



CAPITOLATO TECNICO

Gara a procedura aperta, per l'affidamento dei servizi di manutenzione di apparecchiature hardware IBM per Sogei - ID 2369



Indice

1. PREMESSA	4
2. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	5
3. IL CONTESTO.....	7
3.1 COMMITTENTE E STAZIONE APPALTANTE	7
3.2 CONTESTO TECNOLOGICO	7
3.3 CLASSIFICAZIONE DELLE APPARECCHIATURE.....	7
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>9</i>
4.1.2 <i>Servizi erogati a richiesta con remunerazione a intervento</i>	<i>9</i>
4.2 DURATA E AFFIANCAMENTO DI INIZIO FORNITURA.....	10
4.3 PERIMETRO DELLA FORNITURA	10
4.4 SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	12
4.4.1 <i>Criteri generali.....</i>	<i>12</i>
4.4.2 <i>Gestione dei malfunzionamenti.....</i>	<i>13</i>
4.4.3 <i>Manutenzione preventiva</i>	<i>14</i>
4.4.4 <i>Manutenzione correttiva ordinaria</i>	<i>15</i>
4.4.5 <i>Manutenzione correttiva straordinaria</i>	<i>17</i>
4.5 SERVIZI A RICHIESTA	18
4.5.1 <i>Servizi aggiuntivi.....</i>	<i>19</i>
4.5.2 <i>Servizi professionali.....</i>	<i>19</i>
5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	20
5.1 PREMESSA	20
5.2 SERVIZI CONTINUATIVI	20
5.3 SERVIZI A RICHIESTA	20
5.4 LUOGHI DI LAVORO.....	21
5.5 REQUISITI ORGANIZZATIVI.....	21
5.5.1 <i>Struttura di coordinamento e pianificazione centrale.....</i>	<i>22</i>
5.5.2 <i>Strutture di assistenza tecnica.....</i>	<i>22</i>
5.6 REQUISITI PROFESSIONALI.....	23
5.6.1 <i>Responsabile Unico dei servizi e Responsabile tecnico.....</i>	<i>23</i>
5.6.2 <i>Personale tecnico</i>	<i>24</i>
5.7 REPORTISTICA	24
5.8 AFFIANCAMENTO DI FINE FORNITURA	24
6. GOVERNANCE DELLA FORNITURA.....	26
6.1 RESPONSABILE UNICO DEI SERVIZI E RESPONSABILE TECNICO.....	26
6.2 REFERENTI	26
6.2.1 <i>Direttore dell'esecuzione e Referenti tecnici della Committente.....</i>	<i>26</i>
6.3 RIUNIONI PERIODICHE.....	27
6.4 DIREZIONE DEI LAVORI	27
6.5 MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI.....	28
6.6 RILIEVI.....	28
7. QUALITÀ DELLA FORNITURA	29



7.1 PIANO DI QUALITÀ	29
----------------------------	----



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 per Sogei, per il Ministero dell'Economia e delle Finanze e per la Corte dei Conti.

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

La gara di appalto, in unico lotto, prevede l'erogazione del servizio di manutenzione hardware e di servizi aggiuntivi relativi ad apparecchiature eterogenee per tipologia ma di norma riferibili ad un unico produttore non più coperte da garanzia.

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 Appendici:

Appendice 1 – Indicatori di qualità

Appendice 2 – Lista apparecchiature IBM



2. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

I termini e le espressioni riportate di seguito devono essere interpretate 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. Per tali apparecchiature la fornitura deve includere, senza alcun ulteriore costo a carico della Committente: <ul style="list-style-type: none">- aggiornamento del firmware;- accesso ai laboratori di sviluppo 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.
Data di Avvio dei servizi	Data concordata tra Committente e Fornitore per l'avvio operativo dei servizi previsti.
Direttore dell'esecuzione contrattuale	È la figura che, nell'ambito del contratto, svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto della Committente .
Canone	L'importo corrisposto per il pagamento dei servizi di manutenzione preventiva e correttiva ordinaria richiesti per ciascuna apparecchiatura.
Committente	Sogei ovvero Amministrazione.
Dispositivo	Un componente fisicamente distinto ed individuabile delle apparecchiature (ad es. : tastiera, mouse, video, unità di alimentazione in continuità, ecc.).
Fornitore	L'impresa, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.



Referente	La persona della Sogei designata dal Direttore dell'esecuzione per fungere da interlocutore con il personale tecnico del Fornitore per uno o più uffici dell' Amministrazione .
Responsabile 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.
Sogei	Società Generale d'Informatica, società committente dei servizi insieme all'Amministrazione.
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.

3.3 CLASSIFICAZIONE DELLE APPARECCHIATURE

Le apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione, in relazione alla destinazione funzionale da parte della **Committente** vengono suddivise in due classi principali - C e D - in funzione dello specifico SLA di intervento e ripristino richiesto.

Al Fornitore è richiesta la stipula di un accordo con il produttore che includa la manutenzione di tutti gli apparati inseriti nel perimetro contrattuale, ivi compresi quelli che dovessero essere inseriti successivamente alla stipula del contratto. Tale accordo dovrà includere il trasferimento alla Committente dei diritti di utilizzo del firmware e di tutti gli accessori e strumenti hardware e software necessari per la sua installazione e configurazione. L'accordo dovrà essere operativo dall'inizio della fornitura per l'intero periodo in cui l'apparato è incluso nel perimetro contrattuale senza soluzione di continuità. A tale proposito Sogei si riserva di richiedere alla stipula e in qualsiasi momento successivo la comprova del possesso e della operatività del suddetto accordo. La mancata produzione e/o operatività dell'accordo con il produttore sarà sanzionata secondo quanto previsto contrattualmente e potrà costituire motivo di recesso contrattuale.



Nel perimetro possono inoltre essere incluse eventuali apparecchiature EOSL, ovvero apparecchiature per le quali il fornitore ha formalmente e preventivamente comunicato a Sogei il termine del periodo di assistenza ufficiale dichiarato dalla casa produttrice e della conseguente 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 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.

Per tale tipologia di apparati il canone di manutenzione che sarà riconosciuto sarà pari al 20% (venti per cento) del canone offerto o precedentemente corrisposto per l'apparato prima della sua riclassificazione.

Sarà cura della Società evidenziare tempestivamente le apparecchiature che dovessero essere dichiarate EOSL, ai fini del cambio di classe e della rideterminazione del canone di manutenzione.

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

Classe	Periodo di operatività servizio	Tempi di risoluzione malfunzionamento
C	7 x 24hh	4hh
D	6 x 12hh	8hh
E	6 x 12hh	<i>Best effort</i>



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.

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.

Il servizio di manutenzione hardware si compone delle seguenti attività:

4.1.1 SERVIZI EROGATI IN MODALITÀ CONTINUATIVA CON REMUNERAZIONE A CANONE

- **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; 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.

4.1.2 SERVIZI EROGATI A RICHIESTA 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 fornitura comprende i seguenti ulteriori servizi erogati a richiesta, meglio descritti nel successivo paragrafo 4.5 "Servizi a richiesta", e pertanto attivati solo a seguito di una esplicita autorizzazione da parte della **Committente**.

Servizi aggiuntivi: si tratta di servizi erogati su richiesta della Committente a seguito di preventivo di spesa accettato dalla Committente stessa.

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: la fornitura prevede l'erogazione di servizi di supporto per la implementazione delle soluzioni di archiviazione NAS/SAN e di riconfigurazione logico/fisica degli apparati.

Globalmente i servizi richiesti con la fornitura, insieme alle relative quantità, sono riportati nella tabella seguente:

Servizi a canone (Manutenzione preventiva e ordinaria)		Qta.
Totale Apparati in manutenzione HW		165
Servizi a richiesta		Qta.
Servizi Aggiuntivi (quantità in hh)		90
Servizi Professionali (quantità in gg/persona)		30
Manutenzione straordinaria (*)	non soggetto a ribasso	€ 50.000

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

4.2 DURATA E AFFIANCAMENTO DI INIZIO FORNITURA

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

Il **Fornitore** dovrà assicurare che, prima della **Data di avvio dei servizi** e a propria cura e spese, i Responsabili delle Strutture di Coordinamento e di assistenza tecnica, di cui al successivo paragrafo 5.5, svolgano attività di affiancamento con i responsabili Sogei per un periodo di almeno 15 gg. lavorativi.

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

- partecipare a sessioni informative organizzate insieme ai responsabili Sogei, per prendere atto delle configurazioni 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**.

4.3 PERIMETRO DELLA FORNITURA

Al presente capitolato, oltre all'Appendice 1 – *Indicatori di Qualità* è associato il documento denominato Appendice 2 – *Apparecchiature IBM* che riporta quantità e tipologia delle apparecchiature oggetto dei servizi richiesti nonché la loro classificazione così come definita al paragrafo 3.3 *Classificazione delle Apparecchiature*.



Le quantità, pur definite al meglio delle possibilità di previsione della **Committente** contestualmente alla redazione del presente documento, hanno un valore indicativo e 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.

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, la classificazione delle apparecchiature – così come prevista nel precedente § 3.3.

A mero titolo di esempio, tali evenienze possono presentarsi 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. 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 qualora la sopravvenuta esigenza riguardi l'aggiunta nel perimetro contrattuale di una nuova apparecchiatura, quest'ultima sarà inserita nel perimetro contrattuale con le seguenti condizioni:

- a. ove possibile, il canone mensile che verrà riconosciuto al Fornitore sarà determinato sulla base del canone di manutenzione già previsto e indicato in offerta per apparecchiature analoghe appartenenti alle tecnologie di riferimento specificate nel Capitolato Tecnico (p.es. Server Power, switch ficon, virtualizzatori SAN, etc.);
- 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 non potrà in nessun caso superare il 12% del prezzo di acquisto dell'apparecchiatura su base annua;**

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 da classe C a D, da classe D a C).

A tal proposito si fa presente che:

- a) ove possibile, il canone mensile che verrà riconosciuto al Fornitore sarà determinato sulla base del canone di manutenzione già previsto e indicato in offerta per apparecchiature analoghe appartenenti alla classe di SLA di assegnazione/destinazione;

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



b) ove non sia riscontrabile una apparecchiatura analoga o identica, il canone di manutenzione che verrà riconosciuto al Fornitore sarà congruo tra le parti, fermo restando che il canone annuale non potrà in nessun caso essere superiore a:

- 80% del canone dell'apparecchiatura di classe C per il passaggio da classe C a classe D;
- 120% del canone dell'apparecchiatura di classe D per il passaggio da classe D a classe C.

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** avviene 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 4.4.4.3 "*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:

- 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.).

E' inoltre richiesta la fornitura e l'installazione, previa autorizzazione e richiesta da parte della Committente, di patch e/o nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS di macchina rilasciati ufficialmente dalla casa costruttrice, nel rispetto dei tempi e con le modalità preventivamente concordate e autorizzate dalla Committente, 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 dalla casa produttrice e, laddove previsto dalle specifiche tecniche delle apparecchiature gestite, il Fornitore potrà avvalersi anche della diretta collaborazione del servizio di assistenza della casa produttrice.

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;
- 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 nei casi in cui ciò sia previsto dagli accordi di partnership con la stessa, per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 4.4.4.3 "Tempi di ripristino".

Nel caso in cui la durata del ripristino del malfunzionamento vada oltre le 48 ore solari e nel caso in cui la escalation e la analisi lo richiedano, la **Committente** si riserva la facoltà di richiedere l'intervento diretto del produttore dell'apparato per l'esecuzione dell'intervento di ripristino, con oneri a carico del **Fornitore**, fatto salvo il diritto della Committente di applicare quanto previsto contrattualmente in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio per la risoluzione degli interventi.

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.).

È ammessa, altresì, la possibilità per il Fornitore, nei casi in cui non sia possibile e/o economicamente conveniente, per cause indipendenti dal fornitore, eliminare il malfunzionamento hardware, 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 del DDE o di persona delegata.

In questo caso dovrà produrre anche apposito piano di migrazione da sottoporre anch'esso ad approvazione formale del DDE o dei **referenti** della Committente.

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**.

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.

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.



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

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.

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

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

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.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al successivo paragrafo 4.4.4.3 Tempi di Ripristino, e fatto salvo quanto previsto a tale riguardo nello schema di contratto, il **Fornitore** dovrà introdurre nel sistema di gestione dei malfunzionamenti le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

4.4.4.1 Livelli di servizio del servizio di manutenzione correttiva ordinaria

Come indicato al capitolo 3 del presente documento, le apparecchiature che rientrano nel perimetro contrattuale di erogazione del servizio 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 gli apparati sono suddivisi in apparati di classe C e D.

I residuali apparati in stato EOSL sono inseriti nella classe E.

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 "C"**, 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 "D"** 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:

- **4 (quattro) ore** lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento per tutte le apparecchiature di classe **"C"**;
- **8 (otto) ore** lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento per tutte le apparecchiature di classe **"D"**.

Nel caso in cui l'intervento per un apparato di classe **"D"** 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.

Il mancato rispetto dei suddetti termini potrà essere giustificato solo qualora il **Fornitore** sia in grado di documentare le circostanze oggettive che abbiano eventualmente impedito il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, inserendo le relative informazioni sul sistema di gestione dei malfunzionamenti e attraverso appositi rapporti firmati e timbrati dal referente dell'ufficio; detti rapporti dovranno essere inviati alla Committente entro 5 giorni lavorativi.

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.).

Prima dell'intervento 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.

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.

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. 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

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 preventivi approvati e comunque nei limiti dei massimali contrattuali nonché nel rispetto dei prezzi unitari indicati dell'offerta economica presentata dal **Fornitore**.

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

Per ogni intervento o attività a richiesta il **Fornitore** dovrà far pervenire al **Direttore dell'esecuzione** o diverso referente da questi nominato un preventivo per l'accettazione.

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.



4.5.1 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, così come indicato al capitolo 5 Modalità di esecuzione della fornitura, fermi restando i limiti previsti indicati al § 4.1 Oggetto della fornitura.

4.5.2 SERVIZI PROFESSIONALI

I Servizi Professionali 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, così come meglio descritte nel capitolo 5 Modalità di esecuzione della fornitura, fermi restando i limiti previsti 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**.



5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 PREMessa

Nella erogazione dei servizi il fornitore si impegna ad adottare e rispettare gli standard e le policy adottate da **Sogei** e dalle **Amministrazioni committenti** 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.

5.2 SERVIZI CONTINUATIVI

I servizi continuativi quali la manutenzione preventiva e quella correttiva dovranno essere erogati senza soluzione di continuità nel rispetto degli orari previsti di erogazione per le diverse classi di apparati indicati al precedente 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.

5.3 SERVIZI A RICHIESTA

I servizi a richiesta saranno attivati sulla base 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 preventivo 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.

Qualora il preventivo dell'intervento preveda un impegno superiore ai 5 giorni/uomo o una durata maggiore di dieci giorni solari, il preventivo 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 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 IQG04 "Slittamento delle scadenze contrattuali" descritto nell'appendice Indicatori di Qualità.



Il preventivo e il Piano di Intervento dovranno essere approvati dalla **Committente**. Nel caso di interventi a corpo, il preventivo accettato definisce il costo dell'intervento indipendentemente da eventuali scostamenti rilevati a consuntivo.

Si precisa che la predisposizione del preventivo e del relativo Piano di Intervento si considerano già remunerati nell'ambito dei servizi a canone e pertanto, in nessun caso, saranno accettati preventivi che comprendano costi per la predisposizione del preventivo 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, se applicabile, o con l'accettazione, effettuata in via esplicita secondo le modalità definite nel Piano della Qualità.

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.

5.4 LUOGHI DI LAVORO

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

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

- CED Sogei – via Carucci ROMA
- Sedi MEF nel territorio del comune di Roma:
- CED Disaster Recovery Sogei

5.5 REQUISITI ORGANIZZATIVI

Si richiede che il **Fornitore**, entro la **data di avvio del servizio** concordata, costituisca:

- Il collegamento ai sistemi gestionali della **Committente** (TTA);
- Magazzini di parti di ricambio.

I paragrafi seguenti descrivono le strutture di coordinamento e pianificazione e di assistenza tecnica che rimarranno attive per l'intera durata del contratto.



5.5.1 STRUTTURA DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE CENTRALE

Entro 10 giorni lavorativi dalla data avvio delle attività il **Fornitore** dovrà mettere a disposizione, per tutta la durata del contratto, una Struttura di coordinamento e pianificazione centrale coordinata dal **Responsabile Unico dei Servizi**.

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 sistemiche che tecniche;
- d) eventuale cooperazione con le strutture di assistenza diretta del produttore delle apparecchiature al fine di mantenerne aggiornati i livelli di firmware, software e relative patch correttive/adequative;
- e) coordinamento delle attività di manutenzione preventiva delle apparecchiature;
- f) monitoraggio dei livelli di servizio erogati;
- 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 all'avvio delle attività.

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.

5.5.2 STRUTTURE DI ASSISTENZA TECNICA

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di avvio delle attività, il **Fornitore** dovrà predisporre e attivare, presso locali messi a disposizione dalla **Committente**, la struttura di presidio locale per la assistenza tecnica, coordinata dal **Responsabile tecnico**.

La struttura di presidio locale sarà ubicata presso la sede Sogei – Carucci e dovrà essere composta da almeno una persona.

La struttura di Presidio dovrà essere operativa 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 § 5.6 Requisiti professionali.



La struttura di assistenza tecnica e di presidio dovrà essere dotata del personale in grado di svolgere, sotto il coordinamento della Struttura di coordinamento e pianificazione precedentemente descritta, le attività di seguito illustrate:

- a. diagnosi ed esecuzione tempestiva degli interventi e della successiva corretta risoluzione dei guasti;
- b. gestione dell'escalation dei problemi su guasti bloccanti, tramite l'attivazione delle strutture di secondo livello sia sistemistiche che tecniche, con le modalità che verranno comunicate dalla *Committente* all'avvio delle attività, e monitoraggio del processo fino alla conclusione dell'evento;
- c. produzione dei piani di manutenzione preventiva;
- d. Produzione e trasmissione di specifici "Report statistici", il cui contenuto informativo sarà concordato con Sogei entro 15 giorni dalla stipula del contratto.

5.6 REQUISITI PROFESSIONALI

Il **Fornitore** garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante l'affidamento stesso, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi più avanti indicati e alle caratteristiche migliorative eventualmente offerte in sede di Offerta Tecnica.

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 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.

5.6.1 RESPONSABILE UNICO DEI SERVIZI E RESPONSABILE TECNICO



Il **Responsabile Unico dei servizi** ed 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.

5.6.2 PERSONALE TECNICO

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);

5.7 REPORTISTICA

All'avvio della fornitura il **Direttore dell'esecuzione** preciserà al **Responsabile unico dei servizi** 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.

5.8 AFFIANCAMENTO DI FINE FORNITURA



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



6. GOVERNANCE DELLA FORNITURA

6.1 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 6.3.

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.

6.2 REFERENTI

6.2.1 DIRETTORE DELL'ESECUZIONE E REFERENTI TECNICI DELLA COMMITTENTE

La **Committente** nominerà il **Direttore dell'Esecuzione Contrattuale (DDE)** che svolgerà le attività di controllo sull'esecuzione dei servizi e sull'andamento della fornitura. Il nominativo e i riferimenti del DDE saranno comunicati al Responsabile unico dei servizi.



Il Direttore dell'esecuzione, che rappresenta la Committente nei rapporti con il Fornitore, all'avvio della fornitura indicherà i nominativi dei Referenti della Sogei e delle Amministrazioni che fungeranno da suoi delegati per attività specifiche. Il Direttore dell'esecuzione avrà cura di informare il Fornitore sulle eventuali variazioni che interverranno nel corso della durata del contratto per quanto riguarda l'interlocuzione con gli Uffici della Committente.

6.3 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.

6.4 DIREZIONE DEI LAVORI

Il **Direttore dell'esecuzione** nominato da Sogei esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione nell'ambito della fornitura, anche avvalendosi del supporto di referenti tecnici e di altre figure professionali impegnate nel monitoraggio delle attività contrattuali. Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione delle attività dovrà essere indirizzata all'attenzione del **Direttore dell'esecuzione** da parte del **Responsabile Unico dei servizi** secondo le modalità concordate.

La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) contenenti la reportistica concordata deve essere accompagnata da una comunicazione scritta al **Direttore dell'esecuzione** (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.



6.5 MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

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 presso la sede del **Fornitore**. In tal caso, il **Fornitore** dovrà essere disponibile ad incontri/visite da parte di personale della **Committente** o terzi da essa delegati.

6.6 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 dal **Direttore dell'esecuzione** 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.



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 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 per ciò 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 generale sarà sottoposto ad approvazione da parte del **Direttore dell'esecuzione** 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 Generale dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta del **Direttore dell'esecuzione**, ogni qualvolta lo reputi opportuno.