

CAPITOLATO TECNICO

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di manutenzione di apparecchiature hardware multibrand ed.2 - ID 2790 - nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Indice

1. PREMESSA	3
2. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	4
3. IL CONTESTO	6
3.1 COMMITTENTE E STAZIONE APPALTANTE	6
3.2 CONTESTO TECNOLOGICO	6
3.3 CATEGORIA E CLASSIFICAZIONE DELLE APPARECCHIATURE	6
4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	9
4.1 OGGETTO DELLA FORNITURA	9
4.1.1 <i>Servizi erogati in modalità continuativa con remunerazione a canone</i>	<i>10</i>
4.1.2 <i>Manutenzione correttiva straordinaria con remunerazione a intervento</i>	<i>10</i>
4.1.3 <i>Servizi erogati a richiesta con remunerazione a intervento.....</i>	<i>11</i>
4.2 DURATA E AFFIANCAMENTO DI INIZIO E FINE FORNITURA.....	12
4.3 PERIMETRO DELLA FORNITURA	13
4.4 SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	15
4.4.1 <i>Criteri generali</i>	<i>15</i>
4.4.2 <i>Gestione dei malfunzionamenti</i>	<i>16</i>
4.4.3 <i>Manutenzione preventiva.....</i>	<i>17</i>
4.4.4 <i>Manutenzione correttiva ordinaria</i>	<i>19</i>
4.4.5 <i>Manutenzione correttiva straordinaria</i>	<i>21</i>
4.5 SERVIZI A RICHIESTA	22
4.5.1 <i>Servizi aggiuntivi.....</i>	<i>22</i>
4.5.2 <i>Servizi professionali.....</i>	<i>22</i>
4.6 SERVIZI DI PRESIDIO INCLUSI NELLA FORNITURA.....	23
4.6.1 <i>Struttura di coordinamento e pianificazione centrale</i>	<i>24</i>
4.6.2 <i>Strutture di assistenza tecnica.....</i>	<i>24</i>
4.7 LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	25
5. GOVERNANCE DELLA FORNITURA	26
5.1 RESPONSABILE UNICO DEI SERVIZI E RESPONSABILE TECNICO.....	26
5.2 RIUNIONI PERIODICHE.....	27
5.3 MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI.....	27
5.4 RILIEVI.....	28
5.5 REPORTISTICA	28
6. OBBLIGHI SPECIFICI DEL FORNITORE	29
6.1 OBBLIGHI RELATIVI ALLE APPARECCHIATURE CRITICHE.....	29
6.2 REQUISITI PROFESSIONALI.....	29
7. QUALITÀ DELLA FORNITURA.....	31
7.1 PIANO DI QUALITÀ	31

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive l'oggetto dell'appalto per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware di apparecchiature di elaborazione dati non più coperte da garanzia ed altri servizi aggiuntivi a richiesta di cui al Sistema Informativo di Sogei, ai Dipartimenti del Tesoro e degli Affari Generali del Ministero dell'Economia e alla Corte dei Conti.

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

La gara di appalto è suddivisa nei seguenti cinque lotti:

- **Lotto 1:** riguardante un insieme di apparecchiature eterogenee per tipologia e produttore, costituito da apparecchiature definite Non critiche;
- **Lotti 2, 3, 4 e 5:** riguardanti un insieme di apparecchiature, eterogenee per tipologia, ma riferibili ad un unico produttore, costituiti da apparecchiature definite critiche. In particolare, ciascuno dei lotti 2, 3, 4 e 5 è dedicato allo specifico produttore di seguito indicato:
 - **Lotto 2:** apparecchiature critiche DELL
 - **Lotto 3:** apparecchiature critiche Hitachi Vantara
 - **Lotto 4:** apparecchiature critiche HPE
 - **Lotto 5:** apparecchiature critiche IBM.

Si rinvia al successivo § Definizioni e Abbreviazioni per la definizione esatta di apparecchiatura *critica* e *non critica*.

Per tutti i lotti, **la fornitura prevede l'erogazione del servizio di manutenzione hardware e di servizi aggiuntivi relativi ad apparecchiature multimarca e multiplatforma** (Server, Storage ed altre apparecchiature connesse) **non più coperte da garanzia**, come meglio dettagliato nei seguenti paragrafi.

Tutte le apparecchiature sono installate presso le sedi della Sogei (Ced principale e DR), della Corte dei Conti e di diversi dipartimenti del Ministero dell'Economia e delle Finanze (Tesoro, Ragioneria Generale dello Stato, Politiche di Sviluppo, Affari Generali) dislocate nella provincia di **Roma** o comunque entro un raggio di 100 km.

Il presente Capitolato si compone inoltre delle seguenti sei Appendici

Appendice 1 – Indicatori di qualità

Appendice 2 – lista apparecchiature

2. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

I termini e le espressioni riportate di seguito devono essere interpretati all'interno del presente documento secondo le seguenti definizioni:

Definizioni

Amministrazione	Per "Amministrazione" si intendono le strutture organizzative del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti, del DIPE, dell'Agenza per la Coesione Territoriale nonché le altre Amministrazioni, compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica, interessate dalla fornitura
Apparecchiature	Le apparecchiature oggetto dei servizi descritti nel presente Capitolato con i relativi dispositivi, componenti aggiuntivi e microcodici.
Apparecchiature critiche (vedi anche successivo paragrafo 3.3)	Apparecchiature, oggetto dei lotti 2, 3, 4 e 5, ad elevata complessità di gestione, vale a dire utilizzate in contesti applicativi critici, per le quali la fornitura deve includere, senza alcun ulteriore costo a carico della Committente, oltre a tutto quanto previsto nel presente documento: <ul style="list-style-type: none"> - aggiornamento del firmware; - accesso ai laboratori di sviluppo della casa madre per la realizzazione di patch personalizzate; - strumenti e dispositivi software, password e chiavi e/o codici hw o sw, abilitazioni e tutto quanto sia necessario per l'installazione, la configurazione e il completo ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura a seguito di manutenzione ordinaria, straordinaria o aggiornamento firmware, ivi compresa eventuale attività sistemistica funzionale e necessaria al completamento della riparazione.
Apparecchiature non critiche (vedi anche successivo paragrafo 3.3)	Apparecchiature, oggetto del lotto 1, per le quali il fornitore deve assicurare tutti i servizi previsti nel presente capitolato, ad eccezione di quelli espressamente ed esclusivamente dedicati alle apparecchiature critiche.
Apparecchiature in <i>End of support/End of Life</i> (EOSL)	Apparecchiature (che possono essere oggetto di tutti i lotti) per le quali il produttore ha dichiarato la fine del supporto e il fornitore ha comunicato alla Sogei la data a partire dalla quale non sarà più in grado di assicurare il rispetto dei livelli di servizio per indisponibilità dei pezzi di ricambio. Per gli apparati in tale particolare status valgono i livelli di servizio e gli obblighi contrattuali specificatamente previsti per questa classe di apparati.

Data di Avvio dei servizi	Data concordata tra Committente e Fornitore per l'avvio operativo dei servizi previsti.
Canone	L'importo corrisposto per il pagamento dei servizi di manutenzione preventiva e correttiva ordinaria richiesti per ciascuna apparecchiatura.
Committente o Sogei	Società Generale d'Informatica, società committente dei servizi insieme all'Amministrazione
Dispositivo	Un componente fisicamente distinto ed individuabile delle apparecchiature (ad es. : tastiera, mouse, video, unità di alimentazione in continuità, ecc.).
Fornitore o Società	L'impresa, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto o del singolo lotto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
Responsabile Tecnico	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	È la figura che, per conto del fornitore, svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento.
Stazione appaltante	Consip S.p.A.

Abbreviazioni

CED	Centro elaborazione dati
CdC	Corte dei Conti
DAG	Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi
DT	Dipartimento del Tesoro
MEF	Ministero dell'Economia e delle Finanze.
RGS	Ragioneria Generale dello Stato
DDE	Direttore dell'Esecuzione Contrattuale

3. IL CONTESTO

3.1 COMMITTENTE E STAZIONE APPALTANTE

Le apparecchiature oggetto dei servizi richiesti, utilizzate a supporto del Sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze nelle sue varie articolazioni organizzative e della Corte dei Conti, sono gestite dalla Sogei.

Sogei (Società Generale di Informatica) opera per conto del **MEF** e della Corte dei Conti attraverso specifiche Convenzioni che hanno per oggetto prevalente la prestazione di servizi strumentali all'esercizio delle funzioni pubbliche attribuite al Ministero dell'economia e delle finanze, alla Corte dei Conti ed alle Agenzie fiscali. Sulla base del modello del "IN HOUSE PROVIDING", cura tutte le attività tecnologiche per il "sistema fiscale" e supporta l'Amministrazione nel governo del Sistema informativo della fiscalità, realizzato dalla Sogei stessa, e del gioco pubblico anche attraverso la fornitura di servizi online a cittadini, imprese, regioni ed enti locali.

Conformemente ai propri compiti statuari, Sogei riveste il ruolo di Committente per l'appalto relativo ai servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico.

3.2 CONTESTO TECNOLOGICO

L'insieme delle apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione è costituito da diverse tipologie di apparati hardware globalmente classificabili, a mero titolo informativo e di sintesi di esposizione, in server, storage e apparecchiature di rete.

Le apparecchiature sono prevalentemente di classe Enterprise, ma sono presenti in misura residuale anche altre tipologie di hardware.

Le appendici citate in premessa forniscono indicazioni di dettaglio degli apparati inclusi in ciascun lotto.

3.3 CATEGORIA E CLASSIFICAZIONE DELLE APPARECCHIATURE

Le apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione, in relazione alla destinazione funzionale da parte della **Committente** sono suddivise in due categorie: i) **Categoria apparecchiature "critiche"**; ii) **Categoria apparecchiature "non critiche"**.

Le apparecchiature "critiche" si differenziano da quelle "non critiche" in quanto ad elevata complessità di gestione, vale a dire utilizzate in contesti applicativi critici, e, di conseguenza, in ragione della tipologia di servizi richiesti. In particolare, per le sole apparecchiature "critiche" possono essere richiesti da Sogei:

- a. la fornitura e l'installazione di patch e/o nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS di macchina rilasciati ufficialmente dal Produttore;
- b. accesso ai laboratori di sviluppo della casa madre per la realizzazione di patch personalizzate;
- c. strumenti e dispositivi software, password e chiavi e/o codici hw o sw, abilitazioni e tutto quanto sia necessario per l'installazione, la configurazione e il completo ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura a seguito di manutenzione ordinaria, straordinaria o aggiornamento firmware,

ivi compresa eventuale attività sistemistica funzionale e necessaria al completamento della riparazione.

La categoria apparecchiature “critiche” attualmente comprende tutte le macchine riportate nelle appendici relative ai Lotti 2, 3, 4 e 5. Le macchine critiche vengono ulteriormente suddivise nelle seguenti classi principali – C, D, C1 e D1 - in funzione dello specifico SLA di intervento e ripristino richiesto (vedi § 4.4.4.1 e segg.).

Si evidenzia che la definizione di macchina critica viene stabilita dalla Committente a suo insindacabile giudizio sulla base di proprie valutazioni che possono prescindere dalle caratteristiche specifiche dell'apparato (fermo restando quanto previsto nel presente paragrafo).

Nei Lotti da 2 a 5 possono inoltre essere incluse eventuali apparecchiature EOSL, mentre non è previsto l'inserimento di apparecchiature definite non critiche.

Resta inteso che, in caso di apparecchiature critiche e qualora previsto dalle policy del produttore, l'aggiornamento del firmware da parte di Sogei sarà considerato pre-requisito per la presa in carico dell'apparecchiatura e la conseguente inclusione all'interno del perimetro di fornitura dei servizi oggetto del presente contratto da parte del fornitore aggiudicatario. In caso di mancato aggiornamento del firmware da parte di Sogei non sarà possibile la presa in carico dell'apparecchiatura da parte del fornitore.

La categoria apparecchiature “non critiche” attualmente comprende tutte le macchine riportate nell'appendice relativa al Lotto 1. Le macchine non critiche sono ulteriormente suddivise in due classi principali - A e B - in funzione dello specifico SLA di intervento e ripristino richiesto (vedi § 4.4.4.1 e segg.). Nel lotto 1 possono, inoltre, essere incluse apparecchiature EOSL, mentre non è previsto l'inserimento di macchine *critiche*.

Le apparecchiature “EOSL”, sono quelle per le quali il fornitore ha formalmente e preventivamente comunicato a Sogei il termine del periodo di assistenza ufficiale e l'indisponibilità di ricambi e/o aggiornamenti firmware tali da poter garantire il mantenimento dei livelli di servizio previsti.

In tale evenienza, qualora Sogei intenda comunque usufruire del servizio, l'apparato sarà inserito nel perimetro della fornitura, ma, indipendentemente dal lotto, in una apposita classe specifica per questa tipologia di apparati caratterizzata da livelli di servizio di tipo “E” (vedi successi § 4.4.4.2 e 4.4.4.3) relativi alla sola presa in carico, oppure, limitatamente ai lotti 2, 3, 4 e 5, nelle classi C1 e D1 sopra menzionate.

Per gli apparati di classe E, il canone di manutenzione che sarà riconosciuto sarà pari al 20% (venti per cento) del canone precedentemente corrisposto per l'apparato prima della sua riclassificazione.

Sarà obbligo della Società comunicare, a mezzo PEC, lo stato di EOSL di qualsivoglia apparato incluso nel perimetro di fornitura almeno entro sei mesi dall'avvenuto passaggio in stato di EOSL dell'apparato medesimo, ai fini del cambio di classe e della rideterminazione del canone di manutenzione. La comunicazione dovrà essere corredata di documentazione di casa madre da cui sia possibile evincere la data di effettivo passaggio in stato di EOSL delle apparecchiature, fermo restando che la rideterminazione del canone sarà applicata a partire dal mese successivo a quello di aggiornamento della classe da parte della Committente ai sensi del par. 4.3.

Per le apparecchiature critiche appartenenti ai lotti 2,3,4 e 5 in EOSL la Sogei può richiedere, in alternativa alla classe E, l'attivazione di un Servizio di tipo “Post Standard Support - PSS” con il quale viene richiesto pieno supporto per la componente hardware, ad eccezione dell'aggiornamento dei

firmware o patch dello stesso, che non è invece richiesto. Deve essere comunque garantito l'accesso all'ultima versione di firmware rilasciato prima della classificazione in EOSL.

Per tale tipologia di apparati di classe C1 o D1, il canone di manutenzione che sarà riconosciuto sarà pari al 90% (novanta per cento) del canone offerto o precedentemente corrisposto per l'apparato prima della sua riclassificazione.

Sintetizzando quanto sopra indicato, tutti gli apparati inclusi nel perimetro della fornitura saranno catalogati e classificati in funzione delle caratteristiche di criticità e classe di ripristino in una delle voci della tabella seguente.

	Periodo di operatività servizio	Tempi di risoluzione malfunzionamento	Apparati non critici	Apparati critici	Apparati EOSL
Classe criticità	7x 24hh.	8 hh	A (Lotto 1)		
	7x 24hh.	4hh.		C (Lotti 2, 3, 4 e 5)	C1 (Lotti 2, 3, 4 e 5)
	6 x 12hh.	16 hh.	B (Lotto 1)		
	6 x 12hh.	8 hh.		D (Lotti 2, 3, 4 e 5)	D1 (Lotti 2, 3, 4 e 5)
	6 x 12 hh.	Best effort	-	-	E (tutti i Lotti)

4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto dell'appalto è l'erogazione dei servizi di manutenzione di apparecchiature hardware non più coperte da garanzia installate presso le diverse sedi della Sogei e delle Amministrazioni le cui apparecchiature sono incluse nel perimetro contrattuale, come meglio dettagliato, a seconda del Lotto, nella seguente tabella:

	Lotto 1 Macchine Non Critiche	Lotto 2 DELL	Lotto 3 Hitachi Vantara	Lotto 4 HPE	Lotto 5 IBM	Totale iniziativa
Servizi a canone	Qta.	Qta.	Qta.	Qta.	Qta.	Qta.
Manutenzione preventiva e ordinaria	1.534	492	28	461	188	2.703
Totale Apparati in manutenzione HW						
Servizi a richiesta	Qta.	Qta.	Qta.	Qta.	Qta.	Qta.
Servizi Aggiuntivi (quantità in hh.)	2.500	2.500	1.250	2.500	750	9.500
Servizi Professionali (quantità in gg./persona)	-	300	150	150	100	700
Manutenzione straordinaria (*) non soggetto a ribasso	€ 50.000	€ 200.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 60.000	€ 410.000

(*) Il servizio di manutenzione straordinaria sarà remunerato ad intervento fino a concorrenza dell'importo massimo contrattuale previsto per ciascun lotto.

Si intende incluso nella remunerazione prevista per i suddetti servizi anche il servizio di presidio di cui al successivo paragrafo 4.6.

L'erogazione dei servizi di manutenzione dovrà garantire la continuità delle attività operative legate all'esercizio dei sistemi, limitando eventuali interruzioni dovute a malfunzionamenti hardware delle apparecchiature, con interventi da svolgersi entro i termini temporali previsti dai livelli di servizio e rilevabili in base alla misura degli indicatori descritti nell'appendice Indicatori di Qualità.

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.

Nella erogazione dei servizi il fornitore si impegna ad adottare e rispettare gli standard e le policy adottate da **Sogei** e dalle **Amministrazioni** integrandoli nel Piano della Qualità della fornitura, aggiornandolo a fronte di eventuali variazioni.

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

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

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

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

Nel seguito viene fornito un maggiore dettaglio dei servizi e delle relative modalità di attivazione.

4.1.1 SERVIZI EROGATI IN MODALITÀ CONTINUATIVA CON REMUNERAZIONE A CANONE

Si intendono servizi erogati in modalità continuativa i seguenti

- **manutenzione preventiva:** consiste nella verifica periodica e programmata delle apparecchiature con lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti prevenendo possibili situazioni di errore e/o degrado;
Per le apparecchiature incluse nei lotti 2-5, l'attività può comprendere, in accordo con i tecnici Sogei, anche l'approvvigionamento e l'aggiornamento del firmware attraverso l'accesso ai laboratori di sviluppo del produttore.
- **manutenzione correttiva ordinaria:** consiste nella rimozione di tutti i malfunzionamenti hardware ad eccezione di quelli imputabili ad un non corretto utilizzo o ad azioni incaute o improprie da parte dell'utente, che impediscono il regolare funzionamento delle apparecchiature, ivi compreso l'approvvigionamento e l'installazione di patch correttive rilasciate ufficialmente dal produttore;

I servizi continuativi quali la manutenzione preventiva e quella correttiva ordinaria dovranno essere erogati senza soluzione di continuità nel rispetto degli orari previsti di erogazione per le diverse classi di apparati indicati al successivo paragrafo 4.4.4 Manutenzione Correttiva Ordinaria. Il Piano della qualità dovrà indicare nel dettaglio le modalità di erogazione, monitoraggio, controllo e rendicontazione delle attività effettuate nell'ambito dei servizi continuativi.

I servizi continuativi saranno sottoposti a verifica di conformità nelle modalità indicate nel contratto.

4.1.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA STRAORDINARIA CON REMUNERAZIONE A INTERVENTO

Manutenzione correttiva straordinaria: consiste in interventi, attivati su richiesta della **Committente** e previa autorizzazione della stessa, 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.

La manutenzione correttiva straordinaria viene attivata attraverso una comunicazione da parte della **Committente** inviata al Responsabile Unico dei Servizi.

Prima dell'intervento di manutenzione correttiva straordinaria il Fornitore dovrà produrre un preventivo di spesa e dovrà sottoporlo alla **Committente**, con le stesse modalità adottate per i servizi a richiesta descritti nel successivo paragrafo 4.5 "Servizi a Richiesta", per l'autorizzazione all'intervento. Tutti i preventivi dovranno pervenire entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione del guasto ed in ogni caso dovranno essere approvati da Sogei. Sogei, potrà richiedere un dettaglio dei costi preventivati al fine di analizzare quali fattori influenzano il prezzo totale dell'intervento così da valutare l'approvazione dell'esecuzione del servizio di manutenzione straordinaria.

Saranno automaticamente rigettati tutti i preventivi che riportino un costo totale dell'intervento superiore al 25% (venticinque per cento) del costo di acquisto dell'apparecchiatura, così come risultante dalla documentazione contrattuale e comunicato da Sogei.

Resta inteso che la **Committente** potrà richiedere tali prestazioni nei limiti del massimale contrattuale previsto per il servizio di manutenzione straordinaria.

4.1.3 SERVIZI EROGATI A RICHIESTA CON REMUNERAZIONE A INTERVENTO

Per servizi a richiesta con remunerazione a intervento si intendono i seguenti:

- **Servizi aggiuntivi:** si tratta di servizi, meglio descritti nel successivo paragrafo 4.5 "Servizi a richiesta", che possono essere attivati solo a seguito di una esplicita autorizzazione da parte della Committente.
Le attività svolte nell'ambito del servizio possono ricomprendere:
 - relocation di apparecchiature;
 - disinstallazione e/o installazione di apparecchiature e dispositivi aggiuntivi;
 - attività connesse e accessorie a quelle sopra indicate.
- **Servizi professionali:** si tratta di servizi, meglio descritti nel successivo paragrafo 4.5 "Servizi a richiesta", che possono essere attivati solo nell'ambito dei lotti 2, 3, 4 e 5 e solo a seguito di una esplicita autorizzazione da parte della Committente, e che prevedono l'erogazione di servizi di supporto per la implementazione delle soluzioni di archiviazione NAS/SAN e di riconfigurazione logico/fisica degli apparati.

I servizi a richiesta vengono attivati attraverso una comunicazione da parte della **Committente** inviata al Responsabile Unico dei Servizi.

Tali servizi saranno remunerati ad intervento, sulla base di specifici Piani dei Fabbisogni approvati e comunque nei limiti dei massimali contrattuali nonché nel rispetto dei prezzi unitari indicati dell'offerta economica presentata del **Fornitore** in fase di gara.

In casi eccezionali la Committente potrà autorizzare interventi remunerati a consumo sulla base del consuntivo presentato a fine intervento dal fornitore.

In particolare, i servizi a richiesta saranno attivati a seguito di una comunicazione inviata al Fornitore nella quale la Committente indicherà le attività richieste, la tempistica prevista e se la tipologia di intervento prevista è a corpo oppure a consuntivo.

Il fornitore, entro 3 (tre) giorni lavorativi dovrà inviare alla Committente un Piano dei Fabbisogni contenente, al minimo, la pianificazione di dettaglio, le figure coinvolte e il rispettivo impegno previsto e la stima dei costi globali dell'intervento indicando separatamente il costo di eventuali materiali o ricambi necessari e quelli del personale coinvolto.

Il Piano dei Fabbisogni dovrà essere corredato di un Piano di Intervento, contenente, al minimo, la descrizione dell'intervento comprensiva delle motivazioni tecniche su cui si basa la soluzione proposta, l'eventuale identificativo del malfunzionamento attribuito dal Sistema di gestione, l'ufficio, la data, il tipo di intervento e le cause, le eventuali parti di ricambio necessarie, le risorse coinvolte, il costo e il cronoprogramma di attuazione. Tale Piano di Intervento 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, con riferimento all'indicatore di qualità IQG06 "ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI A RICHIESTA" descritto nell'appendice Indicatori di Qualità, nonché le modalità e le tempistiche di espletamento delle verifiche di conformità.

Il Piano dei Fabbisogni e il Piano di Intervento dovranno essere approvati dalla **Committente**.

Nel caso di interventi a corpo, il Piano dei Fabbisogni approvato definisce il costo dell'intervento indipendentemente da eventuali scostamenti rilevati a consuntivo.

Si precisa che la predisposizione del Piano dei Fabbisogni e del relativo Piano di Intervento si considerano già remunerati nell'ambito dei servizi a canone e pertanto, in nessun caso, saranno accettati Piani dei Fabbisogni che comprendano costi per la predisposizione del Piano dei Fabbisogni e/o del Piano di Intervento, anche nel caso in cui la Committente decida di non procedere con l'intervento. Parimenti non potranno essere inserite tra i costi le attività previste per l'erogazione di servizi già remunerati sotto altra forma.

L'intervento si conclude con la verifica di conformità.

In casi eccezionali ed espressamente autorizzati dalla Committente, qualora il fornitore non sia nella condizione di poter indicare un costo presunto, potranno essere accettati interventi con modalità a consumo.

A prescindere dalle modalità di remunerazione, al completamento degli interventi il fornitore dovrà produrre un report dell'intervento eseguito evidenziando e motivando eventuali scostamenti rispetto alle tempistiche, ai costi o ai risultati preventivati. Il Piano della Qualità definirà in dettaglio i contenuti del report.

Al Fornitore verranno riconosciuti gli importi calcolati in base al Piano di Intervento approvato ovvero in base ai consuntivi riportati nel verbale di intervento, qualora la differenza sia imputabile a cause indipendenti dal fornitore. In questo caso il verbale dovrà essere controfirmato dal Tecnico e dal Responsabile Sogei.

Per la remunerazione di tali servizi si dovranno applicare i prezzi unitari indicati dal **Fornitore** in sede di Offerta Economica e riportati contrattualmente.

4.2 DURATA E AFFIANCAMENTO DI INIZIO E FINE FORNITURA

La durata contrattuale è di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla **Data di avvio dei servizi**.

In particolare, entro **10 giorni solari** decorrenti dalla data di stipula (o il diverso termine stabilito da Sogei) la Committente e il Fornitore concorderanno:

- le date di avvio e conclusione del periodo di affiancamento. Tale periodo di affiancamento, interamente a cura e spese del Fornitore, avrà una durata minima di 15 giorni lavorativi;
- la Data di avvio dei servizi, che sarà comunque successiva alla conclusione del periodo di affiancamento.

L'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 hardware e software del parco apparecchiature 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;
- predisporre, prima della **Data di Avvio del Servizio**, l'integrazione tra i sistemi per la gestione dei malfunzionamenti del **Fornitore** con quelli in uso presso la **Committente**, nonché lo sviluppo delle componenti software necessarie ad assicurare l'interoperabilità tra il proprio sistema di gestione degli interventi e sistemi in uso presso la **Committente**.

Sogei potrà inoltre richiedere al **Fornitore** di provvedere, negli ultimi due mesi di efficacia del contratto o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo, al trasferimento del know-how sulle attività condotte a proprio personale o a terzi da essa designati. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate.

4.3 PERIMETRO DELLA FORNITURA

Al presente capitolato, oltre all'Appendice 1 – *Indicatori di Qualità*, sono associati i seguenti documenti:

- Appendice 2 – lista apparecchiature

che riportano quantità, tipologia e dislocazione delle apparecchiature oggetto dei servizi richiesti nonché la loro classificazione così come definita al paragrafo 3.3 Categoria e classificazione delle Apparecchiature.

Le quantità delle apparecchiature, pur definite al meglio delle possibilità di previsione della **Committente** contestualmente alla redazione del presente documento, possono essere soggette a modifiche e aggiornamenti, sia in corso di avvio della fornitura sia durante il periodo di vigenza contrattuale, dovute a sopravvenute esigenze tecniche e/o organizzative, fermo restando il rispetto delle previsioni che seguono nonché in ogni caso di quelle di cui all'art. 120 del D.Lgs. 36/2023.

La **Committente**, in merito al perimetro delle apparecchiature coperte dai 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 durante il periodo di erogazione contrattuale, la consistenza delle apparecchiature rispetto a quanto dichiarato nelle appendici al presente documento, sia in aumento sia in diminuzione nel limite percentuale massimo del 20% (venti per cento), tramite opportune comunicazioni scritte in cui verranno elencate la tipologia e la quantità delle apparecchiature integrate e/o dismesse. La variazione della consistenza, che verrà effettuata con almeno 15 giorni di preavviso, avrà effetto dal primo mese successivo alla data riportata nella comunicazione stessa;
- la facoltà di modificare, nei casi di esigenze tecniche sopravvenute, sia la classificazione delle apparecchiature – così come prevista nel precedente § 3.3 – sia la classe di criticità rispetto agli SLA – definita al § 4.4.5 Tempi di ripristino.

Tali facoltà possono essere esercitate per apparecchiature per le quali sia terminato il periodo di garanzia del produttore ovvero per mutate esigenze legate a livello di criticità dell'apparecchiatura ovvero per esigenze di ottimizzazione e consolidamento della infrastruttura.

Pertanto, il perimetro delle apparecchiature coperte dal servizio di manutenzione potrà subire aggiornamenti sia in aumento – ad esempio, a seguito dell'inserimento di apparecchiature ulteriori¹, ovvero in diminuzione, espungendo dal perimetro eventuali apparecchiature per le quali Sogei ritenga, a suo insindacabile giudizio, di non avere più necessità di usufruire del servizio di manutenzione, nei casi sopra descritti. In tale ultima evenienza, a partire dal mese successivo a quello di aggiornamento nulla sarà più riconosciuto al fornitore per tali apparecchiature.

A tal proposito si fa presente che:

I) qualora la sopravvenuta esigenza riguardi l'inserimento nel perimetro contrattuale del lotto 1, tale apparecchiatura sarà inserita alle seguenti condizioni:

- a. il canone mensile che verrà riconosciuto al **Fornitore** sarà determinato sulla base del canone di manutenzione già previsto e indicato in offerta per apparecchiature identiche o analoghe (in termini di caratteristiche prestazionali, numerosità, tipologia e quantità memorie, tipologia alimentazione, connettività, software di base); in caso di presenza di più apparecchiature identiche e/o analoghe, verrà considerato il canone inferiore tra quelli rilevati;
- b. ove non sia riscontrabile una apparecchiatura analoga o identica, il canone di manutenzione che verrà riconosciuto al Fornitore sarà congruito tra le parti, fermo restando che **il canone annuale non potrà in nessun caso superare il 25% del prezzo di acquisto dell'apparecchiatura**. Resta inteso che il Fornitore dovrà fornire tutti i razionali, e la rispettiva documentazione probatoria, alla base del calcolo della percentuale dal medesimo proposta.
Qualora entro quattro settimane dalla sopravvenuta esigenza non si giungesse ad un accordo tra le parti, il fornitore sarà obbligato alla presa in carico dell'apparecchiatura e verrà corrisposto un canone pari al 12% del prezzo di acquisto dell'apparecchiatura.

II) qualora la sopravvenuta esigenza riguardi l'inserimento nel perimetro contrattuale di uno dei lotti critici (lotti da 2 a 5 compresi), l'apparecchiatura sarà inserita nel perimetro contrattuale del lotto relativo al brand di riferimento dell'apparecchiatura, con le seguenti condizioni:

- c. il canone mensile che verrà riconosciuto al Fornitore sarà determinato sulla base del canone di manutenzione già previsto e indicato in offerta per apparecchiature identiche o analoghe (in termini di caratteristiche prestazionali, numerosità, tipologia e quantità memorie, tipologia alimentazione, connettività, software di base); in caso di presenza di più apparecchiature identiche e/o analoghe, verrà considerato il canone inferiore tra quelli rilevati;
- d. ove non sia riscontrabile una apparecchiatura analoga o identica, il canone di manutenzione che verrà riconosciuto al **Fornitore** sarà congruito tra le parti, fermo restando che **il canone annuale non potrà in nessun caso superare il 25% del prezzo di acquisto dell'apparecchiatura**; Resta inteso che il Fornitore dovrà fornire tutti i razionali, e la rispettiva documentazione probatoria, alla base del calcolo della percentuale dal medesimo proposta.
Qualora entro quattro settimane dalla sopravvenuta esigenza non si giungesse ad un accordo tra le parti, il fornitore sarà obbligato alla presa in carico dell'apparecchiatura e verrà corrisposto un canone pari al **12% del prezzo di acquisto dell'apparecchiatura**;
- e. qualora l'apparecchiatura non sia riconducibile a nessuno dei marchi di cui ai lotti 2-5, Sogei invierà una richiesta di offerta agli aggiudicatari dei suddetti 4 lotti, seguendo i necessari canoni di riservatezza, al fine di collocare l'apparecchiatura tra quelle del lotto per cui sia stato offerto il canone di manutenzione più basso. Il fornitore avrà 5 giorni

¹ L'inserimento potrà riguardare apparecchiature informatiche similari, per caratteristiche e tipologia, a quelle già inserite e indicate nelle appendici.

lavorativi di tempo per la formulazione dell'offerta, superati i quali, l'apparecchiatura sarà considerata non di interesse per lo specifico fornitore che non avrà risposto alla richiesta d'offerta. L'offerta non potrà in nessun caso superare il 25% del prezzo di acquisto dell'apparecchiatura.

Nel perimetro interno a ciascun lotto, nei casi di sopravvenute esigenze tecniche della Committente che richiedano l'aggiornamento, sia in senso migliorativo sia in senso peggiorativo, degli SLA applicabili a un determinato apparecchio, il relativo aggiudicatario dovrà garantire la facoltà della Committente di modificare, in maniera bidirezionale, la classe delle apparecchiature (Ad es., con riferimento alla tabella di cui al §3.3, un potenziale passaggio da classe A a B, da classe B ad A, da classe C a D, da classe D a C, da classe E a classe C1 o D1).

A tal proposito si fa presente che:

- a) il canone mensile che verrà riconosciuto al Fornitore sarà determinato sulla base del canone di manutenzione già previsto e indicato in offerta per apparecchiature identiche o analoghe (in termini di caratteristiche prestazionali, numerosità, tipologia e quantità memorie, tipologia alimentazione, connettività, software di base) appartenenti alla classe di SLA di assegnazione/destinazione;
- b) ove non sia riscontrabile una apparecchiatura identica o analoga, il canone di manutenzione che verrà riconosciuto al Fornitore sarà pari a:
 - 80% del canone dell'apparecchiatura precedentemente corrisposto per il passaggio da classe A a classe B;
 - 120% del canone dell'apparecchiatura precedentemente corrisposto per il passaggio da classe B a classe A;
 - 80% del canone dell'apparecchiatura precedentemente corrisposto per il passaggio da classe C a classe D;
 - 120% del canone dell'apparecchiatura precedentemente corrisposto per il passaggio da classe D a classe C;
 - 18% del canone dell'apparecchiatura precedentemente corrisposto per il passaggio da classe C1 o D1 a classe E.

4.4 SERVIZI DI MANUTENZIONE

4.4.1 CRITERI GENERALI

I servizi di manutenzione sono finalizzati a mantenere in stato di perfetta efficienza le apparecchiature della Committente attraverso interventi opportuni e tempestivi volti a prevenire e/o eliminare i 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.

Il **Fornitore** dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature per un periodo pari all'intera durata contrattuale.

Tutte le informazioni riguardanti gli interventi di manutenzione dovranno essere inserite a cura del **Fornitore** nei rispettivi Sistemi Informativi per la gestione dei malfunzionamenti in uso presso la Committente, come descritto nel successivo paragrafo.

A conclusione di ciascun intervento il tecnico del **Fornitore** che lo ha effettuato dovrà redigere un "rapporto di intervento" contenente almeno i seguenti dati: tipo di intervento, dati identificativi della/e apparecchiatura/e interessata/e dall'intervento, data, ora, ufficio/Amministrazione, diagnosi, azioni correttive, eventuali parti o dispositivi sostituiti, esito dell'intervento, timbro e firma del referente e del tecnico.

La committente si riserva di ampliare in fase di esecuzione la precedente lista integrandola con ulteriori dati relativi all'intervento che dovessero risultare di interesse.

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 paragrafo 5.5.1, predisporrà i report periodici da trasmettere a Sogei per le attività di analisi sull'andamento dei servizi e a supporto delle attività di verifica.

Ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo a carico della Committente 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, ivi comprese le batterie che si trovano a bordo dei sottosistemi di Storage che sono funzionali al mantenimento dei dati in cache prima del loro Destaging.

Al fine di tenere aggiornata la consistenza delle apparecchiature oggetto dei servizi, in concomitanza con gli interventi di manutenzione e comunque ogni volta che vengano rilevata qualche difformità, il Fornitore dovrà provvedere all'aggiornamento puntuale dell'elenco delle apparecchiature hardware gestite e dei dispositivi annessi verificando la correttezza dei relativi dati descrittivi (costruttore, tipo, modello, matricola, ecc.). I dati provenienti da tale attività dovranno essere trasmessi alla Committente e verranno utilizzati per l'aggiornamento dei relativi database secondo le modalità e le procedure operative che verranno comunicate in fase di esecuzione contrattuale.

4.4.2 GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), avviene attraverso i sistemi di gestione adottati da Sogei e/o dalle specifiche amministrazioni a cui fanno riferimento i singoli apparati: attualmente i malfunzionamenti delle apparecchiature della Sogei sono gestiti con il sistema proprietario TTA (Trouble Ticketing Asset). Per le apparecchiature del **DT, RGS, DAG** il sistema di Asset management e di tracciatura è basato su Remedy mentre per la CdC il sistema di gestione dei malfunzionamenti è basato sul sistema ServiceNow.

Lo scambio dati tra il sistema TTA e il sistema del **Fornitore** deve avvenire mediante *web services*, messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato ovvero utilizzando il protocollo *https* con certificato client che verrà fornito da Sogei insieme alla relativa documentazione. Lo scambio di informazioni fra le due parti (Sogei e **Fornitore**) avverrà nel rispetto del formato dati del web service fornito descritto in WSDL (*web service description language*). Le regole, i flussi, il modello dei dati per lo scambio di informazioni con TTA e le modalità con cui assicurare l'interoperabilità con il sistema basato su Remedy e Service Now saranno comunicati in dettaglio al **Fornitore** successivamente alla stipula del contratto.

Il **Fornitore** dovrà anche rendere disponibili canali alternativi di comunicazione, utilizzabili immediatamente in caso di impossibilità di utilizzo della modalità principale, attraverso cui consentire l'apertura, il sollecito e la chiusura di interventi. Tali canali dovranno comprendere almeno una casella di posta elettronica e un recapito telefonico.

Per qualsiasi scambio di informazioni, il numero identificativo della segnalazione del malfunzionamento di riferimento sarà quello fornito del sistema di riferimento della Committente.

Di norma, la segnalazione di un malfunzionamento avviene da parte dell'utente attraverso l'inserimento delle informazioni rilevanti (malfunzionamento, tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura) nell'appropriato sistema. In base a tali informazioni la richiesta viene opportunamente indirizzata al **Fornitore**.

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.

Il **Fornitore** dovrà comunque garantire, dal primo giorno di decorrenza del servizio, la gestione degli interventi di manutenzione anche in assenza degli strumenti richiesti (TTA, Linee trasmissione, ecc.), attuando procedure temporanee di gestione che garantiscano comunque l'esecuzione degli interventi entro i tempi previsti al paragrafo 4.4.4.1 "*Tempi di ripristino*". Tutti i componenti hardware e software necessari alla costituzione delle suddette strutture saranno a cura e a carico del **Fornitore**, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

Inoltre si richiede al **Fornitore** di essere in grado di accedere alle funzioni di management di tutte le apparecchiature oggetto dei servizi per l'esecuzione delle seguenti attività, in base al lotto di riferimento:

- consultazione dei log di macchina;
- accesso alle configurazioni logico/fisiche;
- aggiornamento del Firmware ed installazione di patch ufficiali.

4.4.3 MANUTENZIONE PREVENTIVA

Le attività di manutenzione preventiva consistono nella verifica periodica e programmata delle apparecchiature con lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i loro componenti prevenendo possibili situazioni di errore, rottura e/o degrado attraverso opportuni interventi.

Tali attività devono essere effettuate con frequenza giornaliera dal personale di Presidio e comunque nei modi che verranno concordati con la Committente e potranno includere la definizione dei tempi e le modalità entro cui effettuare le attività di aggiornamento firmware per le apparecchiature per le quali sia previsto. Su specifica richiesta della Committente, detti interventi potranno essere eseguiti anche con frequenza diversa, senza che questi diano luogo a un aggiornamento dei corrispettivi.

Vengono di seguito riportate, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune attività da effettuare su tutte le apparecchiature di tutti i lotti:

- regolazioni, controlli e sostituzioni di parti soggette ad usura;
- rilevazione sui livelli di microcodice installato e degli aggiornamenti disponibili, con la relativa classificazione del produttore (obbligatori, raccomandati o altro) e produzione e consegna di un relativo report;
- modifiche o miglioramenti tecnici volti ad elevare il grado di affidabilità e funzionalità delle apparecchiature;
- controllo dei sistemi di ventilazione/raffreddamento, compresi quelli relativi ai rack ove, eventualmente, sono installate le apparecchiature;
- pulizia e verifica del funzionamento delle unità di lettura e scrittura (DAT, CD/DVD etc.);
- sostituzione dei filtri di macchina;

- verifica del funzionamento delle luci e dei tasti dei pannelli di controllo e della integrità delle parti strutturali (manopole, pannelli, ecc.).

Per le apparecchiature classificate come critiche (**e quindi solamente nell'ambito dei lotti 2, 3, 4 e 5**), in qualsiasi momento nel corso dell'esecuzione contrattuale Sogei potrà chiedere la fornitura e l'installazione di patch e/o nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS di macchina rilasciati ufficialmente dal Produttore, nonché la possibilità, a fronte di problematiche mai riscontrate in precedenza e imputabili all'apparecchiatura, di installare firmware modificati o patch ad hoc in grado di prevenire eventuali malfunzionamenti. Per queste attività, il Fornitore dovrà acquisire direttamente patch e nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS dal Produttore e, laddove previsto dalle specifiche tecniche delle apparecchiature gestite, il Fornitore potrà avvalersi anche della diretta collaborazione del servizio di assistenza del Produttore.

A tal fine, entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta il Fornitore dovrà trasmettere alla Committente apposito Piano di Intervento, che dovrà essere approvato entro 5 giorni lavorativi dalla Committente medesima.

Il Piano di Intervento 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, con riferimento all'indicatore di qualità IQG06 "ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI A RICHIESTA" descritto nell'appendice Indicatori di Qualità.

Il fornitore dovrà adempiere a quanto richiesto da Sogei nel rispetto dei tempi e con le modalità indicate nel Piano di Intervento, pena l'applicazione delle penali.

Ferma restando l'applicazione delle penali di cui sopra, qualora il fornitore non adempia entro i termini e con le modalità indicati nel Piano di Intervento, Sogei potrà fissare un successivo termine perentorio per il corretto adempimento di quanto richiesto. Qualora neanche tale termine fosse rispettato, Sogei avrà la facoltà di risolvere il contratto.

Laddove l'aggiornamento richiedesse il fermo temporaneo dell'apparecchiatura interessata, l'attività andrà specificamente pianificata e concordata con i responsabili Sogei.

Per i sottosistemi di Storage, oltre a quanto indicato precedentemente, è prevista l'esecuzione delle seguenti attività:

- controllo periodico dei log di macchina;
- sostituzione dei dischi in "fault" per il ripristino delle funzionalità RAID per tutte le apparecchiature critiche;
- controllo dello stato di carica delle batterie Tampone funzionali al mantenimento ed al destaging dai dati presenti nelle Cache con eventuale spegnimento e successiva riaccensione, concordato con i tecnici della *Committente*;
- l'accesso ai set completi di diagnostica avanzati previsti dai Produttori, nel rispetto dei livelli di servizio richiesti;
- l'accesso alle strutture di supporto specialistico di terzo livello e di supporto diretto dei laboratori di sviluppo dei Produttori, nel rispetto dei livelli di servizio richiesti.

L'avvenuta esecuzione di ogni intervento dovrà risultare dal rapporto "Relazione di intervento di manutenzione preventiva", contenente almeno i dati previsti per il rapporto di manutenzione indicati nel paragrafo 4.4.1 criteri generali. L'insieme di dati e informazioni che dovranno essere inserite nella suddetta relazione saranno specificate e dettagliate nel Piano della Qualità approvato dalla Committente.

4.4.4 MANUTENZIONE CORRETTIVA ORDINARIA

Il servizio di manutenzione correttiva ordinaria si compone di tutte le attività necessarie per l'eliminazione dei malfunzionamenti attribuibili o causati all'hardware delle apparecchiature.

Dalla segnalazione del malfunzionamento, il Fornitore dovrà attivarsi, direttamente o per il tramite della casa produttrice ove necessario, per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 4.4.4.3 "Tempi di ripristino" o (per il lotto 1) quelli migliorativi eventualmente offerti, pena l'applicazione della penale di cui all'art. 14S, comma 9, delle Condizioni Speciali del Contratto.

In aggiunta rispetto a quanto sopra, con particolare riferimento ai lotti 2, 3, 4 e 5, al ricorrere di entrambe le seguenti condizioni:

- il fornitore non ha autonomamente coinvolto la casa produttrice ai fini della soluzione del malfunzionamento;
- la durata del ripristino del malfunzionamento supera le 48 ore solari successive al termine massimo di ripristino sopra indicato;

la Committente si riserva la facoltà di richiedere essa stessa l'intervento diretto della casa produttrice per l'esecuzione dell'intervento di ripristino. In tal caso il Fornitore sarà tenuto a corrispondere anche tale maggiore spesa sostenuta dalla Committente, fermo restando che il ritardo ai fini dell'applicazione della penale di cui all'art. 14S, comma 9, delle Condizioni Speciali del Contratto sarà computato solamente fino al momento in cui la Committente medesima abbia formalmente esercitato tale facoltà.

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**.

Nel caso 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. Nei casi in cui la sostituzione riguardi componenti nei quali sono memorizzate informazioni della Committente, il **Fornitore** dovrà richiedere preventivamente l'autorizzazione alla **Committente** prima di procedere con le attività necessarie. I componenti eventualmente sostituiti nel corso degli interventi di manutenzione dovranno sempre essere consegnati alla Committente per la cancellazione 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**.

Non sono ammesse di norma sostituzioni di intere apparecchiature, salvo nei casi indicati nel seguito, ma solo la sostituzione dei componenti e/o dispositivi guasti (es: mouse, tastiera, video, dischi, unità di lettura, schede interne, processori, memorie ecc.).

In particolare, nel caso estremo in cui non sia possibile e/o economicamente conveniente, per cause indipendenti dal fornitore, eliminare il malfunzionamento hardware, neanche sostituendo le singole componenti e/o dispositivi guasti, il Fornitore potrà proporre la sostituzione, a propria cura e spese, dell'intera apparecchiatura con una di classe equivalente o superiore. La sostituzione potrà essere effettuata solo a fronte di una autorizzazione scritta della Committente.

In tal caso sono pertanto a carico del Fornitore tutti gli oneri connessi a tale sostituzione. Il Fornitore inoltre dovrà produrre apposito piano di migrazione da sottoporre anch'esso ad approvazione formale della Committente.

Il fornitore si impegna a gestire tutti i tipi di apparecchiature, ricambi e materiali trattati per lo svolgimento del servizio, sia durante le fasi di approvvigionamento e immagazzinamento – anche in locali non gestiti direttamente dalla Committente - sia, soprattutto, durante le fasi di smaltimento, rispettando la normativa vigente in tema di materia ambientale.

Tutti i costi necessari per la riparazione e il ripristino delle apparecchiature ivi compresi, a mero titolo di esempio, quelli per i pezzi di ricambio, per lo smaltimento dei materiali o di pezzi sostituiti saranno totalmente a carico del Fornitore.

Con riferimento ai lotti 2, 3, 4 e 5, nel caso in cui la sostituzione delle parti riguardi schede elettroniche nelle quali sono presenti EEPROM o ROM incorporanti microcodici e/o Firmware e/o BIOS, il **Fornitore** dovrà assicurarne la piena compatibilità con l'intera configurazione dell'apparecchiatura. In questo caso deve essere certificata anche la compatibilità del nuovo firmware e/o BIOS con tutte le apparecchiature che interagiscono con esso mediante evidenza di matrice di compatibilità della casa costruttrice delle apparecchiature interessate.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il **Fornitore** dovrà richiedere al referente della Committente indicato nel ticket 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 ("chiusura differita"), il **Fornitore** dovrà comunicare appena possibile i dati di chiusura del malfunzionamento, e:

- immettere i dati nell'opportuno sistema di gestione dei malfunzionamenti;
- informare per iscritto la Sogei dell'evento, entro il primo giorno lavorativo successivo all'avvenuta chiusura differita.

4.4.4.1 Livelli di servizio del servizio di manutenzione correttiva ordinaria

Le apparecchiature che rientrano nel perimetro contrattuale di erogazione del servizio di ciascun lotto sono suddivise secondo due diversi livelli di servizio attesi relativi al periodo di operatività del servizio di manutenzione correttiva ordinaria e ai tempi massimi entro i quali deve essere effettuato il completo ripristino del funzionamento dell'apparecchiatura.

In particolare, come indicato al precedente paragrafo 3.3:

- Gli apparati del Lotto 1 relativo ad apparati non critici sono suddivisi in apparati classe **A** e classe **B**;
- Gli apparati dei lotti da 2 a 5 relativo ad apparati critici sono suddivisi in apparati classe **C** e classe **D**;
- Gli apparati in stato EOSL, che possono essere presenti in tutti i lotti, sono inseriti nella classe **E**, **C1** e **D1**.

Di seguito vengono specificati, per ogni classe di apparati, quali sono i valori di riferimento.

4.4.4.2 Periodo di operatività del Servizio

Per periodo di operatività del servizio di manutenzione correttiva ordinaria si intende il periodo nel quale il fornitore dovrà essere in grado di garantire la disponibilità di tutte le strutture necessarie alla

presa in carico delle segnalazioni, all'attivazione delle strutture tecniche di competenza, al reperimento di eventuali ricambi e all'esecuzione degli interventi.

Per le apparecchiature **di classe "A", "C" e "C1"**, il periodo temporale in cui dovrà essere attivo il servizio è H24 sette giorni su sette ovvero dalle ore 00.00 alle ore 24.00 di tutti i giorni dell'anno, ivi comprese le festività nazionali.

Per le apparecchiature **di classe "B", "D", "D1" ed "E"** il periodo temporale in cui dovrà essere attivo il servizio di manutenzione è continuativo dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dei giorni dal lunedì al sabato compresi, ad esclusione delle festività nazionali.

In casi eccezionali e per esigenze di continuità di servizio, su richiesta della **Committente**, gli interventi dovranno essere effettuati anche al di fuori degli orari di cui sopra, ivi comprese le festività. Non saranno riconosciuti oneri aggiuntivi in merito alle suddette attività.

4.4.4.3 Tempi di ripristino

Per tempo di ripristino si intende il periodo temporale che intercorre tra l'apertura della richiesta di intervento da parte della Committente attraverso i sistemi preposti e la chiusura inserita nello stesso sistema da parte della Committente.

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle eventuali penali per ritardato ripristino, le date e gli orari che verranno prese in considerazione saranno solo quelle memorizzate sui sistemi della Committente. È fondamentale, quindi, che il tecnico che ha effettuato l'intervento richieda la chiusura del malfunzionamento al referente della Committente.

In funzione della classificazione dell'apparato, il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature dovrà avvenire entro e non oltre il termine di:

- **8 (otto) ore** lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento per tutte le apparecchiature di classe **"A"**;
- **16 (sedici) ore** lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento per tutte le apparecchiature di classe **"B"**;
- **4 (quattro) ore** lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento per tutte le apparecchiature di classe **"C" e "C1"**;
- **8 (otto) ore** lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento per tutte le apparecchiature di classe **"D" e "D1"**.

Nel caso in cui l'intervento per un apparato di classe **"B", "D" o "D1"** sia stato aperto entro cinque ore lavorative dalla chiusura del servizio, l'intervento dovrà proseguire fino al suo completamento senza soluzione di continuità.

Per quanto riguarda le apparecchiature di classe **"E"** il fornitore si impegna a garantire il massimo sforzo per la risoluzione del malfunzionamento. Entro 10 giorni lavorativi dalla presa in carico il fornitore dovrà indicare i tempi di risoluzione previsti ovvero formalizzare alla Committente l'impossibilità di procedere al ripristino dell'apparecchiatura.

4.4.5 MANUTENZIONE CORRETTIVA STRAORDINARIA

La manutenzione correttiva straordinaria prevede le stesse attività del servizio di manutenzione ordinaria che saranno erogate ad intervento, ovvero su richiesta della Committente, per il ripristino della piena funzionalità di apparecchiature che abbiano riportato malfunzionamenti, non imputabili all'ordinario utilizzo, di qualsiasi tipo quali, a titolo di esempio:

- atti vandalici;
- sbalzi di tensione elettrica comprovati da opportune report e/o log di macchina;

- cause ambientali e/o eventi atmosferici (quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.).

Il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura a fronte di un intervento di manutenzione correttiva straordinaria dovrà avvenire (analogamente agli interventi di manutenzione correttiva ordinaria) entro i termini di cui al punto 4.4.4.3 Tempi di Ripristino a decorrere dall'avvio previsto nel piano di attuazione del preventivo approvato (come previsto al precedente paragrafo 4.1.2). Qualora i tempi di ripristino delle apparecchiature superino i termini richiesti, verranno calcolate e applicate le relative penali definite nel contratto.

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

Saranno riconosciuti i soli interventi, autorizzati dalla Committente, che evidenzino in maniera esplicita la causa del guasto e siano stati espressamente accettati dal **Direttore dell'esecuzione** o diverso **referente** di Sogei o dell'**Amministrazione** da questi nominato.

4.5 SERVIZI A RICHIESTA

4.5.1 SERVIZI AGGIUNTIVI

I servizi aggiuntivi sono servizi erogati su richiesta della Committente e consistono dell'insieme delle attività necessarie a completare le seguenti operazioni:

- 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.

In via eccezionale, la **Committente** si riserva di poter chiedere al **Fornitore** di svolgere le suddette attività anche al di fuori degli orari abituali di servizio.

Le attività sopra descritte saranno erogate in accordo e in affiancamento al personale Sogei, nelle modalità e nelle quantità richieste da Sogei, fermi restando i limiti previsti per ciascun lotto indicati al § 4.1 Oggetto della fornitura.

4.5.2 SERVIZI PROFESSIONALI

I Servizi Professionali, previsti per i soli Lotti 2, 3, 4 e 5 hanno l'obiettivo di supportare la Committente nell'implementazione di soluzioni di archiviazione NAS/SAN e per la riconfigurazione logico/fisica degli apparati e consistono in attività di consulenza, assistenza e progettazione per le finalità suddette.

A titolo indicato e non esaustivo, i servizi professionali possono pertanto prevedere le attività di:

- disegno progettuale per l'implementazione delle soluzioni richieste;
- integrazione in ambienti preesistenti;
- test preliminari di migrazione;
- attività propedeutiche alla migrazione dei dati sulla nuova infrastruttura;
- riconfigurazione dei cluster;
- eventuale adeguamento delle configurazioni di macchina;
- evoluzione dell'architettura;
- supporto specialistico alle operazioni di configurazione e/o riconfigurazione logico/fisica delle componenti di macchina;
- impianto e realizzazione delle nuove soluzioni individuate negli ambienti preesistenti;

- riconfigurazione delle NAS e SAN.

Le attività sopra descritte saranno erogate in accordo e in affiancamento al personale Sogei, nelle modalità e nelle quantità richieste da Sogei fermi restando i limiti previsti per ciascun lotto indicati al § 4.1 Oggetto della fornitura.

Le attività verranno esplicitamente richieste da Sogei attraverso comunicazioni via mail con preavviso di almeno 10 (dieci) giorni lavorativi.

Nelle comunicazioni verranno specificati gli obiettivi e la durata stimata della prestazione.

La documentazione prodotta a consuntivo di queste attività dovrà essere fornita in lingua italiana (l'utilizzo eventuale della lingua inglese dovrà essere concordato preventivamente con Sogei).

Per la consuntivazione delle giornate presenti nell'offerta, faranno fede le comunicazioni di richiesta, via mail, effettuate da Sogei ed i verbali di avvenuta esecuzione delle attività.

I costi di trasferimento e soggiorno del personale saranno a carico del **Fornitore**.

4.6 SERVIZI DI PRESIDIO INCLUSI NELLA FORNITURA

Il **Fornitore** dovrà costituire entro i 10 giorni lavorativi successivi alla **Data di avvio dei servizi** concordata, le seguenti strutture di presidio:

- Struttura di coordinamento e pianificazione centrale;
- Strutture di assistenza tecnica;
- Collegamento ai sistemi gestionali della *Committente*;
- Magazzini di parti di ricambio;

così come descritte nei paragrafi seguenti. Tali strutture rimarranno attive per tutta la durata del contratto.

4.6.1 STRUTTURA DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE CENTRALE

Entro 10 giorni lavorativi dalla Data avvio dei servizi il **Fornitore** dovrà mettere a disposizione, per tutta la durata del contratto, una Struttura di coordinamento e pianificazione centrale che sarà coordinata dal **Responsabile Unico dei Servizi** (già precedentemente individuato).

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 le strutture di assistenza tecnica, descritte 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;
- d) eventuale cooperazione con le strutture di assistenza diretta del produttore delle *apparecchiature* classificate come *critiche* oggetto dei servizi, 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;
- g) produzione di specifici "Report statistici" aventi lo scopo di evidenziare sia i livelli di servizio erogati che le situazioni di degrado. La definizione dei contenuti e della periodicità dei report verrà concordata tra *Committente* e *Fornitore* successivamente alla stipula del contratto e comunque entro la Data di avvio dei servizi.

Tutte le attrezzature necessarie al funzionamento della struttura di assistenza, ivi comprese quelle necessarie ad assicurarne la connettività, saranno a cura e a carico del Fornitore.

Nella struttura di coordinamento e pianificazione dovranno essere presenti almeno due postazioni costantemente presidiate da personale tecnico durante le fasce orarie che vanno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 17:00 ed il sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00, escluse le sole festività nazionali.

In casi eccezionali o in caso di gravi problemi e malfunzionamenti, il servizio deve essere attivo e funzionale anche oltre tali orari, giorni festivi compresi.

4.6.2 STRUTTURE DI ASSISTENZA TECNICA

Entro 10 giorni lavorativi dalla Data di avvio dei servizi, il **Fornitore** dovrà predisporre e attivare, presso locali messi a disposizione dalla **Committente**, strutture di presidio locale per la assistenza tecnica.

Ciascuna delle strutture di presidio dovrà avere la composizione minima indicata nella tabella seguente:

Personale tecnico di presidio						
	Lotto 1 - Macchine Non Critiche	Lotto 2 - DELL/EM C2	Lotto 3 - Hitachi Vantara	Lotto 4 - HPE	Lotto 5 - IBM	Totale Tecnici
Ubicazione presidio	Qta.	Qta.	Qta.	Qta.	Qta.	
Sogei Carucci	2	1	1	1	1	6
La Rustica	1	0	0	1	0	2
TOTALE	3	1	1	2	1	8

Il personale di cui alla tabella dovrà garantire la sua presenza dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 9-18.

Il personale impiegato per le attività di presidio dovrà possedere competenze, capacità e l'esperienza per intervenire in autonomia su apparecchiature analoghe a quelle oggetto dei servizi richiesti e possedere i requisiti di cui al successivo § 6.2 Requisiti professionali.

Le strutture di assistenza tecnica e di presidio dovranno essere dotate del personale in grado di svolgere, sotto il coordinamento della Struttura di coordinamento e pianificazione precedentemente descritta, le attività di seguito illustrate:

- diagnosi ed esecuzione tempestiva degli interventi e della successiva corretta risoluzione dei guasti;
- 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 dalla *Committente* all'avvio delle attività, e monitoraggio del processo fino alla conclusione dell'evento;
- produzione dei piani di manutenzione preventiva;
- Produzione e trasmissione di specifici "Report statistici". La definizione dei contenuti e della periodicità dei report verrà concordata tra *Committente* e *Fornitore* successivamente alla stipula del contratto e comunque entro la Data di avvio dei servizi.

4.7 LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Le sedi dell'**Amministrazione** e di Sogei presso cui sono dislocate le apparecchiature oggetto dei servizi sono:

- CED Sogei – via Carucci ROMA
- Sedi MEF nel territorio del comune di Roma:
- sede DAG, dislocata c/o l'INAIL
- CED Disaster Recovery Sogei

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

5. GOVERNANCE DELLA FORNITURA

5.1 RESPONSABILE UNICO DEI SERVIZI E RESPONSABILE TECNICO

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 corretta e puntuale erogazione dei servizi ed operare quale interfaccia unica amministrativa verso il Direttore dell'esecuzione.

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

- a) gestione delle attività delle strutture di assistenza tecnica sia in termini di numero di risorse che di skill professionali;
- b) acquisizione e reintegro delle parti di ricambio nei magazzini;
- c) attivazione degli specialisti di secondo livello al fine di far intervenire immediatamente le strutture preposte a fronte di escalation dei problemi;
- d) interlocuzione con i referenti della Committente al fine di assicurare, attraverso un costante impegno, il raggiungimento degli obiettivi richiesti;
- e) pianificazione e gestione delle riunioni periodiche;
- f) espletamento di tutte le attività amministrative previste;
- g) definizione ed attuazione di iniziative atte a migliorare il servizio.

Inoltre si richiede la disponibilità di un Responsabile tecnico che avrà il compito di supportare il Responsabile Unico dei servizi per quanto riguarda gli aspetti tecnici e partecipare alle riunioni periodiche di cui al paragrafo 5.2.

La figura del Responsabile tecnico potrà coincidere con quella del Responsabile Unico dei servizi, dovendo in tal caso garantire tutte le prestazioni previste per entrambi.

Resta inteso che il **Responsabile Unico dei servizi** e il **Responsabile tecnico** 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.

5.2 RIUNIONI PERIODICHE

Al fine di monitorare puntualmente l'andamento del servizio di manutenzione erogato saranno effettuate specifiche riunioni periodiche tra Committente e Fornitore, con tempi e modalità che verranno concordati.

Il Responsabile Unico dei Servizi parteciperà alle riunioni periodiche con i responsabili Sogei allo scopo di:

- verificare l'andamento del servizio, in termini di tempo di ripristino e penali maturate;
- verificare lo stato di avanzamento dell'attività di manutenzione preventiva;
- analizzare le tipologie dei malfunzionamenti, i livelli di difettosità delle apparecchiature e le scorte delle parti di ricambio necessarie
- supportare la Committente nell'analisi di eventuali problemi e/o inconvenienti derivanti dal coordinamento e dalla compresenza degli operatori dei diversi lotti coinvolti nelle attività di manutenzione. A tale scopo, il fornitore si impegna a recepire e dare attuazione alle disposizioni impartite dalla Committente per superare tali difficoltà.

Dall'analisi dovranno emergere soluzioni immediate, a medio e a lungo termine finalizzate alla risoluzione dei problemi ricorrenti e al miglioramento dei livelli di servizio. Le riunioni saranno verbalizzate da apposito documento che sarà rilasciato in copia al Fornitore.

5.3 MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

Sogei esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione nell'ambito della fornitura. Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione delle attività dovrà essere indirizzata all'attenzione della Committente da parte del **Fornitore** secondo le modalità concordate.

La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) contenenti la reportistica concordata deve essere accompagnata da una comunicazione scritta alla Committente con le modalità da questa indicate (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato). Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici, a cui il **Fornitore** dovrà adeguarsi con tempestività.

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività il **Fornitore** si impegna a consegnare a Sogei tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio relativi alle informazioni eventualmente non comprese tra quelle rese disponibili attraverso i sistemi di gestione utilizzati, in formati aperti e su supporto elettronico.

La **Committente**, inoltre, si riserva di effettuare verifiche ispettive nel rispetto di quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 19011 presso la sede del **Fornitore**. In tal caso, il **Fornitore** dovrà essere disponibile ad incontri/visite da parte di personale della **Committente** o da organismo di ispezione designato dalla Committente, senza oneri aggiuntivi per il Fornitore

5.4 RILIEVI

La **Committente**, attraverso comunicazioni formali trasmesse al **Fornitore**, può emettere rilievi in relazione ad inadempienze o inefficienze rilevate nello svolgimento delle attività previste contrattualmente. Ciascun rilievo non comporta di per sé l'applicazione di penali, ma costituisce un avvertimento su aspetti critici della fornitura.

I rilievi, se reiterati ed accumulati, possono dare luogo all'applicazione delle penali contrattualmente in funzione dell'andamento degli indicatori di qualità descritti nell'appendice al Capitolato "Indicatori di Qualità".

I rilievi possono essere formalizzati dalla Committente attraverso lettera, o altre modalità eventualmente concordate, e saranno conteggiati a partire dalla data di stipula.

Qualora il **Fornitore** ritenga di procedere alla richiesta di annullamento di un rilievo dovrà sottoporre alla **Committente** un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della lettera di rilievo.

5.5 REPORTISTICA

Entro la Data di avvio dei servizi la Committente preciserà i contenuti, la periodicità e le modalità con cui il **Fornitore** dovrà produrre e consegnare la reportistica. I documenti di rendicontazione dovranno essere consegnati entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi successivi alla fine del mese solare di riferimento.

A fronte di incompletezze o imprecisioni, Sogei potrà richiedere al **Fornitore** la rielaborazione dei report, che dovranno essere riconsegnati entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi, fatto salvo diverso termine fissato da Sogei stessa. Sogei si riserva di richiedere in qualsiasi momento la produzione di documentazione ad hoc. Il **Fornitore** è tenuto a consegnare tale documentazione al massimo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, ovvero nel diverso tempo concordato con la Sogei stessa, ed eventualmente a riconsegnarla corretta, nel caso di osservazioni da parte della **Committente**, entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi.

6. OBBLIGHI SPECIFICI DEL FORNITORE

6.1 OBBLIGHI RELATIVI ALLE APPARECCHIATURE CRITICHE

Relativamente ai lotti da 2 a 5 in cui sono mantenute macchine critiche, in qualsiasi momento, nel corso dell'esecuzione contrattuale Sogei potrà chiedere documentazione a comprova, ivi compresi appositi accordi o contratti eventualmente in essere con il Produttore, della capacità del fornitore di garantire l'aggiornamento del firmware/microcodice/BIOS, l'accesso ai laboratori di sviluppo del Produttore per la predisposizione di patch personalizzate nell'ambito della manutenzione preventiva, nonché le credenziali per operare in tutti gli ambiti che richiedono operazioni tecniche ai fini del ripristino di tutte le funzionalità delle apparecchiature. Tale documentazione dovrà essere prodotta entro 30 giorni solari dalla richiesta (o il diverso superiore termine concordato con Sogei), pena l'applicazione delle penali previste nel contratto.

Ferma restando l'applicazione delle penali di cui sopra, qualora la suddetta documentazione non pervenga per tempo, Sogei potrà fissare un successivo termine perentorio per la presentazione della stessa. Qualora neanche tale termine fosse rispettato, Sogei avrà la facoltà di risolvere il contratto.

6.2 REQUISITI PROFESSIONALI

Nell'ambito di tutti i lotti, il **Fornitore** deve garantire che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di affiancamento sia durante l'affidamento stesso, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi più avanti indicati e alle caratteristiche migliorative eventualmente offerte in sede di Offerta Tecnica (del solo Lotto 1).

L'erogazione dei servizi dovrà prevedere, già ricomprese nei canoni, l'utilizzo di risorse di coordinamento, segnatamente, Responsabile Unico dei Servizi e Responsabile tecnico, di cui al successivo paragrafo, da impiegare nelle attività di direzione e organizzazione necessarie per la corretta erogazione della fornitura. Dette figure dovranno possedere i requisiti minimi più avanti indicati e saranno presentate alla **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.

Il Fornitore dovrà proporre una nuova figura professionale nei termini indicati nel contratto, pena l'applicazione delle penali. L'inserimento della nuova risorsa sarà sottoposto ad approvazione della Committente che avverrà nei termini indicati contrattualmente. La mancata approvazione dell'inserimento della nuova risorsa non sospende il conteggio dei termini previsti contrattualmente per la sostituzione della risorsa.

Si evidenzia che le eventuali sostituzioni, su iniziativa del Fornitore, delle figure chiave durante l'esecuzione della fornitura ovvero all'inizio della stessa dovranno essere comunicate con un preavviso di almeno 30 giorni e preventivamente approvate del **Direttore dell'esecuzione**. La sostituzione dovrà prevedere un periodo di affiancamento della risorsa entrante non inferiore ai 15 giorni solari. La sostituzione dovrà essere completata entro un tempo massimo di 7 giorni solari dalla comunicazione di approvazione o diverso termine indicato nella comunicazione.

Tutto il personale tecnico specialistico preposto alla esecuzione degli interventi dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

- aver frequentato corsi di addestramento specifici, per un totale certificato di almeno 10 giornate negli ultimi 3 anni, sulle apparecchiature oggetto della manutenzione. L'aggiudicatario, a semplice richiesta di Sogei, dovrà essere in grado di comprovare quanto sopra richiesto.

In funzione della specifica attività eseguita, il personale impiegato dovrà possedere i seguenti requisiti ulteriori:

- per i servizi di manutenzione correttiva, preventiva, ordinaria e straordinaria, esperienza di almeno tre anni nelle attività di manutenzione di apparecchiature analoghe a quelle oggetto del servizio;
- per i servizi aggiuntivi e professionali, esperienza di almeno tre anni nell'esecuzione delle attività previste per lo specifico servizio (vedi § 4.5 Servizi a Richiesta).

7. QUALITÀ DELLA FORNITURA

Il *Fornitore*, entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di stipula del contratto, dovrà predisporre e fornire alla Committente il Piano della Qualità della fornitura. Il Piano della Qualità sarà considerato accettato solo a seguito dell'approvazione esplicita della Committente.

Inoltre, il Fornitore si dichiara consapevole e accetta che la fornitura sia sottoposta a eventuali verifiche di terza parte che saranno effettuate da un organismo di ispezione designato dalla **Committente** da svolgersi nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011, allo scopo di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Piano di Qualità.

Il **Fornitore**, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà assicurare la conformità a quanto previsto dal Piano della Qualità approvato.

7.1 PIANO DI QUALITÀ

Il Piano di Qualità del singolo lotto dovrà essere predisposto dal **Fornitore** e dovrà:

- costituire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del *Fornitore* già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal *Fornitore* allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal *Fornitore*, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e perciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto a supporto delle relative attività, in questo caso da allegare al piano;
- dettagliare le modalità adottate per garantire il corretto adempimento e i relativi controlli previsti dalla legislazione vigente in tema di materia ambientale;
- descrivere le modalità con cui si intende garantire il corretto andamento delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa.

Il Piano della Qualità sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente che si riserva un massimo di 10 (dieci) giorni solari per l'approvazione. In caso di mancata approvazione, la **Committente** comunicherà i motivi del dissenso al **Fornitore**, che si obbliga a recepire i rilievi entro **10 (dieci) giorni** solari dalla comunicazione.

Il Piano della Qualità del singolo Lotto dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta della Committente, ogni qualvolta lo reputi opportuno.

Il Piano della Qualità dovrà prevedere un'apposita sezione nella quale saranno indicati le modalità di controllo e monitoraggio del rispetto della normativa e/o delle eventuali proposte migliorative previste dall'offerta tecnica (del solo Lotto 1).

L'eventuale mancato rispetto da parte del fornitore delle normative vigenti o delle eventuali proposte migliorative previste dall'offerta tecnica (del solo Lotto 1) sono sanzionate contrattualmente e, nei casi di grave inadempienza, costituiscono giusto motivo per la risoluzione del contratto.