

CAPITOLATO TECNICO

**Servizio di assistenza evolutiva/correttiva su apparati in uso nei
Centri di Risposta “NUE 112”
Ministero dell’Interno
Dipartimento della Pubblica Sicurezza**

INDICE GENERALE

Sommario

1. Premessa	3
2. Oggetto della fornitura	3
3. Descrizione della Fornitura	3
4. Verifiche di conformità	3
5. Assistenza Tecnica	4
5.2 Assistenza Evolutiva	4
5.3 Assistenza correttiva	4
5.4 Interventi di assistenza on site	6
6. Help Desk	7
7. Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione	8
8. Monitoraggio e reportistica	8
9. Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)	8
10. Ritiro per il trattamento dei materiali di consumo	9
11. Responsabile del servizio	9
12. Livelli di servizio e penali	9

1. Premessa

Il presente Capitolato Tecnico prevede la fornitura di un servizio di assistenza evolutiva e correttiva, per un periodo di 12 mesi, degli apparati in uso nei Centri di Risposta “NUE 112” al fine di garantire il corretto funzionamento dei Server “HP” installati presso le 103 Questure, la Sala Monitoraggio di Spinaceto e la Scuola di Pescara.

2. Oggetto della fornitura

La fornitura prevede servizi di assistenza evolutiva e correttiva di server “HP”, per un periodo massimo di 12 mesi a partire dalla data di attivazione del contratto.

Il servizio deve comprendere l’aggiornamento tecnologico dei sistemi e garantire l’accesso/download/utilizzo delle licenze d’uso del “firmware” e degli aggiornamenti e/o “patch” per le componenti software. Ove previsto, il Fornitore dovrà provvedere all’acquisto dei relativi contratti di assistenza hardware/software (sistema operativo e software di base).

3. Descrizione della Fornitura

Il servizio di assistenza tecnica, oggetto della presente fornitura, deve essere fornito, per l’intera durata contrattuale, sull’intera infrastruttura tecnologica di seguito riportata:

APPARATO	QUANTITÀ
Enclosure HP BLc7000	105
Blade Server HP BL685cG7	211

Il Fornitore dovrà altresì fornire un servizio di help desk come descritto nei capitoli seguenti.

4. Verifiche di conformità

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore, e comunque entro e non oltre 10 giorni dalla data di stipula del contratto, l’Amministrazione procederà alla verifica di conformità della fornitura, che si concluderà con la redazione di apposito certificato di conformità.

Le operazioni di verifica di conformità si svolgeranno in unica fase inventariale in cui il Fornitore dovrà presentare ogni documentazione necessaria ad attestare l’effettivo rinnovo/attivazione dei contratti sottoscritti con le case produttrici.

Tale documentazione, che dovrà comprendere i contratti sottoscritti con le case produttrici e rispondenti a quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico in termini di qualità e livelli di servizio, sarà sottoposta ad approvazione da parte dell’Amministrazione.

Si precisa che le verifiche di conformità saranno rivolte ad accertare, altresì, che siano stati attivati, col produttore, i relativi servizi di assistenza Software, in relazione alle apparecchiature per le quali tale servizio è previsto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori motivate verifiche qualora le ritenga opportune ed il Fornitore deve garantire tutta l'assistenza necessaria mettendo a disposizione tutte le apparecchiature ed i mezzi essenziali per l'effettuazione di tali verifiche.

5. Assistenza Tecnica

Attraverso l'erogazione del presente servizio, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le apparecchiature oggetto della presente fornitura, per l'intera durata contrattuale, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e la risoluzione dei malfunzionamenti.

Il presente servizio dovrà essere erogato 5 gg su 7 8h, dalle 8.30 alle 17.30, escluso sabato e festivi, nel rispetto dei livelli di servizio minimi indicati e provvedendo ad intervenire presso le sedi di installazione delle apparecchiature (modalità "on-site") secondo le modalità descritte nei paragrafi seguenti.

5.2 Assistenza Evolutiva

Il Fornitore dovrà assicurare, per tutto il periodo contrattuale, la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive (upgrade) dei componenti software emessi dal produttore degli apparati.

In particolare il Fornitore dovrà fornire ed installare gratuitamente, su richiesta dell'Amministrazione, gli adeguamenti (patch) e nuove versioni/release del sistema operativo e del software di base costituenti le apparecchiature, rilasciati dal produttore del software, acquistando direttamente patch e nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS dalla casa produttrice e/o IOS per gli apparati di rete, laddove previsto dalle specifiche tecniche delle apparecchiature gestite.

Il Fornitore dovrà effettuare la verifica periodica e programmata delle apparecchiature con lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i loro componenti, prevenendo possibili situazioni di errore e/o degrado attraverso opportuni interventi.

Tali verifiche devono essere effettuate con frequenza **trimestrale** e comunque nei modi che verranno concordati con l'Amministrazione.

5.3 Assistenza correttiva

Il servizio di assistenza correttiva "hardware" e "software", si compone di tutte le attività necessarie a garantire il perfetto stato di funzionamento degli apparati e la rimozione di eventuali malfunzionamenti.

Per malfunzionamento si intende ogni difformità in relazione alle specifiche indicate nella documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio comprende tutte le attività volte alla risoluzione di eventuali problematiche legate all'accesso/download/utilizzo delle licenze d'uso del "firmware" e degli aggiornamenti e/o "patch" per le componenti software (sistemi operativi e software di base) e/o "fixing" degli eventuali "bug" verificatesi.

Il presente servizio si intende comprensivo di tutte le parti di ricambio, nonché di tutte le eventuali unità che dovessero essere impiegate, quali sostituzioni, per la corretta erogazione del servizio stesso.

Nel caso in cui si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparato, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura ed a spese del Fornitore.

Si precisa che nel caso in cui l'intervento comporti la distruzione dell'ambiente software (tipicamente per rimpiazzo di supporti quali hard disk o altri supporti di memorizzazione), il Fornitore dovrà provvedere al ripristino di tali ambienti software in modo da ripristinare la piena funzionalità dell'apparato.

La sostituzione di interi apparati è ammessa, pur restando comunque subordinata all'autorizzazione scritta dell'Amministrazione, solo quando lo impongano circostanze quali:

- la natura stessa "non riparabile" dell'apparato. Solo in questo caso la sostituzione è da intendersi a titolo definitivo;
- l'impossibilità di assicurare in altro modo il tempestivo ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura. In questo caso la sostituzione ha carattere esclusivamente temporaneo;
- qualora gli apparati o i dispositivi non possano più essere mantenuti.

In tutti i casi di sostituzione, gli apparati dovranno essere sostituiti con altri del medesimo tipo, nuovi di fabbrica, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli sostituiti, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

Qualora la sostituzione sia di tipo temporaneo, il ripristino e la reinstallazione dell'apparato originario deve avvenire entro la scadenza del periodo contrattuale.

È a totale carico del Fornitore il servizio di "disk retention" secondo il quale i dischi contenenti dati, che necessitano di essere sostituiti per malfunzionamenti, non vengono resi al servizio di supporto dell'offerente ma devono essere trattenuti dall'Amministrazione.

Simile servizio dovrà essere previsto per gli apparati o parte di essi che contengano supporti di memoria non removibili (Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (Raee) e misure di sicurezza dei dati personali - 13 ottobre 2008 G.U. n. 287 del 9 dicembre 2008).

Le segnalazioni di malfunzionamenti saranno inoltrate telefonicamente al Fornitore, per tramite del servizio di help desk, con conseguente apertura di un ticket di "richiesta d'intervento". Sulla base di tali segnalazioni il personale delle strutture di assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento, entro i termini riportati di seguito.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, il Fornitore è obbligato a ripristinare

l'operatività dell'apparecchiatura, per guasti bloccanti e non, entro 8 ore lavorative dalla "richiesta d'intervento", attraverso l'intervento di personale tecnico on site presso l'Amministrazione, come di seguito riportato:

Modalità:	On Site
Copertura:	5 gg su 7, 8h
Tempo di risoluzione	TR1A – 8 ore TR2A – 8 ore

Dove:

- **Tempo di ripristino TR1A:** tempi entro i quali il fornitore dovrà provvedere all'intervento di assistenza per riportare l'HW e /o SW alla piena funzionalità nei casi di gravità "1" - Guasto bloccante - in cui l'intero HW e/o SW è indisponibile agli utenti e/o gravemente degradato e/o è impossibile far funzionare le operazioni di Sistema o le applicazioni mission critical.
- **Tempo di ripristino TR2A:** tempi entro i quali il fornitore dovrà provvedere all'intervento di assistenza per riportare l'HW e /o SW alla piena funzionalità nei casi di gravità "2" - Guasto non bloccante - funzioni non critiche dell'HW e/o del SW sono indisponibili agli utenti agli utenti e/o gravemente degradate, oppure funzioni critiche sono lievemente degradate e/o il Sistema è pienamente operativo, ma si riscontrano errori che non incidono sulla utilizzabilità.

In particolare TR1A indica il primo intervallo massimo richiesto tra il tempo di apertura del ticket e il tempo di termine dell'intervento di assistenza riportato nel Rapporto di intervento (il tempo indicato include sia il tempo previsto per l'intervento presso l'Amministrazione, sia il tempo eventualmente necessario per la riparazione).

Il mancato rispetto dei termini indicati al presente Paragrafo comporterà l'applicazione di specifiche penali.

Si precisa che è consentito intervenire da remoto sui sistemi oggetto di assistenza, tramite la Sala Monitoraggio di Spinaceto.

5.4 Interventi di assistenza on site

Per interventi di assistenza on site si intendono gli interventi per il ripristino delle apparecchiature a seguito di malfunzionamenti.

Nel caso sia necessario un intervento, la richiesta dovrà essere processata dal Fornitore che, verificata la disponibilità dei tecnici con skills adeguati nella zona competente e la disponibilità delle scorte per l'intervento richiesto, attiva l'intervento del Tecnico.

Il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura, dovrà avvenire entro i termini definiti, a decorrere dal momento (data e ora) della richiesta di intervento registrata dall'help desk.

Per ogni intervento il Tecnico incaricato deve compilare un'apposita scheda denominata "Rapporto di intervento", sottoscritto da un rappresentante dell'Amministrazione, nella quale devono essere registrati:

- Identificativo (numero, giorno e ora) della richiesta di intervento;
- Identificativo (numero, giorno e ora) dell'intervento;
- Identificativo (seriale) dell'apparato oggetto di intervento;
- Ubicazione dell'apparecchiatura;
- Tipologia di intervento;
- Causa del guasto;
- Elenco degli elementi sostituiti;
- Esito intervento, comprensivo dell'ora e del giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).
- Firma del responsabile dell'Amministrazione

6. Help Desk

Il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione **un numero unico per la gestione delle richieste di assistenza** che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative a richieste di informazione ed assistenza tecnica per malfunzionamento degli apparati in uso nei Centri di Risposta "NUE 112", oggetto della fornitura del presente atto negoziale.

Il servizio dovrà provvedere a:

- ricevere e registrare le richieste di assistenza tecnica correttiva;
- attivare la struttura di assistenza tecnica correttiva;
- controllare i processi di risoluzione delle richieste di assistenza e verificarne gli esiti;
- informare i referenti dell'Amministrazione sullo stato dell'intervento;
- elaborare ed analizzare le statistiche sugli interventi.

In particolare il servizio dovrà:

- fornire supporto finalizzato a far funzionare l'intera infrastruttura conformemente alla documentazione, sotto forma di "workaround, fix, service pack" e assistenza telefonica;
- mettere a disposizione dell'Amministrazione qualsiasi informazione pertinente che venga richiesta includendo, senza limitazioni, il numero cliente o quello di identificazione del sito, la gravità dell'incidente, il nome del "software" comprensivo di "release", "versione", "service pack" e altri termini descrittivi richiesti dal Fornitore, nonché indicare un proprio referente tecnico che conosca l'ambiente o l'anomalia da risolvere.

Il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata contrattuale, i seguenti livelli minimi di servizio:

1. Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute;
2. Risposta entro 60" per il 10% delle chiamate ricevute.

Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.

3. Percentuale di chiamate perdute non superiore al 5%.

Il mancato rispetto dei Livelli di servizio riportati comporta l'applicazione di specifiche penali.

7. Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione

Durante l'esecutività del contratto, l'Amministrazione si riserva di richiedere al fornitore l'integrazione del proprio flusso di gestione delle richieste di intervento, con il sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione, mediante una delle seguenti modalità:

- **accesso tramite web-interface al sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione:** attraverso apposite credenziali (user/password) il personale del Fornitore accederà sul portale di Trouble Ticketing dell'Amministrazione ed aggiornerà lo stato della richiesta di intervento;
- **invio di email "strutturata":** l'invio delle informazioni necessarie all'aggiornamento dello stato di una richiesta avverrà mediante l'interscambio di email strutturate, affinché un'apposita procedura SW possa interpretarne in modo automatico il contenuto ed effettuare l'aggiornamento.

8. Monitoraggio e reportistica

L'offerente deve prevedere un servizio di monitoraggio degli SLA erogati e fornire una reportistica trimestrale con le seguenti indicazioni:

- classificazione dell'evento in base ai livelli di criticità di cui sopra;
- indicazione di data/ora di apertura del disservizio;
- segnalazione di ritorno;
- tempo di ripristino del servizio.

9. Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)

Il servizio in esame è un servizio connesso alla fornitura delle apparecchiature e dovrà essere prestato gratuitamente dal Fornitore se espressamente richiesto dall'Amministrazione, anche per apparecchiature eccedenti l'oggetto della fornitura, purché non antecedenti al 13 agosto 2005.

Il Fornitore dovrà garantire qualora richiesto, in caso di sostituzione di un pezzo, la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento ambientale compatibile dei RAEE professionali secondo quanto previsto dagli artt. 13 e 24 del D.lgs. 14 marzo 2014, n. 49, dal D.lgs. 152/2006 e s.m.i..

Resta peraltro inteso che è estraneo all'oggetto del Contratto la fase prodromica della dismissione, che è a carico di ciascuna singola Amministrazione (es.: "verbale di fuori uso" dell'U.T.E., ecc.).

A proposito della procedura di rimozione e dismissione dei beni mobili di proprietà dello Stato, si rimanda a quanto disciplinato dalla Ragioneria Generale dello Stato, rispettivamente nella circolare n. 43 del 12 dicembre 2006 (riferimenti in materia di gestione di beni durevoli di valore non superiore a Euro 500,00 e procedura di ammortamento con relative aliquote annue), nella circolare n. 33 del 26 gennaio 2010 (Cessione dei beni mobili ai fini di : i) vendita; ii) cessione gratuita; iii) dismissione e smaltimento) e nella circolare n. 4 del 26 gennaio 2010.

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro di RAEE per il loro trasporto e trattamento in conformità e nel rispetto di quanto stabilito dalle predette vigenti disposizioni normative.

Ai sensi di legge, il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni onere o spesa inerenti il servizio di dismissione dell'esistente, di cui al presente paragrafo, per apparecchiature in possesso dell'Amministrazione medesima.

10.Ritiro per il trattamento dei materiali di consumo

Il Fornitore, previo accordo con l'Amministrazione richiedente, dovrà farsi carico di ogni attività connessa al ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di consumo usati, inclusi eventuali parti di ricambio delle Apparecchiature oggetto del contratto.

Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro 10 dalla richiesta.

Alla richiesta, da parte dell'Amministrazione, per il ritiro dei materiali di consumo usati, dovrà corrispondere apposito documento (es. modulo di ritiro) che verrà compilato e sottoscritto contestualmente dall'Amministrazione richiedente e dal Fornitore al momento del ritiro di suddetto materiale.

11.Responsabile del servizio

Al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale, all'atto della stipula del contratto di fornitura il fornitore dovrà indicare un responsabile del servizio, eventualmente coincidente con il soggetto firmatario del contratto, che funga da interfaccia con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi, e più in generale che possa rappresentare il Fornitore ad ogni effetto. Le comunicazioni e gli eventuali disservizi ed inadempienze comunicate al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al Fornitore.

12.Livelli di servizio e penali

Si riportano di seguito i livelli di servizio e le penali.

<i>Livello di servizio</i>	<i>Caso di Applicazione</i>
SLA.1	Ripristino guasto bloccante hardware o software: – Entro 8 ore lavorative.
SLA.2	Ripristino guasto non bloccante hardware o software: – Entro 8 ore lavorative.
SLA.3	Tempo massimo di attesa servizio di help desk: – 20 secondi nel 90% dei casi – 60 secondi nel 10% dei casi

SLA.4	Chiamate entranti perdute servizio di help desk: – Max 5%
--------------	--

Il mancato rispetto dei termini previsti per gli SLA comporterà l'applicazione delle seguenti penalità:

<i>Penale</i>	<i>Livello di servizio</i>	<i>Penale</i>
PE. 1	SLA.1	Sarà corrisposta una penale pari al 0,6 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni ora solare di ritardo
PE. 2	SLA.2	Sarà corrisposta una penale pari al 0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni ora solare di ritardo
PE. 3	SLA.3	Sarà corrisposta una penale pari al 0,1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni punto o frazione percentuale in meno rispetto ai valori di soglia.
PE. 4	SLA.4	Sarà corrisposta una penale pari al 0,1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni punto o frazione percentuale aggiuntiva rispetto ai valori di soglia.