	HP	Server Blade	BL460C G9	727021-B21	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
16	1	HP	Server Blade	BL460C G9	727021-B22	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
17	1	HP	Server Blade	BL460C G9	727021-B23	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
18	1	HP	Server Blade	BL460C G9	727021-B24	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
19	1	HP	Server Blade	BL460C G9	727021-B25	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
20	1	HP	Server Blade	BL460C G9	727021-B26	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
21	1	HP	Server Blade	BL460C G9	727021-B27	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
22	1	HP	Server Blade	BL460C G9	727021-B28	da definire	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
25	1	HP	Server Blade	BL685C 128 GB	518878-B21	C2325HJ4R	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
26	1	HP	Server Blade	BL685C 128 GB	518878-B21	C2325HJ4T	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
27	1	HP	Server Blade	BL685C 128 GB	518878-B21	C2325HJ4V	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
28	1	HP	Server Blade	BL685C 128 GB	518878-B21	C2325HJ4W	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
29	1	HP	Server Blade	BL685C 128 GB	518878-B21	C2325HJ4X	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
30	1	HP	Server Blade	BL685C 128 GB	518878-B21	C2325HJ4Y	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
31	1	HP	Server Blade	BL685C 128 GB	518878-B21	C2325HJ4S	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
32	1	HP	Server Blade	BL685C 128 GB	518878-B21	C2325HJ50	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
23	1	HP	Server Blade	BL685C 256 GB	518878-B21	C2325HJ51	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
24	1	HP	Server Blade	BL685C 256 GB	518878-B21	C2325HJ58	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
33	1	HP	Enclosure	BLC7000	507019-B21	G88952DA3J	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
34	1	HP	Enclosure	BLC7000	507019-B21	C23142X78	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-gen-16	31-dic-16
35	1	HP	Enclosure	BLC7000	681844-B21	C23125HBDL	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
36	1	HP	Enclosure	BLC7000	681844-B21	C23125HBDV	HP Foundation Care CTR Service	H7J36AC	01-lug-16	31-dic-16
37	2	Cisco	Switch	MDS 9148 WITH 48P ENABLED 48X8GFC SW OPTICS	DS-C91480-8G48P-K9	AMS17100765	Cisco SMARTnet Onsite Premium	CON-OSP-C98G48	01-gen-16	31-dic-16
38	2	Cisco	Switch	MDS 9148 WITH 48P ENABLED 48X8GFC SW OPTICS	DS-C91480-8G48P-K9	AMS17100358	Cisco SMARTnet Onsite Premium	CON-OSP-C98G48	01-gen-16	31-dic-16
39	2	Cisco	Switch	MDS 9148 WITH 48P ENABLED 48X8GFC SW OPTICS	DS-C91480-8G48P-K9	da definire	Cisco SMARTnet Onsite Premium	CON-OSP-C98G48	01-gen-16	31-dic-16
40	3	Radware	Bilanciatori	Alteon 5224 XL 2* SFP+, 16*SFP - 8*Copper - 12GB Memory - Max 1 Gbps throughput - 5,000 SSL OPS - Caching - 1 Gbps Compression- RoHS	19210086RS	31302951	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-gen-16	31-dic-16
41	3	Radware	Bilanciatori	Alteon 5224 XL 2* SFP+, 16*SFP - 8*Copper - 12GB Memory - Max 1 Gbps throughput - 5,000 SSL OPS - Caching - 1 Gbps Compression- RoHS	19210086RS	31107052	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-gen-16	31-dic-16
42	3	Radware	Bilanciatori	Alteon 5224 2* SFP+, 16*SFP - 8*Copper - 6GB Memory - Max 1 Gbps throughput - 500 SSL OPS - Caching - 100 Mbps Compression- RoHS	19210080RS	31302996	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-gen-16	31-dic-16
43	3	Radware	Bilanciatori	Alteon 5224 2* SFP+, 16*SFP - 8*Copper - 6GB Memory - Max 1 Gbps throughput - 500 SSL OPS - Caching - 100 Mbps Compression- RoHS	19210080RS	31303009	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-gen-16	31-dic-16
44	3	Radware	Bilanciatori	Alteon 5224 1 G/ODS-LS/6GB	19210080RS	31305174	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-gen-16	31-dic-16
45	3	Radware	Bilanciatori	Alteon 5224 1 G/ODS-LS/6GB	19210080RS	31305184	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-gen-16	31-dic-16
46	3	Radware	Web Application Firewall	OnDemand Switch VL - 2*SFP - 6*GE - 6GB Memory - Max 500 Mbps throughput - Dual AC Power Supply - RoHS - 1U.	19220002RS	31502042	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-apr-16	31-dic-16
47	3	Radware	Web Application Firewall	OnDemand Switch VL - 2*SFP - 6*GE - 6GB Memory - Max 500 Mbps throughput - Dual AC Power Supply - RoHS - 1U.	19220002RS	31502044	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-apr-16	31-dic-16
48	3	Radware	Web Application Firewall	OnDemand Switch VL - 2*SFP - 6*GE - 6GB Memory - Max 500 Mbps throughput - Dual AC Power Supply - RoHS - 1U.	19220002RS	31502036	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-apr-16	31-dic-16
49	3	Radware	Web Application Firewall	Software license for Appwall Cluster Manager	9038035RS	N.A.	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-apr-16	31-dic-16
50	3	Radware	Web Application Firewall	APsolute Vision Security Reporter - Software Option	927014RS	N.A.	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-apr-16	31-dic-16
51	3	Radware	Web Application Firewall	Standard Support for APsolute Vision Security Reporter - Software Option	927014RS	N.A.	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-apr-16	31-dic-16
52	3	Radware	Web Application Firewall	Right to Use (RTU): 6 Physical and 60 Virtual Instances - Software Option	9070100RS	N.A.	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-apr-16	31-dic-16
53	3	Radware	Web Application Firewall	APsolute Vision Performance Reporter - Software Option	9070104	N.A.	Radware Certainty Support Program Level Standard	CLS	01-apr-16	31-dic-16
54	4	Fortinet	Firewall	FG-1500D - Firewall FortiGate next generation, 8x10 Gb, 16x1 Gb	FG-1500D	FG1KSD3114800430	FortiCare Comprehensive Support 24x7	FC-10-01500-247-02-36	01-gen-16	31-dic-16
55	4	Fortinet	Firewall	FG-1500D - Firewall FortiGate next generation, 8x10 Gb, 16x1 Gb	FG-1500D	FG1KSD3114800430	NGFW Service for FortiGate	FC-10-01500-247-02-36	01-gen-16	31-dic-16
56	4	Fortinet	Firewall	FG-15000 - Firewall FortiGate next generation, 8x10 Gb, 16x1 Gb	FG-1500D	FG1KSD3114800087	Comprehensive FortiCare 24x7 e NGFW	FC-10-01500-247-02-36	01-gen-16	31-dic-16
57	4	Fortinet	Firewall	FG-15000 - Firewall FortiGate next generation, 8x10 Gb, 16x1 Gb	FG-1500D	FG1KSD3114800087	NGFW Service for FortiGate	FC-10-01500-247-02-36	01-gen-16	31-dic-16
58	4	Fortinet	Firewall	FG-15000 - Software subscription	FG-1500D	N.A.	3 Year FortiGuard NGFW Service	FC-10-01500-108-02-12 (quantità di servizi da acquisire12)	01-gen-16	31-dic-16
59	5	Fortinet	Firewall	FortiAnalyzer 400C	400C	FL400C3M12000740	FortiCare Enhanced Support 8x5	FC-10-04003-311-02-12 (quantità di servizi da acquisire3)	01-gen-16	31-dic-16

Nota: per agevolare la lettura della precedente tabella, sono state evidenziate con colori diversi le diverse tipologie di apparecchiature.

Appalto specifico, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura di servizi di manutenzione per il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. – ID 1843

Classificazione: Consip Public