

**Manutenzione degli apparati attivi
della rete dell'Istituto con
tecnologie Extreme Networks e Cisco**

- Capitolato tecnico-

Indice

1	Premessa.....	3
2	Oggetto della fornitura	3
3	Descrizione della fornitura	4
3.1	Manutenzione preventiva	5
3.2	Manutenzione correttiva	5
3.3	Orario di copertura	6
3.4	Centro di assistenza.....	6
4	Modalità e vincoli per la fornitura.....	6
	ALLEGATO 1A	7

1 Premessa

L'Istituto Nazionale di Statistica deve rinnovare il servizio di manutenzione per apparati attivi della propria rete interna realizzata con tecnologie Extreme Networks e Cisco.

Il presente capitolato contiene le specifiche tecniche necessarie alla definizione di un'offerta relativa alla fornitura del servizio di manutenzione che dovrà riguardare tutti gli apparati elencati nei paragrafi successivi e dovrà essere svolto secondo le modalità specificate nel seguito.

2 Oggetto della fornitura

La richiesta d'offerta riguarda la fornitura per 36 mesi, a partire dalla data della stipula del contratto, del servizio di manutenzione on site degli apparati Extreme Networks e Cisco, elencati nelle tabelle 1, 2, 3 e 4 ed installati nelle sedi Istat riportate nella tabella 5 e 6, secondo le modalità descritte nel capitolo "Descrizione della fornitura".

Quantità	Modello
12	Switch Summit X450e-24P - Power Over Ethernet - con alimentatore esterno EPS-500
17	Switch Summit X250e-48t
9	Switch Summit X250e-48P - Power Over Ethernet
8	Switch Summit X250e-24p - Power Over Ethernet
4	Alimentatori esterni EPS- 500
1	Switch di centro stella BD8810, alimentato da 3 power dedicati, ora popolato come da tabella 2 ma soggetto ad aggiornamento entro il 2013 come da tabella 3.
1	Software di gestione Ridgeline

Tabella 1

Configurazione attuale dello switch di centro stella BD8810

Slots	Configured
Slot-1	BD8800 G48Ta
Slot-2	
Slot-3	BD8800 G48Ta
Slot-4	
Slot-5	BD8800 MSM-48C con modulo BD8800 G8Xc
Slot-6	BD8800 MSM-48X con modulo BD8800 G8X
Slot-7	
Slot-8	
Slot-9	BD8800 10G4Xc
Slot-10	BD8800 10G4Xc

Tabella 2

Configurazione dello switch di centro stella BD8810 entro la fine del 2013

Slots	Configured
Slot-1	BD8800 G48Ta
Slot-2	BD8800 G48Tc
Slot-3	BD8800 G48Ta
Slot-4	
Slot-5	BD8800 MSM-48C con modulo BD8800 G8Xc
Slot-6	BD8800 MSM-48C con modulo BD8800 G8Xc
Slot-7	
Slot-8	
Slot-9	BD8800 10G4Xc
Slot-10	BD8800 10G4Xc

Tabella 3

Si specifica che i 3 alimentatori dello switch di centro stella BD8810, devono intendersi parte dello switch medesimo: il servizio di manutenzione riguarderà anche tali componenti.

Quantità	Modello
2	Router ASR1002 System
2	Switch Catalyst 3750G

Tabella 4

3 Descrizione della fornitura

Per il periodo indicato nel paragrafo precedente, la ditta fornitrice dovrà curare, presso le sedi Istat nazionali, elencate nelle seguenti tabelle 5 e 6, il servizio di manutenzione hardware e software su tutti gli apparati e sui prodotti di gestione Ridgeline, elencati nelle tabelle 1, 2, 3 e 4 del paragrafo precedente, sostituendo, in caso di guasto hardware, gli apparati difettosi o parte di essi e fornendo gli aggiornamenti delle versioni del software, fino all'ultima release, nonché le eventuali "patch" emesse dal produttore.

Le attività di aggiornamento devono essere precedentemente concordate tra i responsabili della fornitura (responsabile tecnico Istat e responsabile della Società), entro 30 giorni dal rilascio dell'aggiornamento da parte del produttore, a meno di diversa comunicazione da parte del responsabile tecnico Istat.

Alla presa in carico del servizio di manutenzione, la ditta fornitrice dovrà eseguire, in collaborazione con il responsabile tecnico Istat, un inventario degli apparati con l'esatta ubicazione e ripartizione sul territorio nazionale.

Tabella 5 - Sedi di Roma

Via Balbo, 16 - 00184
Via Depretis, 74 - 00184
Via Depretis, 77 - 00184
Via Torino, 6 - 00184
Viale dell'Oceano Pacifico, 171 - 00144
Via Tuscolana 1788 - 00040
Viale Liegi, 13 - 00198
Piazza Indipendenza, 4 - 00185

Tabella 6 - Uffici Regionali

Abruzzo - Via Caduta del Forte, 34 - 65121 - Pescara
Basilicata - Via Pretoria, 342 - 85100 - Potenza
Calabria - Viale Pio X, 116 - 88100 - Catanzaro
Campania - Via G. Verdi, 18 - 80133 - Napoli
Emilia-Romagna - Via Galleria Cavour, 9 - 40124-Bologna
Fruli Venezia-Giulia - Via C. Battisti, 18 -34137- Trieste
Liguria - Via S. Vincenzo, 4 - 16121 - Genova
Lombardia - Via Porlezza, 12 - 20123 - Milano
Marche - Via Castelfidardo, 4 - 60121 - Ancona
Molise - Via Giuseppe Mazzini, 129 -86100-Campobasso
Piemonte e Valle d'Aosta - Via A. Volta, 3-10121-Torino
Puglia - Piazza Aldo Moro, 61 - 70122 - Bari
Sardegna - Via Firenze, 17 - 09126 - Cagliari
Sicilia - Via G.B. Vaccarini, 1 - 90100 - Palermo
Toscana - Lung'Arno Colombo, 54 - 50136 - Firenze
Umbria -Via C. Balbo, 1 - 06100 - Perugia
Veneto - Corso del Popolo, 23 - 30172 - Venezia

3.1 Manutenzione preventiva

La ditta fornitrice provvederà ad effettuare interventi tecnici programmati ogni sei mesi presso il luogo di installazione degli apparati, verificandone il corretto funzionamento ed effettuando una pulizia accurata degli stessi.

Detti interventi devono essere effettuati senza interrompere il normale funzionamento degli apparati e comunque devono essere concordati con il responsabile tecnico Istat e opportunamente annotati nel registro della manutenzione preventiva curato dal servizio Help Desk dell'Istituto.

3.2 Manutenzione correttiva

In caso di guasti o malfunzionamenti, la ditta fornitrice effettuerà gli interventi di manutenzione presso il luogo di installazione degli apparati utilizzando la manodopera ed i materiali che riterrà necessari per ripristinare il corretto funzionamento.

I tempi di intervento, intesi come intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione da parte della ditta fornitrice della richiesta di intervento e l'arrivo del tecnico sul luogo dell'apparato guasto, dovranno essere i seguenti:

- entro le 4 ore lavorative successive alla segnalazione per lo switch di centro stella;
- entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione per gli altri apparati.

A partire dalla richiesta di intervento, la ditta fornitrice produrrà ogni ragionevole sforzo per ripristinare le normali condizioni di funzionamento degli apparati che dovrà avvenire:

Manutenzione degli apparati attivi della rete dell'Istituto con tecnologie Extreme Networks e Cisco -
Capitolato tecnico-

- entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione per gli switch di centro stella;
- entro le 16 ore lavorative successive alla segnalazione per gli altri apparati.

Qualora non fosse possibile ripristinare le normali condizioni mediante riparazione e/o sostituzione delle parti difettose entro i tempi stabiliti, la ditta fornitrice si impegna a sostituire temporaneamente l'apparato con un'altro identico e funzionante.

Gli interventi di manutenzione includono le prestazioni di manodopera, i viaggi e le trasferte del personale incaricato, la sostituzione e/o la riparazione delle parti difettose.

Le parti sostituite saranno ritirate dalla ditta fornitrice e diventeranno di sua proprietà, mentre le parti di ricambio installate diventeranno proprietà dell'Istat.

Sarà cura del servizio dell'Help Desk Istat aprire una richiesta di intervento alla ditta fornitrice attraverso chiamata telefonica o posta elettronica ed annotandone su un apposito registro la data e l'ora.

La ditta fornitrice, dopo aver ripristinato la normale condizione di funzionamento dell'apparato guasto, dovrà comunicare al servizio Help Desk Istat la data e l'ora del ripristino della funzionalità. Il personale Istat incaricato verificherà l'effettivo ripristino dell'apparato e provvederà alla chiusura del guasto.

3.3 Orario di copertura

Le attività inerenti il servizio di manutenzione devono essere effettuate in modo da coprire l'intero arco della giornata lavorativa dell'Istat, ossia dalle 9,00 – 18,00, per cinque giorni lavorativi settimanali, dal lunedì al venerdì, festività escluse.

3.4 Centro di assistenza

La ditta fornitrice dovrà indicare al responsabile tecnico Istat il numero di telefono, fax e l'indirizzo di posta elettronica del proprio centro di assistenza per la ricezione delle richieste di intervento di manutenzione.

4 Modalità e vincoli per la fornitura

La ditta fornitrice dovrà compilare la tabella dell'allegato 1A "Requisiti della fornitura", controfirmata dal suo legale rappresentante.

La ditta dovrà essere partner Extreme Networks di livello Platinum o Gold; il personale preposto alla manutenzione degli apparati Cisco dovrà, inoltre, possedere la certificazione Cisco CCNA: a tal fine, nell'offerta dovrà essere allegata copia della propria certificazione di partnership Extreme Networks e l'elenco del proprio personale certificato Cisco CCNA.

Requisiti della fornitura

Servizi	Richiesta	Offerta
Manutenzione preventiva e correttiva hardware e software on site su tutti gli apparati e il software elencati nel capitolo 2 "Oggetto della fornitura" nelle tabelle 1, 2, 3 e 4 secondo le modalità riportate nel capitolo 3 "Descrizione della fornitura"	SI	
Aggiornamento delle versioni del software, fino all'ultima release, e delle eventuali "patch" emesse dal produttore, su tutti gli apparati e il software elencati nel capitolo 2 "Oggetto della fornitura" nelle tabelle 1, 2, 3 e 4 secondo le modalità riportate nel capitolo 3 "Descrizione della fornitura"	SI	
Durata del servizio di manutenzione	≥ 36 mesi	
Possesso della certificazione di partner Extreme Networks di livello Platinum o Gold	SI	
Personale dipendente certificato Cisco CCNA	SI	

Firma del rappresentante legale della Società
