

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1	INTRODUZIONE	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.1	PRODOTTI E SERVIZI INFORMATICI OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.2	DURATA	5
2.3	SEDE DELLA FORNITURA	5
3	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	6
3.1	REQUISITI GENERALI DEI SISTEMI	6
3.2	SPECIFICHE TECNICHE DEL SISTEMA A	6
3.3	SPECIFICHE TECNICHE DEL SISTEMA B	7
3.4	REQUISITI HARDWARE MINIMI DELLA CONSOLLE DI GESTIONE HMC DEL SISTEMA A	8
3.5	DOCUMENTAZIONE	8
4	CARATTERISTICHE DEI SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA	9
4.1	SERVIZI DI CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE, AVVIO OPERATIVO DEI SISTEMI	9
4.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ DEI SISTEMI	10
4.3	SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE IN GARANZIA	12
4.3.1	<i>Sostituzione delle parti hardware usurate</i>	<i>13</i>
4.3.2	<i>Modifiche hardware e aggiornamento dei Firmware</i>	<i>13</i>
4.4	SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE	13
4.5	SERVIZIO DI RITIRO DELLE COMPONENTI HARDWARE	14

1 INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura di componenti hardware e software necessarie per il potenziamento dei server Enterprise INAIL.

Nel paragrafo 2 vengono descritte le componenti e i servizi oggetto della fornitura.

Nel paragrafo 3 vengono riportate le caratteristiche della fornitura, in termini di requisiti generali e di specifiche tecniche a cui devono rispondere le componenti offerte.

Nel paragrafo 4 vengono riportate le caratteristiche dei servizi connessi alla fornitura.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, i termini e le espressioni di seguito indicati debbono essere interpretati secondo le definizioni che vengono date in questo paragrafo:

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Fornitore:** l'Impresa aggiudicataria della gara;
- **Amministrazione:** L'Istituto Nazionale Infortuni sul Lavoro (di seguito, per brevità "INAIL");
- **Sistema:** i server oggetto del potenziamento comprensivi di tutte le componenti hardware e software da fornire;
- **Servizio/i:** il servizio o l'insieme dei servizi connessi alla fornitura dei Sistemi.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 PRODOTTI E SERVIZI INFORMATICI OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura riguarda:

- A. fornitura delle seguenti componenti hardware comprensiva dei servizi connessi di cui ai successivi punti C.1, C.2 e C.4:
 - 1. per l'upgrade del Server IBM Power 595 Tipo Macchina 9119 Modello FHA s/n 51A1EDB (detto Sistema A) così come descritto al paragrafo 3.2;
 - 2. per l'upgrade del Server IBM Power 595 Tipo Macchina 9119 Modello FHA s/n 51891DF (detto Sistema B) così come descritto al paragrafo 3.3;
 - 3. una consolle di gestione HMC per il Sistema A di cui al precedente punto 1;
- B. fornitura delle seguenti componenti software:
 - 1. per l'upgrade del Sistema A) di cui al precedente punto A.1 così come descritto al paragrafo 3.2;
 - 2. per l'upgrade del Sistema B) di cui al precedente punto A.2 così come descritto al paragrafo 3.3.
- C. Prestazione di "Servizi connessi":
 - 1. Servizio di "Consegna, installazione, configurazione ed avvio operativo" dei Server da erogarsi in conformità alle modalità indicate al paragrafo 4.1;
 - 2. Servizio di manutenzione "on-site" dei server, in garanzia per 12 (dodici) mesi, a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura" da erogarsi in conformità alle modalità indicate al paragrafo 4.3;
 - 3. Servizio di manutenzione software sulle componenti di cui alla precedente lettera B), per 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura" da erogarsi in conformità alle modalità indicate al paragrafo 4.4;
 - 4. Servizio di ritiro delle componenti hardware rimosse e di un ulteriore Server IBM Power 595 Tipo Macchina 9119 Modello FHA s/n 831C69A, detto Sistema C, situato presso il CED primario dell'INAIL di Roma in Via Santuario Regina degli Apostoli, da erogarsi in conformità alle modalità indicate al paragrafo 4.5.

La fornitura dovrà conformarsi ai requisiti di seguito indicati:

- le componenti oggetto della fornitura dovranno presentare caratteristiche tecniche non inferiori a quelle riportate al capitolo 3 del presente capitolato;
- dovranno essere forniti i quantitativi precedentemente indicati;

- per le singole componenti oggetto della fornitura, il fornitore dovrà garantirne la compatibilità con l'attuale infrastruttura Server IBM Power 595 Tipo Macchina 9119 Modello FHA;
- il fornitore deve garantire l'interoperabilità di tutte le componenti che costituiscono l'oggetto della fornitura.

2.2 DURATA

Le attività contrattuali avranno termine allo spirare di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla "Data di accettazione della Fornitura".

2.3 SEDE DELLA FORNITURA

Le sedi di erogazione delle prestazioni oggetto del presente appalto, come indicate al precedente paragrafo 2.1, saranno il CED primario dell'INAIL situato in Roma in Via Santuario Regina degli Apostoli ed il CED secondario di Business Continuity dell'INAIL situato in Roma in Via Ferruzzi.

3 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

3.1 REQUISITI GENERALI DEI SISTEMI

Tutte le componenti hardware e software devono avere le seguenti caratteristiche generali:

- la tecnologia di tutte le componenti sia di ultima generazione;
- al momento della presentazione dell'offerta, ciascun componente deve risultare regolarmente in produzione (la messa fuori produzione dello stesso o la sospensione del relativo supporto da parte del produttore è ostativa all'offerta della componente);
- non sono ammesse componenti in beta test o comunque non ancora rilasciate ufficialmente;
- tutti i componenti oggetto della fornitura devono essere forniti nuovi di fabbrica e completi di quanto necessario per il loro utilizzo (es. Cavi di connessione, adattatori, cavi di alimentazione, etc.) e per la loro integrazione nell'infrastruttura dell'Istituto;
- tutti i sistemi oggetto della fornitura devono essere dotati di alimentazione ridondata.

3.2 SPECIFICHE TECNICHE DEL SISTEMA A

Il Sistema A, IBM Power 595 9119-FHA s/n 51A1EDB, dotato di tecnologia Power6, dovrà essere potenziato secondo le caratteristiche **hardware** di seguito riportate, tenendo conto del riutilizzo di componenti **hardware** attualmente installati sul sistema:

Descrizione	Configurazione Attuale	Configurazione Finale
Processori /Core	24 core Power6 @ 4.2 GHz installati di cui 20 attivi	96 core Power7 @ 3.72 GHz installati di cui 76 Core Attivi
RAM	128 GB di RAM DDR2 @ 667 MHz di cui 96 attivi	1.024 GB RAM DDR3 @ 1066 MHz installati di cui 612 attivi
Slot di I/O	40 Slot di I/O disponibili di tipologia PCI-X	60 Slot di I/O disponibili di tipologia PCI-Express Hot-Swappable
Bays Dischi	32 Bays Dischi disponibili di tipologia SCSI	52 Bays Dischi disponibili di tipologia SAS Hot-Swappable
Adapter Ethernet	16 adapter Ethernet 10/100/1000 TX Dual Port di tipologia PCI-X	16 adapter Ethernet 10/100/1000 TX Quad Port di tipologia PCI-Express
Adapter in Fibra	6 Adapter FC 2 Gb single port di tipologia PCI-X	16 Adapter FC 8 Gb dual port di tipologia PCI-Express
Adapter USB	1 Adapter USB dual port PCI-X	1 Adapter USB quad port PCI-Express
Adapter SAS	1 Adapter SAS per connessione Media Drawer PCI-X	9 Adapter SAS per connessione Media Drawer e dischi di tipologia PCI-Express
Dischi	16 Dischi SCSI capacità 73 GB 15.000 rpm	8 Dischi SAS di capacità 146 GB 15.000 rpm
DVD	1 DVD_ROM Drive	1 DVD_ROM Drive

Il Sistema A, IBM Power 595 9119-FHA s/n 51A1EDB, dovrà essere potenziato secondo le caratteristiche **software** di seguito riportate, tenendo conto del riutilizzo di componenti **software** attualmente installati sul sistema:

Descrizione	Configurazione Attuale	Configurazione Finale
Sistema operativo Suse Linux Enterprise Edition for Power Ver. 11	-	42 licenze
Sistema operativo AIX 6.1 Standard Edition	-	33 licenze
Sistema operativo AIX 7.1 Standard Edition	-	1 licenze
Software di virtualizzazione IBM PowerVM Enterprise Edition	20 licenze Standard Edition	76 licenze
Software di gestione e controllo IBM System Director Standard Edition Ver. 6	-	76 licenze
Software di clustering PowerHA Ver. 6.1	-	5 licenze

3.3 SPECIFICHE TECNICHE DEL SISTEMA B

Il Sistema B, IBM Power 595 9119-FHA s/n 51891DF, dotato di tecnologia Power6, dovrà essere potenziato secondo le caratteristiche **hardware** di seguito riportate, tenendo conto del riutilizzo di componenti **hardware** attualmente installati sul sistema:

Descrizione	Configurazione Attuale	Configurazione Finale
Processori /Core	40 core Power6 @ 4.2 GHz tutti attivi	96 core Power7 @ 3.72 GHz installati di cui 76 Core Attivi
RAM	192 GB di RAM DDR2 @ 667 MHz tutti attivi	1.024 GB RAM DDR3 @ 1066 MHz installati di cui 612 attivi
Slot di I/O	60 Slot di I/O disponibili di tipologia PCI-X	60 Slot di I/O disponibili di tipologia PCI-Express Hot-Swappable
Bays Dischi	48 Bays Dischi disponibili di tipologia SCSI	52 Bays Dischi disponibili di tipologia SAS Hot-Swappable
Adapter Ethernet	32 adapter Ethernet 10/100/1000 TX Dual Port di tipologia PCI-X	16 adapter Ethernet 10/100/1000 TX Quad Port di tipologia PCI-Express
Adapter in Fibra	12 Adapter FC 2 Gb single port di tipologia PCI-X	16 Adapter FC 8 Gb dual port di tipologia PCI-Express
Adapter USB	1 Adapter USB dual port PCI-X	1 Adapter USB quad port PCI-Express
Adapter SAS	1 Adapter SAS per connessione Media Drawer PCI-X	9 Adapter SAS per connessione Media Drawer e dischi di tipologia PCI-Express
Dischi	8 Dischi SCSI capacità 73 GB 15.000 rpm	8 Dischi SAS di capacità 146 GB 15.000 rpm
DVD	1 DVD_ROM Drive	1 DVD_ROM Drive

Il Sistema B, IBM Power 595 9119-FHA s/n 51891DF, dovrà essere potenziato secondo le caratteristiche **software** di seguito riportate, tenendo conto del riutilizzo di componenti **software** attualmente installati sul sistema:

Descrizione	Configurazione Attuale	Configurazione Finale
Sistema operativo Suse Linux Enterprise Edition for Power Ver. 11	-	42 licenze
Sistema operativo AIX 6.1 Standard Edition	-	33 licenze
Sistema operativo AIX 7.1 Standard Edition	-	1 licenze
Software di virtualizzazione IBM PowerVM Enterprise Edition	40 licenze	76 licenze
Software di gestione e controllo IBM System Director Standard Edition Ver. 6	-	76 licenze
Software di clustering PowerHA Ver. 6.1	-	5 licenze

3.4 REQUISITI HARDWARE MINIMI DELLA CONSOLLE DI GESTIONE HMC DEL SISTEMA A

La consolle di gestione HMC deve essere fornita nell'ultima versione disponibile di tipologia rackable e dotata di:

- Monitor di tipo LCD TFT da 17";
- Tastiera con layout italiano 102 tasti di tipologia QWERTY;
- Dispositivo di puntamento integrato sulla tastiera.

Dalla Consolle dovrà essere possibile la gestione dei server, in completa amministrazione inclusa la definizione di eventuali partizioni.

L'eventuale indisponibilità della Consolle non deve influenzare il corretto funzionamento dei server.

3.5 DOCUMENTAZIONE

Per ogni componente hardware costituente ciascun *Sistema*, dovrà essere fornita dal Fornitore tutta la relativa documentazione necessaria (hardware technical reference, operator & service guide, installation guide, tuning guide etc.).

Per ogni componente software dovrà essere fornita dal Fornitore **almeno una copia** della documentazione tecnica e della manualistica d'uso.

La documentazione dovrà essere redatta in lingua italiana, o in subordine in lingua inglese, e dovrà essere fornita su CD o DVD.

4 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

I servizi descritti nei successivi paragrafi sono connessi ed accessori alla fornitura. Tali servizi devono essere necessariamente prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima, ivi compreso il servizio di cui al paragrafo 4.5 da eseguirsi eventualmente solo su espressa richiesta dell'Amministrazione e/o di Consip.

4.1 SERVIZI DI CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE, AVVIO OPERATIVO DEI SISTEMI

Fermo restando i tempi indicati nel seguito, il Fornitore dovrà consegnare, entro 5 (cinque) giorni solari successivi alla stipula del Contratto, un "Calendario Operativo" del potenziamento, ove definirà:

- il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal Contratto;
- i nominativi delle risorse che saranno rese disponibili per il servizio;
- i mezzi di trasporto impegnati in ciascuna attività ed i relativi tempi di esecuzione.

Le attività legate alla consegna, installazione, configurazione, avvio operativo dei Sistemi, dovranno concludersi entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari decorrenti dalla stipula del Contratto.

I servizi sopra indicati dovranno essere erogati dal Fornitore, attraverso proprio personale specializzato, nei luoghi e nei locali indicati dal Committente.

Tali attività si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione nel sistema, verifica della funzionalità delle componenti costituenti il Sistema, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Il Fornitore dovrà provvedere, a proprio esclusivo onere:

- a richiedere ed ottenere eventuali permessi o autorizzazioni che si rendessero necessari per consegnare i Sistemi;
- ad acquisire la disponibilità di mezzi speciali e/o di quanto altro necessario a trasportare, scaricare e a collocare le componenti oggetto della fornitura nei locali dei CED precedentemente indicati al paragrafo 2.3; a tal fine, l'Impresa provvederà anche alle visite preliminari legate alla predisposizione di tutte le attività logistiche legate alla consegna ed installazione.

Inoltre il Fornitore dovrà procedere:

- ad installare e rendere funzionanti le componenti software previste dall'Amministrazione;



- a fornire ed installare gli upgrade necessari al potenziamento;
- ad installare la Consolle di Gestione HMC;
- all'attivazione dei collegamenti alla rete elettrica e ai dispositivi di rete e di storage, secondo le indicazioni fornite dal Committente;
- al collegamento delle varie componenti dei Sistemi in rete secondo le indicazioni fornite dal Committente;
- al collegamento delle partizioni VIOS dei Sistemi in SAN (boot da SAN) secondo le indicazioni fornite dal Committente;
- alla fornitura e installazione degli eventuali accessori hardware e software necessari al corretto funzionamento dei Sistemi;
- alla configurazione di partizioni logiche dei Sistemi secondo le specifiche richieste dall'Amministrazione;
- alla configurazione del sistema operativo per ogni partizione dei Sistemi ed integrazione dei Sistemi nell'infrastruttura di rete locale dell'Amministrazione;
- alla configurazione delle componenti software di gestione, controllo e clustering secondo le specifiche richieste dall'Amministrazione.

Al termine delle attività il Fornitore dovrà redigere un apposito "Rapporto di consegna e fine installazione"; tale documento, datato e sottoscritto dal Responsabile della Fornitura, dovrà riportare le seguenti informazioni:

- la data ed il luogo dell'avvenuta consegna e installazione;
- il tipo e la matricola delle componenti costituenti il Sistema;
- la descrizione della configurazione Hardware e Software degli ambienti consegnati;
- numero seriale della versione dei prodotti software installati;
- dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al presente Capitolato;
- piano di collaudo contenente inoltre le prove proposte per la Verifica di conformità.

4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ DEI SISTEMI

La verifica di conformità (o collaudo) dei Sistemi avrà inizio entro 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla data del "Rapporto di consegna e fine installazione".



La verifica di conformità è finalizzata al controllo dell'effettiva rispondenza dei sistemi alle caratteristiche richieste; le prove consisteranno nella verifica della funzionalità dei sistemi, in particolare:

- Accensione fisica e verifica del corretto funzionamento dell'HMC;
- Accensione fisica dei Sistemi tramite HMC e verifica delle seguenti caratteristiche:
 - o quantità di processor core installati ed attivati;
 - o quantità di RAM installata ed attivata;
 - o quantità di dispositivi di I/O installati;
- Verifica del corretto funzionamento di tutti gli ambienti (LPAR) installati;
- Verifica della corretta comunicazione fra i due Sistemi oggetto della fornitura.

Il Fornitore prende atto che la verifica di conformità potrà comprendere anche prove diverse indicate dal Committente e/o dall'Amministrazione e che le suddette indicazioni dovranno essere eseguite secondo le specifiche richieste e concordate con l'Amministrazione.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, verrà redatto, in contraddittorio con il Fornitore, un apposito verbale. La data del verbale di collaudo positivo verrà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura", da parte del Committente.

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 e tutti gli oneri che il Committente dovrà sostenere saranno posti a carico dell'Impresa.

Il verbale dovrà prevedere, in allegato, un documento nel quale dovranno essere riportate, le seguenti informazioni:

- numero e matricola delle componenti costituenti il Sistema;
- serial number dei prodotti software installati sulle componenti costituenti il Sistema;
- la descrizione della configurazione hardware e software degli ambienti consegnati;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati.

In sede di verifica di conformità, l'Impresa si impegna a fornire alla Consip e/o all'Amministrazione tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione.

4.3 SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE IN GARANZIA

Per il servizio di manutenzione hardware, che dovrà essere erogato per 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data “Data di Accettazione della Fornitura” di cui al precedente paragrafo 4.2, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Servizio di Supporto su chiamata;

Per il servizio di Supporto su chiamata il Fornitore dovrà mettere a disposizione:

- un "Numero Verde", adeguatamente dimensionato per evitare accodamenti di chiamata;
- uno strumento telematico via web per la comunicazione dei malfunzionamenti;

ai quali l'Istituto farà riferimento tramite le proprie strutture centrali per aprire gli interventi di manutenzione.

Il Servizio di Supporto su chiamata prevede che le richieste di intervento hardware siano inoltrate dal personale dell'Amministrazione o dal tecnico del fornitore che ha rilevato il “guasto” tramite lo strumento telematico o mediante il “Numero Verde” ed in tal caso confermate via fax/e-mail.

A seguito di ciascuna richiesta il Fornitore dovrà fornire al personale dell'Amministrazione, che ha effettuato la chiamata, il relativo “Numero di chiamata”, che individuerà univocamente ciascun intervento. Nel caso di apertura di chiamata automatica il “Numero di chiamata” verrà recapitato istantaneamente via e-mail agli indirizzi forniti dall'Amministrazione.

Il servizio di manutenzione hardware dovrà prevedere la copertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con 2 ore di tempo di Presa in Carico del problema dalla richiesta di intervento.

Il tempo di ripristino della disponibilità dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento non dovrà superare le 4 (quattro) ore solari dalla richiesta di intervento.

Il servizio, da svolgersi mediante tecnici specializzati, andrà prestato presso i locali in cui le apparecchiature sono installate ed utilizzate.

Il servizio di manutenzione hardware dovrà prevedere di:

- mantenere le apparecchiature in condizioni di perfetta efficienza ed operatività;
- ripristinare le macchine stesse in condizioni di efficiente funzionamento nel caso di guasti o malfunzionamenti.

Il servizio dovrà comprendere:

- manutenzione hardware correttiva non pianificata;
- sostituzione delle parti hardware usurate;



- modifiche hardware e aggiornamento dei firmware.

4.3.1 Sostituzione delle parti hardware usurate

È a carico del Fornitore la sostituzione delle parti difettose o che abbiano segnalato problematiche, con pezzi di ricambio originali, nonché la fornitura dei device driver o di quanto necessario al ripristino della funzionalità che ha generato il problema. In caso di rimozione o sostituzione di parti, le stesse parti rimosse o sostituite verranno ritirate dal Fornitore insieme a quelle di imballaggio, e non sarà dovuto alcun compenso addizionale da parte dell'Amministrazione.

4.3.2 Modifiche hardware e aggiornamento dei Firmware

Dovranno essere effettuate quelle modifiche o miglioramenti tecnici, resi disponibili dal produttore degli apparati al fine di elevare il grado di affidabilità delle macchine, di semplificare la manutenzione, ovvero, per consentire o facilitare l'impiego su di esse degli aggiornamenti dei microcode o firmware o patch.

4.4 SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE

Il servizio di manutenzione software dovrà essere erogato per 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura" sulle licenze seguenti:

- Sistema A):
 - 42 (quarantadue) licenze del sistema operativo Suse Linux Enterprise Edition for Power Ver. 11;
 - 33 (trentatre) licenze del sistema operativo AIX 6.1 Standard Edition;
 - 1 (una) licenza del sistema operativo AIX 7.1 Standard Edition;
 - 76 (settantasei) licenze del software di virtualizzazione IBM PowerVM Enterprise Edition;
 - 76 (settantasei) licenze del software di gestione e controllo IBM System Director Standard Edition Ver. 6;
 - 5 (cinque) licenze del software di clustering PowerHA Ver. 6.1.
- Sistema B):



consip

- 42 (quarantadue) licenze del sistema operativo Suse Linux Enterprise Edition for Power Ver. 11;
- 33 (trentatre) licenze del sistema operativo AIX 6.1 Standard Edition;
- 1 (una) licenza del sistema operativo AIX 7.1 Standard Edition;
- 76 (settantasei) licenze del software di virtualizzazione IBM PowerVM Enterprise Edition;
- 76 (settantasei) licenze del software di gestione e controllo IBM System Director Standard Edition Ver. 6;
- 5 (cinque) licenze del software di clustering PowerHA Ver. 6.1.

Per il servizio di manutenzione software, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di supporto su chiamata (Software Maintenance) e un servizio di upgrade protection per il download dei prodotti software di versione e release successive (Software Subscription) per tutti i software previsti nella fornitura.

Il Servizio di Supporto su chiamata prevede che le richieste di intervento software siano inoltrate dal personale dell'Amministrazione o dal tecnico del fornitore che ha rilevato l'anomalia tramite lo strumento telematico o mediante il "Numero Verde" ed in tal caso confermate via fax/e-mail.

Il servizio di manutenzione software deve essere disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con 2 ore di tempo di Presa in Carico del problema e risoluzione in 2 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento.

Il servizio di manutenzione software sarà erogato tramite supporto remoto: email, contatto telefonico, link su siti web, fornitura di patch, fix and best practice.

4.5 SERVIZIO DI RITIRO DELLE COMPONENTI HARDWARE

Tale servizio, da attivare su espressa richieste dell'Amministrazione e/o della Consip, prevede il ritiro a carico del Fornitore di tutte le componenti hardware asportate e sostituite dai sistemi oggetto del potenziamento ed in particolare:

- Processori
- RAM
- Dischi
- I/O.



consip

I dischi in questione dovranno essere sottoposti ad una procedura di cancellazione sicura dei dati prima del ritiro.

L'attività prevede inoltre anche il ritiro del Sistema C a seguito del positivo collaudo del potenziamento del Sistema A.

Tutte le componenti dismesse dall'Amministrazione compreso anche il Sistema C, dovranno essere ritirate dal fornitore, in alternativa l'Amministrazione e/o la Consip si riservano la facoltà di chiedere il solo trasferimento di dette componenti presso altro sito comunque ubicato all'interno del comune di Roma.

Tutte le attività di ritiro sono a carico del Fornitore e devono essere concluse entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di ricezione della richiesta di esecuzione dell'intervento, che verrà formalizzata a mezzo mail/fax.