

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 e durata dei servizi	3
4 Modalità e termini della effettuazione delle richieste di intervento	7
5 Livelli di servizio	8
6 Verifica dell'esecuzione del contratto	9
7 Riserve	10
8 Penali	11

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 e durata dei servizi

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, AdeR si riserva di trattenere il componente sostituito per consegnarlo al Fornitore solo dopo avere preceduto a propria cura e spese (qualora necessario), alla cancellazione sicura di dati eventualmente ancora presenti sul componente stesso.

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 dei Servizi del Contratto.

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

Il Responsabile dei Servizi 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.

3.9 Il Fornitore dovrà avvalersi di personale in misura adeguata ai servizi da svolgere, di fiducia e formato sui prodotti oggetto della fornitura e su tematiche di sicurezza e di privacy, con particolare riferimento al regolamento europeo sulla protezione dei dati personali (Regolamento (UE)

2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati.).

Il personale, del quale si dovesse rendere necessario l'accesso alle Sedi dove risulta installato il Software della presente fornitura, dovrà garantire:

- di avere con sé un documento di identità personale;
- di essere dotato di targhetta distintiva della Ditta e di cartellino di riconoscimento.

Il Fornitore risponde della sua condotta e di ogni danno o molestia che possa essere da questi causato durante l'esecuzione dei Servizi.

Nello svolgimento del servizio il Fornitore deve evitare intralci o disturbo al normale andamento dell'attività della stazione appaltante. Il dipendente addetto del Fornitore, ovvero il dipendente di altre Società facenti parte di un'eventuale RTI ovvero il dipendente di Società subappaltatrici, è soggetto ad obblighi di riservatezza su fatti o circostanze di cui possa venire a conoscenza nell'espletamento delle proprie funzioni. Il Fornitore è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e collaboratori, nonché di quelli dei propri subappaltatori e subcontraenti. Il Fornitore è inoltre direttamente responsabile dei danni derivati a terzi da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Resta inteso che, per motivi di sicurezza, potranno essere concordate in ogni momento di esecuzione del Contratto diverse modalità di identificazione del personale.

3.10 Inoltre, durante il periodo di vigenza contrattuale, AdeR si riserva di richiedere al Fornitore lo spostamento degli apparati oggetto della fornitura, in ubicazione diversa (o nell'ambito della stessa ubicazione ma in locale diverso), da quella indicata nell'allegato A al presente Capitolato Tecnico.

A titolo esemplificativo non esaustivo: spostamento da Roma via G. Grezar 14, ad altra ubicazione nell'area metropolitana di Roma, oppure da Roma Via Grezar a Torino via Santa Mara e viceversa, oppure ancora da Palermo a Roma.

In caso di richiesta di AdeR, entro i 15 giorni lavorativi, successivi, intendendosi con tale definizione i giorni feriali dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, il Fornitore dovrà produrre specifica proposta-preventivo che indichi il preventivo dei costi, e il piano degli interventi, concordando la tempistica con AdeR.

AdeR, si riserva di approvare la proposta-preventivo entro 15 giorni lavorativi successivi dal suo ricevimento, intendendosi con tale definizione i giorni feriali dal lunedì al venerdì, festivi esclusi. In caso di approvazione della proposta-preventivo, sarà cura del Fornitore eseguire tutti gli adempimenti necessari per effettuare a regola d'arte e nei tempi concordati nel piano, le attività, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: disinstallazione delle apparecchiature, imballaggio, trasporto, re-installazione ecc.

Resta inteso che AdeR, liquiderà al Fornitore i soli costi preventivati che, dovranno essere comprensivi di tutti gli oneri necessari allo svolgimento a

regola d'arte dell'intervento. A tale riguardo, si specifica che tali interventi potranno essere previsti anche in giornate festive.

Durante il periodo di vigenza contrattuale è previsto un numero di interventi fino alla concorrenza massimo del valore di 40.000€ (quarantamila); Resta inteso che tale previsione non è comunque vincolante e impegnativa per AdeR.

È considerata una unità d'intervento, l'insieme delle operazioni necessarie per lo spostamento tra una sede e l'altra di più apparecchiature, come indicata in una singola proposta-preventivo.

L'importo di 40.000€ non è soggetto a ribasso per effetto dello sconto che verrà effettuato nell'offerta economica.

- 3.11** Il contratto ha una durata di 12 mesi a partire dal 01 febbraio 2022 con scadenza il 31 gennaio 2023. La decorrenza è puntualmente indicata per ogni apparecchiatura nell'allegato 'A' al Capitolato Tecnico fermo restando che per ogni apparecchiatura la scadenza è fissata al 31 gennaio 2023.

Nel caso in cui la stipula venga successivamente al 01 febbraio 2022, resta inteso che la data di decorrenza coinciderà con quella di stipula, mentre la data di scadenza sarà a 12 mesi dalla data di stipula.

4 Modalità e termini della effettuazione delle richieste di intervento

4.1 Entro 10 giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto 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 e-mail 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

5.1. 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 la 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:
 - 4H= entro 4 ore naturali e consecutive successive;
 - 8H= entro 8 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.

- b) **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:
 - 4H= entro 4 ore naturali e consecutive successive;
 - 12H= entro 12 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 della 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 Verifica dell'esecuzione del contratto

AdeR, ai sensi dell'art. 102 e 111 del D.lgs. 50/2016, procederà ad effettuare le verifiche e i controlli occorrenti ad accertare la regolare esecuzione del contratto.

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, verificherà la corretta esecuzione della fornitura. In relazione alla specifica tipologia di servizio oggetto di contratto, le attività di controllo del DEC sono indirizzate alla valutazione:

- del rispetto del tempo di messa a disposizione di:
 - recapito telefonico;
 - indirizzo di posta elettronica;
 - sistema di gestione Trouble Ticket System (TTS) gestiti da un Call Center
 - portale web;
- del rispetto dei tempi di fornitura della reportistica a fronte dell'eventuale richiesta di AdeR la seguente reportistica:
- del rispetto dei tempi di intervento;
- del rispetto dei tempi di risoluzione;
- corretta esecuzione delle operazioni di moving delle apparecchiature

Le verifiche del rispetto dei tempi di messa a disposizione di recapito telefonico, indirizzo di posta elettronica, sistema di gestione Trouble Ticket System (TTS) gestiti da un Call Center, del portale web; avverranno entro 15 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

Le verifiche del rispetto dei tempi di fornitura della reportistica, di intervento, di risoluzione delle anomalie, delle proposte-preventivo e dei piani di intervento delle operazioni di moving delle apparecchiature verranno effettuate, con cadenza

trimestrale, tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di competenza (trimestre) prima dell'emissione della fattura.

Le già menzionate verifiche verranno effettuate servendosi delle evidenze raccolte dal DEC circa:

- le date/ore dell'invio della reportistica richiesta;
- le date/ore della richiesta di intervento
- l'effettivo tempo di risoluzione

Quindi per quanto concerne l'esecuzione dei servizi di manutenzione, nel caso in cui non vengano riscontrare inadempienze o difformità rispetto ai livelli di servizio previsti, verrà rilasciato il numero di Regola Esecuzione per dare seguito alla fatturazione trimestrale

Le verifiche del rispetto alla corretta esecuzione delle operazioni di moving saranno sostanzialmente finalizzate a riscontrare che le apparecchiature siano state smontate, trasportate, e rimontate nelle sedi e nei tempi concordati nella proposta preventivo, e che le stesse siano correttamente funzionanti e prive di danneggiamenti; Tali verifiche saranno effettuate da AdeR entro 2 giorni lavorativi dalla data fine intervento di moving, e in caso di riscontro positivo verrà rilasciato il numero di Regola Esecuzione per dare seguito alla fatturazione dell'intervento.

Nel caso di mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali e delle disposizioni impartite per la corretta esecuzione delle prestazioni affidate, nessuna esclusa, il DEC segnala al RUP le inadempienze riscontrate, anche al fine dell'applicazione delle penali di cui all'articolo "Penali" del presente Capitolato, ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento. Il RUP dopodiché, provvede a formulare le relative contestazioni al Fornitore a mezzo PEC all'indirizzo indicato nel contratto, assegnando a quest'ultimo un termine per la presentazione delle proprie controdeduzioni e per rimuovere gli inadempimenti riscontrati non inferiore a 15 giorni naturali e consecutivi, salvo i casi d'urgenza in cui il predetto termine non potrà essere inferiore a 10 giorni naturali e consecutivi.

Ad ogni modo, nei termini definiti dal RUP in funzione della gravità riscontrata ed indicati nella segnalazione, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR le proprie eventuali controdeduzioni; trascorso tale termine, la stazione appaltante adotterà i provvedimenti conseguenti.

7 Riserve

All'atto di ciascun pagamento il Fornitore ha la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplorazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento

della formulazione delle stesse, il Fornitore ha l'onere di esplicitare per iscritto e via PEC, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni naturali e consecutivi, le cifre di compenso cui crede aver diritto e le ragioni di ciascuna domanda. Il DEC, nei successivi quindici giorni, comunicherà al fornitore le sue motivate deduzioni. Nel caso in cui il Fornitore non abbia esplicitato le proprie eventuali riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i controlli tecnico contabili effettuati dal DEC s'intendono definitivamente accertati e il Fornitore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Le riserve non espressamente confermate sul certificato di ultimazione delle prestazioni si intendono abbandonate.

8 Penali

8.0 Per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto definito al paragr. 4 circa la messa a disposizione di un:

- recapito telefonico;
- indirizzo di posta elettronica;
- sistema di gestione Trouble Ticket System (TTS) gestiti da un Call Center
- portale web;

AdeR potrà applicare una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo del Contratto;

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

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

8.3 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‰ (zerovirgolaquattropermille) dell'importo del Contratto per ogni mancata esecuzione.

8.4 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‰ (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.

8.5 Qualora il Fornitore non renda disponibile la reportistica e i dati di cui al precedente punto 7 del paragrafo 3 entro il termine previsto, AdeR potrà applicare una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo del Contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo, intendendosi con tale definizione i giorni feriali dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

8.6 Per ogni giorno di ritardo nell'emissione specifica proposta-preventivo a seguito di richiesta da parte di AdeR dello spostamento degli apparati oggetto della fornitura, in ubicazione diversa (o nell'ambito della stessa ubicazione ma in locale diverso), da quella indicata nell'allegato A al presente Capitolato Tecnico, AdeR potrà applicare una penale pari allo 0,30/00 (zerovirgolatrepermille) dell'importo del Contratto;

8.7 Per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto definito nel piano di intervento per le attività di spostamento definito, AdeR potrà applicare una penale pari allo 0,30/00 (zerovirgolatrepermille) dell'importo del Contratto;

Allegati:

Allegato A – HW oggetto dei servizi

Il Responsabile del Procedimento

Massimo Daniele

(firmato digitalmente)