

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

PER LA FORNITURA DI SISTEMI INTEGRATI E CONVERGENTI

PER INAIL - ID 2468

Sommario

1	PREMESSA	3
2	GENERALITÀ	5
2.1	Sintesi della fornitura e durata	5
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza	6
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	8
3.1	Distribuzione.....	9
4	I SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA	10
4.1	Erogazione dei servizi	10
4.2	Costituzione strutture tecniche	10
4.2.1	Struttura di coordinamento e pianificazione	10
4.2.2	Preinstallazione	11
4.2.3	Piano Operativo	12
4.2.4	Installazione, attivazione e configurazione	12
4.2.5	Servizi connessi di Training on the job	Errore. Il segnalibro non è definito.
5	I SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	14
5.1	Requisiti professionali del personale tecnico.....	14
5.2	Servizi di Manutenzione	14
5.2.1	Manutenzione preventiva	15
5.2.2	Manutenzione correttiva ordinaria	16
5.2.3	Materiali di consumo.....	17
5.3	Livelli di servizio	17
5.3.1	Livelli di servizio dei malfunzionamenti delle apparecchiature	17
5.3.2	Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software essenziali a corredo.....	17
5.4	Luogo di svolgimento.....	18

1 Premessa

Nell'ambito delle sue funzioni di supporto alle altre Amministrazioni e del Disciplinare vigente con Consip S.p.A., con comunicazioni del 10/09/2021, perfezionata e finalizzata con ulteriori comunicazioni del 27/10/2021, 30/11/2021 e 21/02/2022, INAIL ha evidenziato l'esigenza di procedere al completamento delle architetture di sistemi integrati realizzate nei suoi datacenter.

In particolare ha richiesto una acquisizione, **strutturata su due lotti**, per realizzare e garantire l'opportuno livello di ridondanza alle soluzioni convergenti selezionate e adottate dall'Istituto, sia in termini di Business Continuity che per i siti di Disaster Recovery.

Nello specifico, INAIL ha richiesto l'acquisizione di beni (Hardware e software), dei servizi connessi e dei servizi di assistenza e manutenzione relativi alla:

- costituzione del Sito di Disaster Recovery per l'ambiente multitenant delle Amministrazioni ospitate da INAIL;
- costituzione del Sito di Business Continuity (Acilia) e del Sito di Disaster Recovery (acquisto opzionale) per le attività di Cloud privato di INAIL.

Data la piena operatività attuale delle due diverse soluzioni integrate, risulta necessario quanto prima mettere in totale sicurezza i sistemi completando le due diverse architetture "three site".

Si procederà a coprire il fabbisogno di INAIL attraverso una iniziativa di acquisto divisa in due lotti.

Lotto 1 – Inail ha già realizzato tre acquisizioni di Reference Architecture basate su Infrastrutture Composable HPE, con le quali è stata realizzata la struttura di Business Continuity (**Santuario ed Acilia in BC**) riservata a realizzare l'ambiente multitenant delle Amministrazioni ospitate da INAIL.

Risulta necessario finalizzare la costituzione dell'ambiente three-site con la realizzazione del sito di Disaster Recovery, che per permettere il corretto funzionamento e la corretta resilienza deve essere realizzato con sistemi della medesima marca e tipologia di quelli utilizzati per la BC (HPE Synergy).

*

Lotto 2 - Inail ha già realizzato due acquisizioni di Infrastrutture Convergenti Vxblock DELL. Con queste acquisizioni è stata costituita il primo dei tre vertici della soluzione three-site, su cui verranno fondate le attività di Cloud privato di INAIL (sito di Santuario).

Risulta necessario procedere con i passi successivi per la costituzione dell'ambiente three-site fin da subito con la realizzazione del sito di Business Continuity di Acilia, per garantire un primo livello di resilienza alla soluzione, e successivamente (prevedendolo come acquisto opzionale) dovrà essere realizzato il sito di Disaster Recovery. Entrambi i siti, per garantire il corretto funzionamento dell'intera architettura three-site dovranno essere realizzati con sistemi della medesima marca e tipologia di quelli utilizzati per il sito principale (Dell VxBlock).

GLOSSARIO

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato in appresso indicato:

- **Apparecchiature**, indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche oggetto della *Fornitura*;
- **Committente**, indica la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD) di INAIL;
- **Capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, l'acquisto degli *apparati elettronici*, con le relative eventuali licenze d'uso dei *prodotti software* oggetto del presente *Capitolato tecnico*, le *licenze* per l'abilitazione di funzionalità sugli apparati, nonché l'erogazione dei servizi descritti nel presente documento;
- **Prodotti software essenziale e/o di base**, indica il software e le licenze d'uso oggetto del presente *Capitolato tecnico* senza i quali le apparecchiature non sarebbero in grado di eseguire i compiti e le funzionalità richieste;
- **Società o Fornitore**, indica l'aggiudicatario della *fornitura* ed esecutore del contratto.

2 Generalità

Il presente documento stabilisce i requisiti che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

2.1 Sintesi della fornitura e durata

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo di INAIL, la fornitura sarà parte integrante del sistema informativo suddetto e, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede:

1) Lotto 1

- **Componentistica Hardware/Software per realizzare il Sistema Integrato HPE del sito DR, così sinteticamente individuata:**

qtà	Sito DR
2	Frame HPE Synergy 12000
10	HPE Synergy blade SY480 (5 lame per ogni frame)
	2x Intel Xeon 5220 18-core 16x 64GB RAM (1TB) 2x HDD 15k 300GB 1x smart array P204i-c SR 1x CNA 4820C 10/20/25 Gb
1	Storage: HPE Primera A650 4N e 32 porte FC a 32Gb + schede per replica
	RAW Capacity pari a 240TB (16 ssdx15,36TB)

- **Servizi di assistenza e manutenzione sui beni sopra elencati per un massimo di 36 mesi decorrenti dalla data di positiva verifica della fornitura.**

*

2) Lotto 2

- **Componentistica Hardware/Software per realizzare il Sistema Convergente Dell per i siti di Acilia (acquisizione base) e del sito DR (acquisizione opzionale), così sinteticamente individuata:**

acquisizione VxBlock Sito Acilia (acquisizione base)
92 CPU 2208 core 46 TB di RAM

acquisizione VxBlock Sito DR (acquisizione opzionale)
32 CPU 768 core 32 TB di RAM 390 TB raw di Storage SSD

- **Servizi di assistenza e manutenzione sui beni sopra elencati per un massimo di 24 mesi, articolati in 12 mesi a partire dalla data di positiva verifica di conformità (collaudo) delle apparecchiature destinate alla acquisizione base (Sito Acilia).**

CONDIZIONI PER L'ACQUISTO OPZIONALE:

I 12 mesi rappresentano un periodo vincolante, entro il quale Inail potrà esercitare l'acquisto (opzionale) nonché il collaudo delle apparecchiature destinate al sito DR, per le quali a loro volta viene previsto un periodo di manutenzione di 12 mesi a partire dalla data di positiva verifica di conformità (collaudo) delle apparecchiature.

2.2 Prescrizioni in materia di sicurezza

Tutte le apparecchiature fornite, per entrambi i lotti, devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione.

In particolare, devono rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- **Legge 1 marzo 1968, n. 186** "Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici";
- **D. Lgs. 19 maggio 2016, n. 86**, "Attuazione della direttiva 2014/35/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni limiti di tensione";

- **D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151**, “Attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell’uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”, con riferimento all'articolo 6, comma 1-bis, dell'articolo 10, comma 4, all’articolo 13, comma 8, all’articolo 15, commi 1 e 4, e all'articolo 20, comma 4 ove applicabili;
- **D. Lgs. 14 marzo 2014, n. 49**, “Attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)”;
- **D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152**, “Norme in materia ambientale”;
- **D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81** “Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- **Norme UNI e CEI** di riferimento.

È fatto obbligo alla società aggiudicataria, per entrambi i lotti, di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

3 Oggetto della Fornitura

La fornitura, articolata su due lotti distinti, da effettuarsi nell'ambito della evoluzione del sistema informativo INAIL, comprende l'acquisizione di:

1) Lotto 1

- a1). componentistica Hardware/Software per la Reference Architecture HPE come definito in maniera sintetica al precedente paragrafo 2.1 comma 1), componentistica identificata puntualmente e totalmente dai part number riportati nella "Appendice A1" di questo Capitolato Tecnico;
- b1). servizi di assistenza e manutenzione sul materiale indicato al punto a1) per un massimo di 36 mesi decorrenti dalla data di positiva verifica della fornitura.

2) Lotto 2

- a2). (acquisizione base) componentistica Hardware/Software per il Sistema Convergente VxBlock Dell del sito di Acilia, come definito in maniera sintetica al precedente paragrafo 2.1, componentistica identificata puntualmente e totalmente dai part number riportati nella "Appendice A2" di questo Capitolato Tecnico;
- b2). (acquisizione base) servizi di assistenza e manutenzione sul materiale indicato al punto a2) per un massimo di 12 mesi decorrenti dalla data di positiva verifica della fornitura.
- a3). (acquisizione opzionale) componentistica Hardware/Software per il Sistema Convergente VxBlock Dell del sito DR, come definito in maniera sintetica al precedente paragrafo 2.1, componentistica identificata puntualmente e totalmente dai part number riportati nella "Appendice A3" di questo Capitolato Tecnico; l'acquisizione di questa opzione e il suo collaudo dovranno essere esercitati da INAIL entro i 12 mesi di assistenza dell'apparecchiatura base di cui al punto b2).
- b3). (acquisizione opzionale) servizi di assistenza e manutenzione sul materiale indicato al punto a3) per un massimo di 12 mesi decorrenti dalla data di positiva verifica della fornitura.

Per entrambi i lotti, tutte le apparecchiature hw e gli eventuali sw essenziali al corretto funzionamento delle apparecchiature stesse devono intendersi nella loro ultima release Enterprise disponibile e con il numero maggiore di funzionalità previste anche se non esplicitamente indicato.

3.1 Distribuzione

La fornitura delle apparecchiature e dei software essenziale e/o di base dovrà essere consegnata ed installata:

1) Lotto 1

Per i beni definiti al precedente paragrafo 3, punto 1, comma a1), presso un sito situato entro 600 km da Roma, raggio dal quale saranno escluse le isole.

2) Lotto 2

(acquisto base) Per i beni definiti al precedente paragrafo 3, punto 2, comma a2), presso il CED di Acilia;

(acquisto opzionale) Per i beni definiti al precedente paragrafo 3, punto 1, comma a3), presso un sito situato entro 600 km da Roma, raggio dal quale saranno escluse le isole.

Per ognuno dei due lotti, il piano operativo per la consegna, l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura, nel rispetto di quanto previsto nella Richiesta di Offerta, è a cura della Società che risulterà aggiudicataria del lotto e dovrà essere consegnato entro i termini stabiliti nel successivo paragrafo 4.2.3 e nel contratto.

4 I Servizi connessi alla Fornitura

Per ognuno dei lotti previsti, i servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del capitolato e quindi andranno prestati dalla Società aggiudicataria per ognuno dei due lotti, unitamente alla fornitura corrispondente, sia essa relativa alla fornitura base (**Lotti 1 e 2**) o relativa al lotto opzionale (solo **Lotto 2**).

Laddove il requisito relativo alla erogazione dei servizi assuma una peculiarità se riferito ad uno dei due lotti, verrà descritto puntualmente.

Tutte le attività saranno svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.

4.1 Erogazione dei servizi

La Società aggiudicataria del lotto provvederà ad erogare, nei tempi e modi che verranno successivamente illustrati, i servizi connessi di:

- coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura (come descritto al paragrafo 4.2.1);
- preinstallazione di tutte le apparecchiature di fornitura (come descritto al paragrafo 4.2.2);
- installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature fornite (come descritto al paragrafo 4.2.4);
- collaudo e messa in esercizio delle apparecchiature fornite;

4.2 Costituzione strutture tecniche

4.2.1 Struttura di coordinamento e pianificazione

La Società aggiudicataria del lotto dovrà mettere a disposizione, **entro 10 giorni** solari dalla data di stipula del contratto, una struttura di coordinamento e pianificazione, che dovrà rimanere attiva e a disposizione per tutta la durata della fase di installazione e collaudo.

Tale struttura deve essere composta da personale tecnico dedicato allo svolgimento delle attività di seguito specificate:

- funzione di interfaccia con i referenti INAIL per tutta la fase di installazione e collaudo;
- partecipazione alla stesura del **Piano Operativo** di cui al paragrafo 4.2.3, nel quale verranno individuati tempi e modi per l'installazione della fornitura;
- coordinamento delle strutture dell'assistenza tecnica della Società, compresi gli eventuali magazzini di parti di ricambio, al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti ed il ripristino della buona funzionalità dei sistemi, per tutta la fase di installazione e collaudo;

- diagnosi e risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi, per tutta la fase di installazione e collaudo.

Tali attività dovranno essere erogate senza oneri aggiuntivi per INAIL.

La Società dovrà segnalare a INAIL eventuali problematiche connesse all'erogazione del servizio, con modalità che verranno successivamente comunicate. Dovrà inoltre fornire nominativi e riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo E-Mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura.

Il servizio di coordinamento e pianificazione deve assicurare la copertura, durante tutta la fase di installazione e collaudo, con il seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

L'INAIL potrà eccezionalmente richiedere il coordinamento e la pianificazione anche al di fuori degli orari sopra specificati, ma sempre nei medesimi giorni.

4.2.2 Preinstallazione

La Società aggiudicataria del lotto dovrà espletare le attività di preinstallazione (sia quelle relative alle apparecchiature base che eventualmente di quelle opzionali) presso locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali INAIL. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte dell'apparato;
- indicazione di tutte le caratteristiche fisiche necessarie alla predisposizione delle aree nelle quali verranno installate le apparecchiature. Di seguito si riporta, a titolo di esempio, quanto richiesto in merito:
 - Ingombro di ogni apparecchiatura comprensivo delle aree di accesso
 - Tipologia ed assorbimento di energia elettrica per ogni apparecchiatura
 - Numero di collegamenti di alimentazione richiesti per ogni apparecchiatura
 - Tipologia di raffreddamento delle apparecchiature
 - Consumo in termini di frigorifici per ogni apparecchiatura
 - Quantità e tipologia delle interfacce di ogni apparecchiatura
- Predisposizione, di esclusiva competenza del fornitore, di tutti i componenti per il trasporto, così da effettuare una singola consegna.

Sono di esclusiva competenza del fornitore il trasporto e la consegna delle apparecchiature elettroniche oggetto della fornitura, complete di tutti i loro dispositivi, componenti ed accessori, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: unità di controllo, cavi di interfaccia di canale, cavi di interconnessione, cavi di alimentazione, cavi E.P.O., documentazione tecnica, microprogrammi, ecc.

Almeno 5 (cinque) giorni solari prima dell'inizio delle attività di consegna, per ognuno dei due lotti, la Società aggiudicataria del lotto dovrà mettere a disposizione di INAIL un

elenco contenente i dati identificativi dei beni che dovrà essere inviato al Direttore Esecuzione del Contratto INAIL (d'ora in poi DEC).

Tali informazioni devono essere inviate prima della consegna delle apparecchiature e saranno utilizzate successivamente per la compilazione del "Verbale di installazione/Consegna", così come descritto nel paragrafo successivo.

Il servizio di preinstallazione dovrà essere erogato senza oneri aggiuntivi per INAIL.

4.2.3 Il Piano Operativo

Per ognuno dei due lotti, entro 10 (dieci) giorni solari dalla stipula del contratto o (esclusivamente per le apparecchiature opzionali del Lotto 2) dalla emissione dell'ordinativo legato alla fornitura opzionale, la Società aggiudicataria del lotto consegnerà al DEC INAIL, ai fini della sua approvazione, anche il **Piano Operativo** contenente la proposta relativa alle modalità per l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura.

Tale Piano Operativo dovrà essere esplicitamente vagliato ed approvato da INAIL, che potrà chiedere tutte le modifiche necessarie alla approvazione stessa prima di procedere con le altre attività previste.

L'approvazione del Piano Operativo sarà comunicata ufficialmente dal DEC INAIL al Responsabile della struttura di coordinamento e pianificazione del Fornitore.

La redazione del Piano Operativo non comporterà oneri aggiuntivi per INAIL.

4.2.4 Installazione, attivazione e configurazione

L'installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature deve essere effettuata dalla Società aggiudicataria del lotto - in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo concordato con INAIL di cui al paragrafo 4.2.3 - entro il termine di 10 giorni dalla approvazione da parte di INAIL dell'intero Piano Operativo o nel differente termine concordato nel Piano Operativo medesimo.

Il personale impegnato in tali attività dovrà essere opportunamente preparato e certificato, laddove necessario, e dovrà avere una esperienza biennale in attività analoghe.

Ultimate le operazioni di installazione, l'Impresa dovrà consegnare a INAIL un "Rapporto di Fine Installazione" recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale e versione delle apparecchiature e dei prodotti software installati, nonché una dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico.

Tale rapporto dovrà peraltro anche anticipare in sintesi le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità. Contestualmente al "Rapporto di fine installazione", l'Impresa dovrà, altresì, consegnare un "Piano di collaudo", contenente la

proposta (che dovrà essere concordata e accettata da Inail) relativa ai prodotti, alle operazioni e alle funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione della Società concordare con i responsabili INAIL la data di inizio attività indicate nel Piano di Collaudo.

La Società aggiudicataria del lotto dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- installazione delle apparecchiature elettroniche, secondo le modalità proprie di ciascuna di esse e secondo le specifiche di configurazione comunicate dai responsabili INAIL prima della installazione. Si precisa fin d'ora che, qualora sia richiesto da INAIL, gli interventi andranno eseguiti anche in orario notturno, fra il sabato e la domenica, per minimizzare l'impatto sull'operatività del centro;
- attivazione delle apparecchiature elettroniche e dell'eventuale software ausiliario di gestione e verifica del loro corretto funzionamento;
- configurazione delle apparecchiature come richiesto dagli specialisti INAIL e come riportato nel Piano Operativo consegnato a INAIL;
- produzione del "Verbale di Installazione/Consegna" per le apparecchiature oggetto della Fornitura nelle modalità descritte qui di seguito:
 - i. Entro il termine di **30 (trenta) giorni solari** decorrenti dalla presentazione del "Rapporto di Fine Installazione", INAIL effettuerà delle prove di funzionalità su quanto realizzato sulla base del "Piano di Collaudo" predisposto dal Fornitore e, a seguito di tali prove, le apparecchiature verranno dichiarate attivate attraverso la compilazione del "verbale di conformità di installazione/consegna".
 - ii. In seguito alle attività di installazione delle apparecchiature, i tecnici della Società ed il DEC sono tenuti a dichiarare le apparecchiature oggetto della Fornitura attivate e messe in servizio sugli eventuali database dell'ASSET INAIL, attraverso l'utilizzo delle apposite procedure.
 - iii. Successivamente, dalla procedura sarà possibile produrre il documento chiamato "Verbale di conformità di installazione/Consegna". Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.
 - iv. La data riportata sul "Verbale di conformità di installazione/Consegna" coincide con la "Data di accettazione della fornitura".

I servizi di installazione, attivazione e configurazione dovranno essere erogati senza oneri aggiuntivi per INAIL.

5 I Servizi di assistenza e manutenzione

Per ognuno dei lotti previsti, vengono qui di seguito descritti i requisiti legati ai servizi di manutenzione ed assistenza per le apparecchiature e i software oggetto di fornitura.

Laddove il requisito relativo alla erogazione dei servizi assuma una peculiarità se riferito ad uno dei due lotti, verrà descritto puntualmente.

Tutte le attività saranno svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.

5.1 Requisiti professionali del personale tecnico

Il personale tecnico specialistico operante nelle strutture di assistenza tecnica, dovrà:

- essere personale appartenente alla casa produttrice delle apparecchiature oggetto di fornitura per il Lotto, in possesso delle seguenti qualificazioni professionali:
 - essere contrattualizzato secondo le disposizioni di legge;
 - essere in possesso di certificazioni sui prodotti e sulle tecnologie Dell fornite;
 - disporre di esperienza di almeno 2 (due) anni, maturati prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, in attività di manutenzione nelle quali siano state interessate apparecchiature e configurazioni analoghe a quelle oggetto della fornitura;
 - aver frequentato corsi di addestramento specifici di almeno 20 giornate, sostenuti prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, inerenti apparecchiature elettroniche identiche a quelle oggetto della fornitura.

5.2 Servizi di Manutenzione

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica del Produttore delle apparecchiature oggetto di fornitura per il Lotto.

Per tutte le apparecchiature e per il software oggetto di fornitura, il Servizio di Manutenzione dovrà essere erogato per tutta la durata del contratto, definita nel paragrafo 3, e nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi.

Attraverso l'erogazione dei suddetti servizi la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutti gli apparati oggetto della Fornitura, ivi compreso il software fornito.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

In particolare, il servizio, comprende tutte le attività relative a:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione correttiva ordinaria.

Il servizio riguarda anche tutti i componenti ed accessori delle apparecchiature quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cavi di interfaccia di canale in fibra o in rame;
- cavi di stringaggio e di EPO;
- fornitura ed installazione delle nuove release di microprogrammi e Firmware rilasciati ufficialmente dalle case costruttrici;
- interfacce di comunicazione interne o esterne.

Sulla base delle segnalazioni di guasto inoltrate dal personale INAIL, tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail, il personale dell'assistenza dovrà effettuare l'intervento di assistenza tecnica presso la sede dove è dislocata l'apparecchiatura coinvolta, in accordo con la struttura di coordinamento e pianificazione la quale dovrà stabilire i tempi e i modi con la struttura di gestione INAIL.

La Società aggiudicataria di ogni lotto dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e la assistenza all'installazione delle versioni successive dei **Firmware** e dei **Software** forniti.

Inoltre, ai responsabili INAIL dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni del software messe a disposizione dal produttore, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto da esso erogati.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere rilasciato un Rapporto di intervento, che deve contenere le principali informazioni che riguardano l'attività svolta. L'intervento e/o il ripristino dell'apparato deve essere accertato e riconosciuto dall'istituto.

5.2.1 Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva consiste in interventi finalizzati alla individuazione di possibili situazioni di degrado che potrebbero favorire il verificarsi di malfunzionamenti.

Saranno a cura della struttura di coordinamento e pianificazione, oltre a quanto già definito nei punti precedenti, le seguenti attività:

- analizzare sistematicamente (almeno una volta al mese) gli archivi diagnostici (EREP, log di sistema e di macchina) allo scopo di rilevare tempestivamente eventuali sintomi di degrado del funzionamento delle apparecchiature elettroniche;
- effettuare gli opportuni interventi preventivi (regolazioni, controlli, sostituzioni di parti, innalzamento di livello di microprogrammi di macchina), concordati con INAIL, aventi lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti delle apparecchiature elettroniche, prevenendo possibili situazioni di degrado;
- costituire l'eventuale collegamento diretto con le apparecchiature per la telediagnosi (collegamento RSF).

5.2.2 Manutenzione correttiva ordinaria

Consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto della Fornitura, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dalla Società aggiudicataria del singolo lotto (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail), il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco entro i tempi massimi contrattualmente concordati.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la Società aggiudicataria del singolo lotto dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 5.3. Nel corso di tale processo, dovranno essere tracciate (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail), le opportune informazioni che descrivono la gestione della escalation del malfunzionamento.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto di servizio in manutenzione, la Società dovrà comunicare (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail) tale informazione (attività di monitoraggio).

Qualora l'intervento di manutenzione comporti la sostituzione di componenti che contengono Software/Firmware, i tecnici della Società sono tenuti a ripristinare l'ambiente al fine di consentire il ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società deve richiedere al referente INAIL di effettuare l'apposita comunicazione di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale", tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail) e indicare i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura.

Per circostanze oggettive che impediscono alla Società il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, essa dovrà fornire opportuna documentazione al fine di giustificare tali circostanze.

INAIL si riserva di effettuare dei controlli affinché sia garantita la piena funzionalità delle apparecchiature a fronte del ripristino dell'ambiente software. Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti pienamente efficiente, la Società è tenuta a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente Software sostituito.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al paragrafo 5.3 e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel contratto, la Società dovrà comunicare le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata

ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà per INAIL di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

5.2.3 Materiali di consumo

Tutti i materiali di consumo (batterie in tampone, filtri, ecc.) sono a totale carico della Società aggiudicataria del singolo lotto per tutta la durata del contratto.

5.3 Livelli di servizio

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, le sole date che faranno fede saranno quelle tracciate (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail) nelle comunicazioni legate all'intervento. È fondamentale, quindi, che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente INAIL così come è stato descritto in precedenza.

5.3.1 Livelli di servizio dei malfunzionamenti delle apparecchiature

Le segnalazioni dei malfunzionamenti hardware verranno inoltrate da INAIL tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail, alla struttura di Coordinamento e pianificazione.

Ad ogni malfunzionamento segnalato la Società dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare a INAIL tale identificativo.

Il rispetto dei livelli di servizio, richiesti per l'intervento in sito e il ripristino di eventuali malfunzionamenti, verrà riscontrato in base alle seguenti tempistiche:

- la manutenzione hardware deve essere garantita in modalità 24x7x365 con un tempo di intervento di 4 ore consecutive.

5.3.2 Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software essenziali a corredo

Le segnalazioni dei malfunzionamenti software che insieme alle apparecchiature realizzano le funzionalità richieste al sistema (software essenziali e/o di base) verranno inoltrate da INAIL tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail, alla struttura di Coordinamento e pianificazione.

Ad ogni malfunzionamento segnalato la Società dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare a INAIL tale identificativo.

Per l'intervento e la risoluzione dei malfunzionamenti relativi ai prodotti software si richiede che:

- la manutenzione del software essenziale e/o di base sia garantita in modalità 24x7x365 con un tempo di intervento di 4 ore.

5.4 Luogo di svolgimento

Tutte le attività verranno svolte presso i siti INAIL definiti per la distribuzione (vedi paragrafo 3.1), ove saranno resi disponibili i necessari strumenti di lavoro.

I costi di trasferimento e soggiorno del personale saranno a carico della Società.