

Capitolato Tecnico per la fornitura servizi di manutenzione hardware dei data center

Sommario

Sommario	2
1 Premessa	3
2 Oggetto della fornitura	3
3 Descrizione della fornitura	4
4 Modalità e termini della effettuazione delle richieste di intervento	8
5 Livelli di servizio	9
6 Penali	11
7 Luogo di esecuzione dei servizi.....	12
8 Durata dei servizi	12

1 Premessa

Agenzia delle Entrate–Riscossione (AdeR), intende procedere all'acquisto di servizi di manutenzione hardware per i propri data center, al fine di potere garantire disponibilità e qualità nell'erogazione dei servizi ICT aziendali.

2 Oggetto della fornitura

Le apparecchiature per le quali il Fornitore deve assicurare i servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, sono ubicate presso le sedi di AdeR, dettagliate nella colonna 'ubicazione', dell'allegato A, al presente Capitolato Tecnico.

3 Descrizione della fornitura

3.1 Il servizio di manutenzione consiste principalmente nel ripristino delle complete funzionalità delle apparecchiature, nella messa a disposizione ed installazione di tutte le parti di ricambio in sostituzione (incluse ove presenti le batterie tampone), e nell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle stesse, secondo i livelli di servizio specificati nel presente Capitolato Tecnico e nell'Allegato A.

3.2 Inoltre, limitatamente alle apparecchiature indicate espressamente nell'allegato A al presente Capitolato Tecnico, nella colonna 'Manutenzione preventiva programmata', il Fornitore dovrà effettuare degli interventi finalizzati a prevenire l'insorgenza di guasti, come ad es. e a titolo esemplificativo e non esaustivo: pulizia filtri, rimozione polvere, sistemazione cablaggi, controlli meccanismi elettro meccanici, controllo eventuali log dei guasti dell'apparecchiatura.

Questo tipo di manutenzione, per ciascuna apparecchiatura indicata, dovrà essere garantita almeno ogni 60 giorni naturali e consecutivi, a far data dalla data di decorrenza del servizio indicata per ciascuna apparecchiatura nell'allegato A al presente Capitolato Tecnico. Il Fornitore deve assicurare che gli interventi di manutenzione preventiva programmata siano condotti senza interferire sulle funzionalità delle apparecchiature in esame, pertanto deve prevedere l'evenienza che tali interventi possano, su richiesta di AdeR, svolgersi anche in giorni festivi e senza oneri aggiuntivi. In ogni caso, tutti gli interventi devono essere sempre preventivamente autorizzati da AdeR, con una programmazione che il Fornitore formulerà con almeno 20 giorni lavorativi di preavviso, intendendosi con tale definizione i giorni feriali dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

3.3 Il servizio di ripristino delle complete funzionalità dovrà essere erogato, senza alcun limite nel numero di interventi che si rendessero necessari, a fronte di un guasto bloccante o altro malfunzionamento non bloccante delle apparecchiature, intendendosi per guasto o malfunzionamento, qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità dell'apparecchiatura stessa o, in ogni caso, qualsiasi difformità rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso, inclusi gli interventi che si rendessero necessari a fronte di quanto eventualmente rilevato nell'ambito della manutenzione preventiva programmata.

3.4 Il Fornitore si impegna anche a monitorare costantemente il rilascio da parte dei produttori di hw, di aggiornamenti e/o correzioni di eventuali bug di tutti

firmware, software, drivers , delle apparecchiature indicate nell'allegato A al presente Capitolato Tecnico, necessari per il corretto funzionamento e utilizzo delle stesse, segnalandoli tempestivamente ad AdeR e, qualora richiesto (anche via e-mail), a fornirli e ad installarli a propria cura e spese entro 30 giorni solari dalla richiesta.

3.5 Le parti di ricambio ((incluse ove presenti le batterie tampone), che dovranno essere identiche alle parti sostituite, verranno fornite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo, e dovranno essere installate a regola d'arte. Il Fornitore dovrà utilizzare parti di ricambio nuove di fabbrica, originali o equipollenti, ovvero aventi le medesime caratteristiche della parte di ricambio originale ed in grado pertanto di ristabilire la corretta e completa funzionalità dell'apparecchiatura, nonché in possesso dei medesimi requisiti di efficienza energetica ad esempio ecoetichette ambientali nell'ultima versione esistente quali Energy Star, TCO, Blauer Engel, delle parti di ricambio originali. Resta inteso che qualora la parte guasta sia un dispositivo che memorizzi permanentemente i dati (a titolo esemplificativo non esaustivo un cassetto storage disk), e la stessa sia da sostituire, l'apparecchiatura guasta rimarrà nella disponibilità di AdeR unitamente a quella usata come ricambio.

3.6 Nel caso in cui il Fornitore non abbia la disponibilità della parte di ricambio – originale o equipollente – dovrà comunque, a sua cura e spese, garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti per il ripristino del servizio, mediante sostituzione dell'apparecchiatura di AdeR con altra apparecchiatura avente le medesime caratteristiche e funzionalità di quella guasta. Tale soluzione dovrà essere preventivamente sottoposta dal Fornitore all'approvazione di AdeR, presentando una apposita richiesta corredata dalla documentazione tecnica dell'apparecchiatura proposta, atta a comprovare la sua completa conformità alle caratteristiche e funzionalità dell'apparecchiatura di AdeR. L'apparecchiatura fornita in sostituzione rimarrà nella disponibilità di AdeR fino al ripristino dell'apparecchiatura guasta; resta inteso che – qualora il Fornitore non provveda a detto ripristino – l'apparecchiatura fornita in sostituzione resterà nella disponibilità di AdeR anche successivamente alla scadenza del contratto.

3.7 Il Fornitore dovrà infine rendere disponibile in formato elettronico, entro 7 giorni naturali e consecutivi dall'eventuale richiesta di AdeR la seguente reportistica:

- a) lista dei rapporti degli interventi effettuati sulle apparecchiature;
- b) lista delle manutenzioni preventive programmate con dettaglio interventi, cui al precedente punto 3.2 del presente paragrafo.
- c) lista degli aggiornamenti e/o correzioni di eventuali bug di tutti firmware, software, drivers, di una o più apparecchiature indicate nell'allegato A al presente Capitolato Tecnico, di cui al precedente punto 3.4 del presente paragrafo

3.8 E' richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile Tecnico del Contratto.

Il Responsabile Tecnico dovrà ricoprire il ruolo di responsabile dell'organizzazione operativa del Fornitore per quanto riguarda la fornitura dei servizi oggetto del contratto.

Il Responsabile Tecnico, che deve essere alle dirette dipendenze della società aggiudicataria o, nel caso di RTI, della mandataria, dovrà gestire i rapporti con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto di Ader, garantire la qualità complessiva dei servizi erogati e disporre di ampia autonomia e capacità al fine di incidere significativamente su:

- gestione delle attività delle strutture di assistenza tecnica sia in termini di numero di risorse che di skill professionali
- decisioni in merito all'acquisizione ed al reintegro delle parti di ricambio nei magazzini;
- attivazione degli specialisti adeguati al fine di far intervenire immediatamente le strutture preposte a fronte di escalation dei problemi;
- espletamento di tutte le attività amministrative previste;
- definizione di eventuali iniziative atte a migliorare il servizio.

E' richiesto che Responsabile tecnico del contratto abbia un'esperienza minima nel ruolo di 5 anni, ovverosia deve avere comprovata esperienza di responsabile/coordinatore per attività di manutenzione hardware nell'ambito di data center .

4 Modalità e termini della effettuazione delle richieste di intervento

4.1 Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di AdeR un recapito telefonico ed un indirizzo di posta elettronica e un sistema di gestione Trouble Ticket System (TTS) gestiti da un Call Center, che operi tutti i giorni dell'anno, compresi i festivi, per tutte le 24 ore come centro univoco di ricezione e gestione richieste di informazione e di intervento. Il numero di telefono dedicato dovrà essere un "Numero per servizi di addebito al chiamato" (cd. Numero verde). Il sistema di gestione Trouble Ticket System (TTS) dovrà garantire il tracciamento della richiesta di intervento, indipendentemente dal mezzo di comunicazione, in tutte le sue fasi fino alla chiusura dell'intervento stesso. A tale scopo il Fornitore metterà a disposizione anche un portale web, con accesso attraverso utenza e password, al quale potersi collegare per verificare puntualmente ed aggiornato alla data del collegamento lo stato di avanzamento di ogni singolo intervento.

4.2 La richiesta di intervento potrà essere effettuata da AdeR nelle seguenti modalità alternative:

- a) tramite telefonata ricevuta da un operatore; Il Fornitore dovrà assegnare e quindi comunicare contestualmente ad AdeR il numero progressivo identificativo della richiesta di intervento; si precisa che, ai fini del rispetto dei livelli di servizio, la data ed ora di effettuazione della telefonata da parte di AdeR sono considerate il riferimento temporale ai fini della ricezione della richiesta di intervento da parte del Fornitore;
- b) tramite posta elettronica: in tal caso, sarà rinviata immediatamente all'indirizzo mittente di AdeR una email con il numero progressivo identificativo della richiesta di intervento, corredata dalla data e dall'ora di registrazione; si precisa che, ai fini del rispetto dei livelli di servizio, la data ed ora di invio della email da parte di AdeR sono considerate il riferimento temporale ai fini della ricezione della richiesta da parte del Fornitore.

4.3 Resta intesa la possibilità da parte di AdeR di richiedere informazioni sullo stato d'avanzamento delle richieste di intervento.

5 Livelli di servizio

51. Il Fornitore è tenuto a rispettare i livelli di servizio richiesti in modo puntuale per ogni apparecchiatura indicata nell'allegato A al presente Capitolato Tecnico (SLA), secondo le specificazioni e termini di cui al seguito:

a) SLA di intervento: è il tempo impiegato dal Fornitore per il primo sopralluogo e verifica dell'apparecchiatura presso le sede di ubicazione dell'apparecchiatura, a partire dalla data ed ora di richiesta di intervento ricevuta nelle modalità previste dal precedente paragrafo 4. In particolare si intende:

- 8H= entro 8 ore naturali e consecutive successive;
- 12H= entro 12 ore naturali e consecutive successive.

Resta inteso che l'ingresso nella sede AdeR da parte del Fornitore, è considerato il riferimento temporale ai fini della verifica delle tempistiche di intervento.

c) SLA di risoluzione: è il tempo impiegato dal Fornitore per la risoluzione del guasto e la ripresa della piena operatività dell'apparecchiatura, eventualmente sostituita ai sensi di quanto disposto dal punto 3.6 del paragrafo 3, a partire dalla data ed ora di intervento del Fornitore nelle modalità previste dal precedente paragrafo 4. In particolare si intende:

- 8H= entro 8 ore naturali e consecutive successive;
- 16H= entro 16 ore naturali e consecutive successive;
- NBD= (next business day)entro il giorno lavorativo successivo – intendendosi con tale definizione i giorni feriali dal lunedì al venerdì, festivi esclusi –

5.2 Una volta ultimata l'attività con la risoluzione del guasto all'apparecchiatura il Fornitore compilerà e firmerà un rapporto nel quale dovranno essere evidenziati:

- il numero progressivo identificativo della richiesta di intervento;
- il nominativo dell'incaricato del Fornitore che ha effettuato il servizio;
- il nominativo del referente di AdeR che richiesto l'intervento;
- la descrizione dell'apparecchiatura e la sede di ubicazione;
- la data e ora di richiesta di intervento;
- data ed ora di inizio intervento di cui al precedente punto 5.1., lett. a);
- data ed ora di ripristino/sostituzione dell'apparecchiatura di cui al precedente punto 5.1., lett. b);
- natura del guasto e descrizione delle attività effettuate per la sua risoluzione.
- Tale rapporto sarà controfirmato da AdeR, che ne tratterrà una copia, attestando così formalmente il lavoro eseguito.

6 Penali

6.1 Per ogni ora naturale e consecutiva di ritardo rispetto allo SLA di intervento AdeR potrà applicare una penale pari allo $0,3\text{‰}$ (zerovirgolatrepermille) dell'importo del Contratto;

6.2 Per ogni ora naturale e consecutiva di ritardo rispetto allo SLA di risoluzione AdeR potrà applicare una penale pari allo $0,4\text{‰}$ (zerovirgolaquattropermille) dell'importo del Contratto.

6.3 Qualora AdeR accerti che il Fornitore non effettui la manutenzione preventiva programmata delle apparecchiature secondo quanto stabilito al punto 2, del precedente paragrafo 3, potrà applicare una penale pari allo $0,4\text{‰}$ (zerovirgolaquattropermille) dell'importo del Contratto per ogni mancata esecuzione.

6.4 Qualora il Fornitore non renda disponibile e non installi a propria cura e spese, quanto previsto al punto 4, del precedente paragrafo 3, AdeR potrà applicare una penale pari allo $0,4\text{‰}$ (zerovirgolaquattropermille) dell'importo del Contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo, intendendosi con tale definizione i giorni feriali dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalla scadenza dei 30 giorni solari dalla richiesta di AdeR, e per ogni singola apparecchiatura per il quale è stata richiesta l'installazione.

7 Luogo di esecuzione dei servizi

Quanto identificato nel presente capitolato è installato presso la sede di AdeR, sito in Roma, Via Grezar N.14 al piano -1 dell'immobile, sia presso la sede di Torino Via S. Maria, 9, al piano – 1 e 4° piano.

AdeR si riserva, previa comunicazione al Fornitore, si riserva la possibilità di trasferire le apparecchiature oggetto della fornitura, a proprie cura e spese, dandone comunicazione al fornitore.

Resta inteso che il Fornitore è tenuto a fornire i servizi contrattuali anche su ubicazioni diverse da quanto stabilito al primo capoverso del presente paragrafo, in ogni caso nell'ambito della città di Roma o di Torino.

8 Durata dei servizi

La durata massima dei servizi è di 36 mesi dalla data di stipula.

Allegati:

Allegato A – HW oggetto dei servizi

Il Responsabile del Procedimento

Massimo Daniele