

ALLEGATO 1

**CAPITOLATO TECNICO
PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE DEI DATA CENTER**



Sommario

1. OGGETTO.....	2
2. MODALITA' E TERMINI DI EFFETTUAZIONE DELLE RICHESTE DI INTERVENTO	4
3. LIVELLI DI SERVIZIO	4
4. DURATA DEI SERVIZI	5
5. PENALI	5
6. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA	6



CAPITOLATO TECNICO PER LA FORNITURA SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE

1. OGGETTO

1. Equitalia S.p.A. intende acquisire i servizi di manutenzione on site , per hardware (più avanti citati come apparecchiature), come meglio dettagliati nell'allegato A al presente Capitolato Tecnico.
2. Le apparecchiature per le quali il Fornitore deve assicurare i servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, e di cui avrà preso visione prima della presentazione dell'offerta, sono ubicate presso le sedi del gruppo Equitalia S.p.A., dettagliate nella colonna 'ubicazione', dell'allegato A, al presente Capitolato Tecnico.
3. 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.
4. 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 Equitalia S.p.A , svolgersi anche in giorni festivi e senza oneri aggiuntivi. In ogni caso, tutti gli interventi debbono essere sempre preventivamente autorizzati da Equitalia S.p.A, con una richiesta che il Fornitore formulerà con almeno 20 giorni lavorativi di preavviso, intendendosi con tale definizione i giorni feriali dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.
5. 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.
6. 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 Equitalia S.p.A. e, qualora richiesto (anche via e-mail), a fornirli e ad installarli a propria cura e spese entro 30 giorni solari dalla richiesta.



7. 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.
8. 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 Equitalia S.p.A. con altra apparecchiatura avente le medesime caratteristiche e funzionalità di quella guasta. Tale soluzione dovrà essere preventivamente sottoposta dal Fornitore all'approvazione di Equitalia S.p.A., 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 Equitalia S.p.A.. L'apparecchiatura fornita in sostituzione rimarrà nella disponibilità di Equitalia S.p.A. 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 Equitalia S.p.A. anche successivamente alla scadenza del contratto.
9. Inoltre, durante il periodo di vigenza contrattuale, Equitalia S.p.A. 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. In caso di richiesta di Equitalia S.p.A., 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 Equitalia S.p.A.
Equitalia S.p.A. 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 Equitalia S.p.A. 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 complessivo di interventi non superiore a 20 unità (venti), e fino alla concorrenza massimo del valore di 40.000€ (quarantamila); Resta inteso che tale previsione non è comunque vincolante e impegnativa per Equitalia S.p.A.
E' 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.



10. Il Fornitore dovrà infine rendere disponibile in formato elettronico, entro 7 giorni naturali e consecutivi dall'eventuale richiesta di Equitalia S.p.A la seguente reportistica:
- a) lista dei rapporti degli interventi effettuati sulle apparecchiature;
 - b) report statistici sul servizio erogato in funzione dei livelli di servizio richiesti;
 - c) lista delle manutenzioni preventive programmate con dettaglio interventi , cui al precedente punto 4 del presente paragrafo.
 - d) lista degli di 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 6 del presente paragrafo

2. MODALITA' E TERMINI DI EFFETTUAZIONE DELLE RICHESTE DI INTERVENTO

1. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Equitalia S.p.A. 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.
2. La richiesta di intervento potrà essere effettuata da Equitalia S.p.A. nelle seguenti modalità alternative:
 - a) tramite telefonata ricevuta da un operatore; Il Fornitore dovrà assegnare e quindi comunicare contestualmente ad Equitalia S.p.A. 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 Equitalia S.p.A 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 Equitalia S.p.A. 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 Equitalia S.p.A sono considerate il riferimento temporale ai fini della ricezione della richiesta da parte del Fornitore.
3. Resta intesa la possibilità da parte di Equitalia S.p.A. di richiedere informazioni sullo stato d'avanzamento delle richieste di intervento.

3. LIVELLI DI SERVIZIO

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 le sede di ubicazione dell'apparecchiatura, a partire dalla data ed



ora di richiesta di intervento ricevuta nelle modalità previste dal precedente paragrafo 2. In particolare si intende:

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

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 8 del paragrafo 1, a partire dalla data ed ora di richiesta di intervento ricevuta dal Fornitore nelle modalità previste dal precedente paragrafo 2. 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 – intendendosi con tale definizione i giorni feriali dal lunedì al venerdì, festivi esclusi – successivo.

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 Equitalia S.p.A. 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 1., lett. a);
- data ed ora di ripristino/sostituzione dell'apparecchiatura di cui al precedente punto 1., lett. b);
- natura del guasto e descrizione delle attività effettuate per la sua risoluzione.

Tale rapporto sarà controfirmato da Equitalia S.p.A., che ne tratterrà una copia, attestando così formalmente il lavoro eseguito.

4. DURATA DEI SERVIZI

1. La durata massima del contratto è di 36 mesi dalla data di stipula.

Qualora la data di decorrenza del servizio specificata per ogni singola apparecchiatura, come da tabella di cui all'allegato A al Capitolato Tecnico, sia antecedente alla data di stipula, resta inteso che quest'ultima costituirà la data effettiva di decorrenza.

5. PENALI

1. Per ogni ora naturale e consecutiva di ritardo rispetto allo SLA di intervento Equitalia S.p.A. applicherà una penale pari allo 0,3⁰/00 (zerovirgolatrepermille) dell'importo del Contratto;
2. Per ogni ora naturale e consecutiva di ritardo rispetto allo SLA di risoluzione Equitalia S.p.A. applicherà una penale pari allo 0,4⁰/00 (zerovirgolaquattropermille) dell'importo del Contratto.
3. Qualora Equitalia S.p.A. accerti che il Fornitore non effettui la manutenzione preventiva programmata delle apparecchiature secondo quanto stabilito al punto 4, del precedente paragrafo 1, applicherà una penale pari allo 0,4⁰/00 (zerovirgolaquattropermille) dell'importo del Contratto per ogni mancata esecuzione.
4. Qualora il Fornitore non renda disponibile e non installi a propria cura e spese, quanto previsto al punto 6, del precedente paragrafo 1, Equitalia S.p.A applicherà una penale pari allo 0,4⁰/00 (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 Equitalia S.p.A. , e per ogni singola apparecchiatura per il quale è stata richiesta l'installazione.

5. Qualora il Fornitore non renda disponibile la proposta-preventivo di intervento per spostamento degli apparati nei termini previsti al punto 9, del precedente paragrafo 1, applicherà una penale pari allo 0,3⁰/∞ (zerovirgolaquattropermille) dell'importo del Contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo, intendendosi con tale definizione i giorni feriali dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.
6. Qualora il Fornitore non rispetti le tempistiche concordate per l'esecuzione dell'intervento nella proposta-preventivo per spostamento degli apparati di cui al punto 9, del precedente paragrafo 1, applicherà una penale pari allo 0,4⁰/∞ (zerovirgolaquattropermille) dell'importo del Contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo, intendendosi con tale definizione i giorni feriali dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.
7. Qualora il Fornitore non renda disponibile la reportistica e i dati di cui al precedente punto 10 del paragrafo 1 entro il termine previsto, Equitalia S.p.A. applicherà una penale pari allo 0,3⁰/∞ (zerovirgolaquattropermille) dell'importo del Contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo, intendendosi con tale definizione i giorni feriali dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

6. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

1. Il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le vigenti Leggi, Norme e Regolamenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori.
2. Equitalia, attraverso il Documento Unico di valutazione dei rischi di interferenza (DUVRI) per la sedi indicate nella colonna 'ubicazione' dell'allegato A, oggetto dell'attività contrattuale di cui all'allegato B al presente Capitolato tecnico espleta le proprie obbligazioni in materia di informazione sui rischi specifici, sulle procedure di emergenza, nonché per quanto attiene la valutazione dei rischi interferenti e le relative misure di prevenzione e protezione ai sensi di quanto previsto all'art. 26 del D.lgs n. 81/2008.
3. Il Fornitore, dovrà inoltre predisporre e consegnare prima dell'inizio delle attività ad Equitalia S.p.A. un Piano di sicurezza ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008

Allegati:

Allegato A : riepilogo HW oggetto dei servizi

Allegati divisi per sla e per hw oggetto dei servizi:

- Man. Preventiva SI-SLA 8_NBD
- Man. Preventiva NO-8_NBD
- Man. Preventiva SI-SLA 8_16
- Man. Preventiva SI-SLA 4_8
- Man. Preventiva NO-SLA 4_8
- Man. Preventiva SI-SLA 4_16
- Man. Preventiva NO-8_16 Server, Enclosure, Librerie
- Man preventiva NO-8 16 altro