

CAPITOLATO TECNICO

**Servizio di Rinnovo Licenze Software ed Acquisto di Nr.2 SAN
Ministero dell'Interno Dipartimento Pubblica Sicurezza
Ufficio Coordinamento e Pianificazione Forze di Polizia
Divisione N.S.I.S.**

INDICE GENERALE

1.	PREMESSA.....	3
2.	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
	LOTTO 1 - MANUTENZIONE DEI PRODOTTI SOFTWARE.....	4
1.	OGGETTO DI FORNITURA.....	4
2.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	4
3.	VERIFICHE DI CONFORMITÀ	4
4.	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	4
	APPENDICE 1 – TABELLA LICENZE SOFTWARE.....	5
	LOTTO 2 - FORNITURA NR. 2 SAN.....	9
1.	OGGETTO DI FORNITURA.....	9
2.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	9
3.	VERIFICHE DI CONFORMITÀ	11
4.	SERVIZI DI INSTALLAZIONE/CONFIGURAZIONE/ASSISTENZA	11
5.	SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	12
5.2	Interventi Di Assistenza On Site	13
5.3	Monitoraggio E Reportistica.....	13
6.	SERVIZIO DI RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (R.A.E.E.)	13
7.	PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA	14
8.	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	14
9.	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	15

1. Premessa

Il presente Capitolato Tecnico prevede la fornitura di hardware e manutenzione software necessari al corretto funzionamento del Sistema Informativo Schengen in esercizio presso la **Divisione N-SIS dell'Ufficio per il Coordinamento delle Forze di Polizia sito al polo "Anagnina" ubicato in via Torre di Mezzavia, 9 – Roma.**

Obiettivo della fornitura è l'acquisizione di due SAN ed il re-statement e rinnovo di licenze software funzionali alla conduzione e gestione del Sistema Informativo Schengen delle Divisioni N.SIS e S.I.R.E.N.E.

2. Oggetto della fornitura

La fornitura è divisa in due LOTTI:

- Lotto 1:
 - Re-statement delle licenze software scadute e riportate in Tabella 1, ad eccezione di quelle per le quali non è previsto, dalla data di scadenza del contratto alla data del 30/06/2016;
 - Rinnovo del servizio di manutenzione e supporto delle licenze software dal 01/07/2016 per 36 mesi;
- Lotto 2:
 - Acquisto e manutenzione di nr. 2 SAN.

LOTTO 1 - MANUTENZIONE DEI PRODOTTI SOFTWARE

1. Oggetto di fornitura

Oggetto di fornitura è il rinnovo della manutenzione dalla casa produttrice delle licenze descritte nei paragrafi successivi per un periodo di **36** mesi.

2. Descrizione della fornitura

Si richiede la manutenzione delle licenze software per un periodo di 36 mesi, che comprenda tutte quelle attività necessarie per mantenere continuamente aggiornati i prodotti software con le versioni rilasciate dalla casa produttrici.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'amministrazione **un numero unico per la ricezione delle chiamate**.

Si riporta in Appendice A – Tabella Licenze Software – il dettaglio con le quantità e le descrizioni delle licenze di cui si chiede il rinnovo della manutenzione ed il re-statement, se previsto.

3. Verifiche di conformità

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore, e comunque entro e non oltre 30 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.

Tale verifica sarà eseguita da una Commissione istituita con apposito decreto dell'Amministrazione.

Le operazioni di verifica di conformità si svolgeranno in due fasi:

- Fase 1: verifica inventariale
- Fase 2: verifica funzionale.

Durante la verifica inventariale, il Fornitore dovrà presentare ogni documentazione necessaria ad attestare l'effettivo rinnovo delle manutenzioni software ed i restatement, ove previsti. Tale documentazione, che dovrà comprendere i codici di rinnovo forniti dalle case produttrici, sarà sottoposta ad approvazione da parte della Commissione.

Durante la verifica funzionale l'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori motivate verifiche, che ritenga opportuno, mirate a accertare l'effettivo rinnovo delle licenze software.

Il Fornitore deve garantire tutta l'assistenza necessaria e mettere a disposizione della Commissione tutte le apparecchiature e mezzi essenziali per l'effettuazione delle verifiche.

4. 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.

APPENDICE 1 – TABELLA LICENZE SOFTWARE

ID	Contratto	Licenza Software	U/M	Qty	Release Corrente	Data Scadenza Contratto
1.	29530	CA Wily Manager for CA SiteMinder Web Access Manager B to E (200.00 utenti)	Licenza	1	CA SiteMinder Web Access Manager r12 Contract#: 40166540	30/06/2015
2.	29530	CA Wily Application Performance Management;	Licenza	3	CA Wily Application Performance Management ver. 9.8 Contract#: 40166540	30/06/2015
3.	29530	CA Wily Supporto specialistico on-site* (30 giorni)	Pacchetto	1		30/06/2015
4.	29530	CA Wily CEM Transaction Impact Monitor soft Appliance with RHEL; n. 1 Infrastructure Management -(gia CA Wily Spectrum);	Licenza	1	Infrastructure Management (CA Wily Spectrum) rel 9.4 Contract#: 40166540	30/06/2015
5.	29363	Ca Infrastructure Management -(gia CA Wily Spectrum 500 device);	Licenza	1	Infrastructure Management (CA Wily Spectrum) rel 9.4 Contract#: 40185536	30/06/2014
6.	29530	EMC PowerPath x AIX (Host#5)	Licenza	5	EMC PowerPath AIX 5.3.1 n. istanza # 143406134	30/06/2015
7.	29530	EMC PowerPath x VMware (Host#9)	Licenza	28	EMC PowerPath x Vmware 5.7 n. istanza # 143406297	30/06/2015
8.	29530	EMC PowerPath x Windows (Host#2)	Licenza	2	EMC PowerPath 5.3 n. istanza # 143406134	30/06/2015
9.	29363	EMC PowerPath x COUNTS # OF PP AIX HOSTS	Licenza	12	EMC PowerPath AIX 5.3 (istanza n. 113844009 e 113844013)	30/06/2014
10.	29363	EMC PowerPath x COUNTS # OF PP AIX HOSTS	Licenza	9	EMC PowerPath x Vmware 5.7 (istanza n. 113844008 e 103844002)	30/06/2014
11.	29363	EMC PowerPath x Powerpath VE License VMWare	Licenza	12	EMC PowerPath 5.3 (Istanza n. 113844012 e 113844015)	30/06/2014

12.	29530	Manage Engine Service Desk plus Multi –Language Enterprise Edition-Perpetual Licensing Model Single Installation License fee for 10 Technicians (250 nodes) Annual Maintenance and Support fee for 10 Technicians (250 nodes)	Licenza	1	Manage Engine Service Desk 9.1 Product Service Desk Plus Edition Enterprise; UserType AMS Date 2015-03-13; Expiry 2015-06-30 Product Details; NoOfTechnicians 10 NoOfDevices 750; LocalizedSDP true RoboTechnicians false	30/06/2015
13.	29530	Pentaho versione Medium Business 15 incident/anno, unlimited user (nr. 3 anni di supporto, installazione e aggiornamento alla versione più recente)	Licenza	1	pentaho Enterprise Edition 64 bit rel. 4.8.0 (nr. 3 anni di supporto, installazione e aggiornamento alla versione più recente)	30/06/2015
14.	29530	SYMANTEC Backup Exec 2010 Agent For Msft Active Directory Win Per Domain Controller Bndl Std Lic Gov Band S Essential 12 Months;	Licenza	2	SYMANTEC Backup Exec 2012 ver. 14.0.1798 Contract #: 614344769	30/06/2015
15.	29530	SYMANTEC Backup Exec 2010 Agent For Msft Sql Win Per Server Bndl Std Lic Gov Band S Essential 12 Months;	Licenza	2	SYMANTEC Backup Exec 2012 ver. 14.0.1798 Contract #: 614344769	30/06/2015
16.	29530	SYMANTEC Backup Exec 2010 Option Desktop And Laptop Win (1 To 10 Desktops Laptops) Per Device Bndl Std Lic Gov Band S Essential 12 Months	Licenza	3	SYMANTEC Backup Exec 2012 ver. 14.0.1798 Contract #: 614344769	30/06/2015
17.	29530	SYMANTEC Backup Exec 2010 Option Library Expansion Win Per Device Bndl Std Lic Gov Band S Essential 12 Months;	Licenza	1	SYMANTEC Backup Exec 2012 ver. 14.0.1798 Contract #: 614344769	30/06/2015
18.	29530	SYMANTEC Backup Exec 2010 Agent For Msft Exchange Win Per Server Bndl Std Lic Gov Band S Essential 12 Months;	Licenza	1	SYMANTEC Backup Exec 2012 ver. 14.0.1798 Contract #: 614344769	30/06/2015
19.	29530	SYMANTEC Backup Exec 2010 Agent For Oracle Win Per Server Bndl Std Lic Gov Band S Essential 12 Months;	Licenza	2	SYMANTEC Backup Exec 2012 ver. 14.0.1798 Contract #: 614344769	30/06/2015

20.	29530	SYMANTEC Backup Exec 2010 Agent For Vmware Virtual Infrastructure Win Per Host Server Bndl Std Lic Gov Band S Essential 12	Licenza	6	SYMANTEC Backup Exec 2012 ver. 14.0.1798 Contract #: 614344769	30/06/2015
21.	29530	SYMANTEC Backup Exec 2010 Agent For Windows Systems Win Per Server Bndl Std Lic Gov Band S Essential 12 Months;	Licenza	30	SYMANTEC Backup Exec 2012 ver. 14.0.1798 Contract #: 614344769	30/06/2015
22.	29530	SYMANTEC Backup Exec 2010 Agent Remote For Linux Or Unix Servers Lnx/Unx Per Server Bndl Std Lic Gov Band S Essential 12 Months;	Licenza	7	SYMANTEC Backup Exec 2012 ver. 14.0.1798 Contract #: 614344769	30/06/2015
23.	29530	SYMANTEC Backup Exec 2010 Server Win Per Server Bndl Std Lic Gov Band S Essential 12 Months.	Licenza	1	SYMANTEC Backup Exec 2012 ver. 14.0.1798 Contract #: 614344769	30/06/2015
24.	29363	SecureLog Custom SA VM comprensivo di supporto onsite e di garanzia come da legge **	Licenza	2	Ultima LICENZA NUMERO: HTS031302A15SL (macchina 1) LICENZA NUMERO: HTS031303A15SL (macchina 2)	30/06/2014
25.	29363	Modulo di analisi per modello Securelog Custom SA comprensivo di supporto onsite e di garanzia come da legge **	Licenza	2	Ultima LICENZA NUMERO: HTS031302A15SL (macchina 1) LICENZA NUMERO: HTS031303A15SL (macchina 2)	30/06/2014
26.	29530	VMware vCenter Server 5 Standard for vSphere 5 (Per Instance)	Licenza	2	Ultima Account nr. 117015523	30/06/2015
27.	29530	VMware vCenter Server 5 Standard for vSphere 5 (Per Instance)	Licenza	1	Ultima Account nr. 114593380	30/06/2015
28.	29530	VMware vCenter Server Heartbeat 6 for 1 vCenter	Licenza	1	Ultima Account nr. 114593380	30/06/2015
29.	29530	VMware vCenter Server Heartbeat 6 for 1 vCenter	Licenza	1	Ultima Account nr. 117015523	30/06/2015
30.	29530	VMware vCenter Site Recovery Manager 5 Enterprise (25 VM Pack)	Licenza	4	Ultima Account nr. 114593380	30/06/2015
31.	29530	VMware vRealize Hyperic 5 Perpetual License (Per Machine)	Licenza	25	Ultima Account nr. 117015523	30/06/2015
32.	29530	VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor	Licenza	20	Ultima Account nr. 117015523	30/06/2015

33.	29530	VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor	Licenza	20	Ultima Account nr. 114593380	30/06/2015
34.	29363	VMware vCenter Server 5 Standard for vSphere 5.1 (Per Instance)	Licenza	1	Ultima Account nr. 625771441	30/06/2015
35.	29363	VMware vCenter Server Heartbeat 6.4 for 1 vCenter Server	Licenza	1	Ultima Account nr. 625771441	30/06/2015
36.	29363	VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor (with 96 GB vRAM entitlement per processor)	Licenza	12	Ultima Account nr. 625771441	30/06/2015
37.	29264	VMware Prepaid Services PSO 760 Credit (SVC-CR-15)*	Pacchetto	1		30/06/2012

*non è previsto reinstatement

** essendo il prodotto SecureLog in end of support dalla data del 01/01/2016, si dovrà prevedere la migrazione alla Coala Suite per entrambi i nodi dell'infrastruttura. La Suite dovrà comprendere sia il modulo Collector che il modulo Analysis per un traffico log di 1500 eps. Si dovrà prevedere anche un'attività sistemistica per l'installazione, la configurazione e la migrazione dei dati dalla piattaforma Securelog alla piattaforma Coala Suite.

LOTTO 2 - Fornitura nr. 2 SAN

1. Oggetto di fornitura

Oggetto di fornitura è l'acquisto di n.2 SAN con annesso servizio di manutenzione di 36 mesi.

La fornitura deve prevedere un 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

2. Descrizione della fornitura

Si riportano nella tabella seguente (Tabella 2) le caratteristiche minimali di nr.2 sottosistemi identici di storage:

Tabella 2

CARATTERISTICHE	VALORE RICHIESTO	VALORE OFFERTO
Marca / Modello	Dichiarare il valore	
Numero	2	
Tipologia	Da rack 19"	
RAID supportati	Il sistema deve supportare le seguenti tipologie di RAID 0, 1, 1+0, 3, 5, 6	
Numero Processori	≥ 2	
Cache di Sistema	$\geq 32GB$	
Affidabilità	La piattaforma di memorizzazione dei dati deve garantire elevate livelli di affidabilità, sicurezza e performance (min.99.999% di uptime annuale)	
Prestazioni del back-end	Il sottosistema deve utilizzare il protocollo SAS e possedere un back-end da almeno 6GB/sec	
Microcodice	Il sottosistema deve permettere l'aggiornamento a caldo del proprio sistema operativo	
Compatibilità con switch FC	<ul style="list-style-type: none">▪ BROCADE : 300▪ CISCO: MDS 9216A; MDS 9216i; Nexus 5548UP;	
Varie	Kit installazione terze parti	
DISCHI		
Formato dei dischi	deve essere 2.5"	
Tipologia dischi	Il sistema deve supportare almeno le seguenti tipologie di dischi:	

CARATTERISTICHE	VALORE RICHIESTO	VALORE OFFERTO
	100GB, 200GB, 400GB SSD (Solid State Disk); 300GB SAS 15K rpm; 600GB, 900GB SAS 10K rpm	
Numero dei dischi	Almeno Nr.26 da 600GB SAS 10K rpm	
Capacità richiesta	Almeno 15 TB RAW	
SOTTOSISTEMA I/O		
Connettività	Minimo 12 porte FC a 8Gbps; 4 porte 10 GbE (2 NIC aggiuntive da 2 porte ciascuna)	
ALIMENTAZIONE/RAFFREDDAMENTO		
Alimentazione	Ridondata con funzionalità hot swap	
Sistema di Raffreddamento	Ridondato	
SOFTWARE		
Funzionalità di copia logica interna	La piattaforma di memorizzazione dei dati deve consentire la possibilità di creare delle copie “point-in-time” o “snapshot”	
Funzione di movimentazione dei dati tra LUN (Logical Unit Number)	Il sottosistema deve permettere il trasferimento dinamico dei dati da un’unità logica (LUN) all’altra anche con diversa tipologia di protezione RAID e diversa tipologia di disco utilizzato, in maniera trasparente all’host consentendo così ai servizi applicativi di continuare ad operare senza alcuna interruzione	
Funzionalità Thin Provisioning	Il sottosistema di memorizzazione dei dati dovrà essere dotata della funzionalità di “Thin Provisioning”	
Integrazione con VMware SRM	Il sottosistema deve integrare delle apposite interfacce con il virtual Center VMware in grado di semplificare e gestire la replica via Site Recovery Manager	
Software	Deve prevedere la presenza di pacchetti software in grado di: <ul style="list-style-type: none"> • virtualizzare e comunicare con disk array già esistenti EMC, • garantire funzionalità di snapshot dei dati per eseguire il ripristino delle risorse, • garantire funzionalità di mirror dei dati. 	

CARATTERISTICHE	VALORE RICHIESTO	VALORE OFFERTO
	<ul style="list-style-type: none"> Garantire funzionalità di replica dei dati e disaster recovery. 	
Integrazione VASA	Il sottosistema deve supportare l'integrazione con gli ambienti VMware tramite le VASA (VMwar APIs for Storage Awareness)	
ECO SOSTENIBILITA'		
Consumo energetico	Dichiarare il consumo energetico annuo in KW/h	

3. Verifiche di conformità

Al termine della fase di installazione e configurazione dell'infrastruttura HW e SW, si procederà ad una verifica preliminare della fornitura, che si concluderà con la redazione di apposito certificato di conformità.

Le verifiche di conformità saranno eseguite da una Commissione istituita con apposito decreto dell'Amministrazione.

Il Fornitore deve presentare un "Piano dei Test", con l'indicazione di un efficiente programma di verifiche che sarà sottoposto ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Le operazioni di verifica di conformità si svolgeranno in due fasi:

- Fase 1: verifica inventariale;
- Fase 2: verifica funzionale.

Il Fornitore deve garantire tutta l'assistenza necessaria e mette a disposizione della Commissione tutte le apparecchiature e mezzi necessari alla effettuazione delle verifiche.

Le verifiche vengono eseguiti con le modalità previste nel piano, fatta salva la facoltà della Commissione di richiedere ulteriori motivate verifiche.

4. Servizi di installazione/configurazione/assistenza

Dovrà essere erogato un servizio di installazione degli Apparatati presso la **Divisione N-SIS dell'Ufficio per il Coordinamento delle Forze di Polizia sito al polo "Anagnina" ubicato in via Torre di Mezzavia, 9 – Roma**, necessario alla messa in opera del sistema.

Le attività di consegna, installazione e configurazione degli apparati dovranno concludersi entro 10 giorni dalla stipula del contratto.

Si precisa che l'attività di consegna ed installazione si intende comprensiva di ogni onere relativo all'imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione delle apparecchiature e delle Opzioni, prima accensione e verifica delle funzionalità, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Le apparecchiature dovranno essere rese funzionanti e consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software) e su di esse sarà effettuata la verifica di funzionalità, intesa come verifica dell'accensione e del funzionamento dell'apparecchiatura (completa di tutti i componenti sia base che opzionali).

Dovranno essere identificati in quantità e tipologia tutte le componenti (base ed opzionali) previste dalla configurazione richiesta dall'Amministrazione, indicando esplicitamente la precisa rispondenza delle

caratteristiche tecniche delle apparecchiature e delle componenti fornite con le caratteristiche tecniche previste contrattualmente dalla fornitura.

5. Servizio di manutenzione correttiva

Per tutte le apparecchiature oggetto della fornitura deve essere fornito un servizio di manutenzione correttiva 7 gg su 7 H24 per un periodo di 36 mesi a partire dalla comunicazione dell'esito favorevole della verifica di conformità, con le modalità ed i livelli di servizio minimi indicati nel seguito del capitolo, provvedendo ad intervenire presso la sede di installazione dell'apparecchiatura (modalità "on-site"), e ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'amministrazione **un numero unico per la ricezione delle chiamate**.

Il Fornitore dovrà comunque garantire il perfetto stato di funzionamento degli apparati oggetto della fornitura, a partire dalla data di consegna.

Il servizio di manutenzione 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.

Il servizio di manutenzione dovrà essere esteso a tutte le apparecchiature e le componenti opzionali hardware offerte, al sistema operativo, all'eventuale software di base e al firmware costituenti le apparecchiature ed il Fornitore dovrà assicurare, per tutto il periodo di durata del contratto, la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive dei componenti software emesse dal produttore degli apparati forniti.

I tempi di ripristino sono quelli indicati nella seguente tabella:

Modalità:	On Site
Copertura:	7 gg su 7, H24
Tempo di risoluzione	TR1A – 8 ore TR1B – 16 ore TR2A – 24 ore TR2B – 48 ore
Incidenza dei casi	TR1A – 95% TR1B – 5% TR2A – 95% TR2B – 5%

Dove:

- **Tempo di ripristino TR1A e TR1B:** tempi entro i quali il fornitore dovrà provvedere all'intervento di manutenzione 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 e TR2B:** tempi entro i quali il fornitore dovrà provvedere all'intervento di manutenzione 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 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.

- **Incidenza casi TR1A e TR1B:** incidenza degli interventi da chiudere entro i tempi indicati nel Tempo di ripristino TR1A e TR1B.
- **Incidenza casi TR2A e TR2B:** incidenza degli interventi da chiudere entro i tempi indicati nel Tempo di ripristino TR1A e TR2B.

In particolare TR1A indica il primo intervallo massimo richiesto tra il tempo di apertura del ticket e il tempo di termine dell'intervento di manutenzione 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), mentre TR1B indica il secondo intervallo massimo richiesto tra il tempo di apertura del ticket e il tempo di termine dell'intervento di manutenzione riportato nel Rapporto di intervento.

Ad esempio con TR1A ci si riferisce alle condizioni relative al 95% dei casi, mentre nei rimanenti 5% dei casi si applica il tempo TR1B.

5.2 INTERVENTI DI ASSISTENZA ON SITE

Per ogni intervento il Tecnico incaricato deve compilare un'apposita scheda, sottoscritta 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;
- Tipologia di intervento;
- Esito intervento, comprensivo dell'ora e del giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

5.3 MONITORAGGIO E REPORTISTICA

L'offerente deve prevedere un servizio di monitoraggio degli SLA erogati e fornire una reportistica quadrimestrale 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.

6. Servizio di 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 il numero delle apparecchiature acquistate, purché non antecedenti al 13 agosto 2005.

Il Fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento ambientalmente 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 della Convenzione 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.

7. Prescrizioni in materia di sicurezza

Le apparecchiature e i dispositivi forniti devono soddisfare tutti i requisiti minimi specificati nel presente Capitolato Tecnico, devono essere conformi alla normativa vigente che disciplina la loro produzione, commercializzazione e utilizzazione, e devono rispettare, fra l'altro, 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 e elettronici”;
- Legge 18 ottobre 1977, n. 791, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, “attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato a essere utilizzato entro alcuni 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 e elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;
- 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 al Fornitore di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

Il Fornitore s'impegna inoltre a porre in essere, prima dell'inizio delle attività, quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, fornendo, in particolare, il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività dello specifico contratto, ai fini anche della predisposizione/aggiornamento del documento di cui al comma 3 dell'art. 26 del suddetto decreto.

8. 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.

9. 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	Guasto bloccante: nel 95% dei casi entro 8 ore, nel 5% dei casi entro 16 ore dalla chiamata
SLA.2	Guasto non bloccante: nel 95% dei casi entro 24 ore, nel 5% dei casi entro 48 ore dalla chiamata

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 0,13 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni ora solare di ritardo
PE. 2	SLA.2	Sarà corrisposta una penale pari al 0,10 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni ora solare di ritardo.