

CAPITOLATO TECNICO
AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DI
APPARECCHIATURE DI ELABORAZIONE DATI PER ISTAT

Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. DEFINIZIONI	3
3. IL CONTESTO	4
3.1 Contesto tecnologico.....	4
3.2 Categorizzazione delle apparecchiature.....	4
4. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	4
4.1 Oggetto.....	4
4.2 Durata della fornitura.....	5
4.3 Servizi di manutenzione	5
4.3.1 Criteri generali	5
4.3.2 Gestione dei malfunzionamenti	6
4.3.3 Manutenzione preventiva	7
4.3.4 Manutenzione correttiva.....	8
4.3.5 Tempi di ripristino	9
4.4 Servizi di ricategorizzazione delle apparecchiature	10
4.5 Dimensionamento	10
5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	11
5.1 Referenti	11
5.2 Luoghi di lavoro	11
5.3 Modalità di remunerazione	11
5.4 Requisiti professionali	11
5.5 Riunioni periodiche.....	12
5.6 Reportistica.....	12
6. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE DELLA FORNITURA	12
7. Appendici.....	13
7.1 Elenco sedi ISTAT	13
7.2 Apparati critici con relativa numerosità	14
7.3 Apparati non critici con relativa numerosità.....	16
7.4 Tabella livelli di servizio	17

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive l'oggetto dell'appalto per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware di apparecchiature di elaborazione dati multimarca e multiplatforma non più coperte da garanzia o manutenzione, ed altri servizi aggiuntivi. Le apparecchiature sono installate presso le sedi Istat distribuite sul territorio nazionale come riportato nell'Appendice 7.1. La durata dell'appalto è di 36 mesi.

Le prescrizioni del presente Capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

Il presente Capitolato si completa con le Appendici che contengono anche le indicazioni di dettaglio sulle dotazioni hardware oggetto dei rispettivi servizi previsti.

2. DEFINIZIONI

I termini e le espressioni di seguito elencati e a riportati nel testo, devono essere interpretati all'interno del presente documento secondo le seguenti definizioni:

<i>Amministrazione</i>	L'Istituto Nazionale di Statistica
<i>Apparecchiature</i>	Le apparecchiature oggetto dei servizi descritti nel presente Capitolato con i relativi dispositivi, componenti aggiuntivi e microcodici, descritte in dettaglio nelle Appendici;
<i>Data di avvio del servizio</i>	Data concordata tra Amministrazione e Fornitore per l'avvio operativo dei servizi previsti;
<i>Canone</i>	L'importo, espresso in €/mese, relativo al pagamento dei servizi di manutenzione richiesti per ciascuna apparecchiatura;
<i>Dispositivo</i>	Un componente fisicamente distinto ed individuabile delle apparecchiature (ad es.: tastiera, mouse, video, unità di alimentazione in continuità, etc.);
<i>Fornitore</i>	L'impresa, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce;
<i>RUP</i>	Responsabile Unico del Procedimento per l'Amministrazione
<i>DEC</i>	Direttore dell'Esecuzione del Contratto per l'Amministrazione
<i>Referente tecnico Istat di area</i>	Personale Istat referente per ciascuna area specialistica (server, sicurezza, rete, etc....)

<i>Responsabile tecnico del fornitore</i>	Svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del Fornitore;
--	---

3. IL CONTESTO

3.1 Contesto tecnologico

L'insieme delle apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione è costituito da diverse tipologie di hardware. Le apparecchiature sono sia di classe Enterprise (server, storage, apparati di rete e di sicurezza), che altre tipologie quali, ad esempio, postazioni di lavoro utente e stampanti.

3.2 Categorizzazione delle apparecchiature

Le apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione, in relazione alla loro destinazione funzionale sono suddivise in due categorie:

1. apparecchiature “**critiche**”, per le quali, per la manutenzione sono previsti livelli di servizio di tipologia “*Platinum*” e “*Gold*” come specificato nel paragrafo 4.3.5. Per queste apparecchiature è previsto sia il servizio di manutenzione preventiva che correttiva e, inoltre, il servizio deve comprendere l’aggiornamento del firmware (l’onere è a carico del Fornitore);
2. apparecchiature “**non critiche**”, per le quali sono previsti livelli di servizio di tipo “*Silver*” come specificato nel paragrafo 4.3.5. Per questo tipo di apparecchiature non è previsto il servizio di manutenzione preventiva, né, di norma, l’aggiornamento del firmware/microcodice/BIOS, salvo nei casi in cui tale aggiornamento venga definito obbligatorio dal produttore dell’apparecchiatura o per ripristinare il buon funzionamento della stessa a seguito di un guasto; anche in tal caso l’onere è a carico del Fornitore.

Il servizio deve essere erogato “on-site” presso le sedi dell’Amministrazione ove sono collocati i dispositivi oggetto del presente capitolato.

In corso di vigenza del Contratto, l’Amministrazione può modificare i requisiti funzionali delle apparecchiature determinandone il passaggio dalla categoria delle “critiche” a quella delle “non critiche”, con la conseguente variazione del canone in diminuzione.

L’elenco e la tipologia (critica- non critica) delle apparecchiature e dei relativi livelli di servizio verrà aggiornato secondo quanto specificato al paragrafo 4.4

4. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Oggetto

Oggetto dell'appalto è l'erogazione di servizi manutenzione di apparecchiature hardware non più coperte da garanzia o manutenzione installate presso diverse le sedi dell’Istat, secondo quanto specificato nell’Appendice 7.1.

L’erogazione dei servizi di manutenzione dovrà garantire la continuità delle attività operative legate all’esercizio dei sistemi, limitando eventuali interruzioni dovute a malfunzionamenti hardware entro i termini ammessi dai livelli di servizio riportati nel paragrafo 4.3.5.

I servizi di manutenzione si distinguono in:

- *manutenzione preventiva*: consiste nella verifica periodica e programmata delle apparecchiature con lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti prevenendo possibili

situazioni di errore e/o degrado; include, per le apparecchiature classificate come “critiche”, l’aggiornamento del firmware, comprensivo delle installazioni delle nuove release (anche su richiesta dell’Amministrazione); sono escluse dalla manutenzione preventiva le apparecchiature definite come “non critiche”;

- *manutenzione correttiva*: consiste nella rimozione dei malfunzionamenti, dovuti a cause di problemi hardware non imputabili ad azioni dolose da parte dell’utente, che impediscono il regolare funzionamento delle apparecchiature; comprende l’aggiornamento del firmware per tutte le tipologie di apparecchiature se necessario alla risoluzione del problema specifico;

L’erogazione dei servizi di manutenzione preventiva e correttiva avviene in maniera continuativa ed è remunerata a canone, calcolato sulla base del numero e del tipo di apparecchiature effettivamente oggetto dei servizi, e dei livelli di servizio ad esse relativi, che verranno puntualmente e periodicamente individuate con le modalità descritte nel seguito del presente capitolato.

4.2 Durata della fornitura

La durata prevista della fornitura è di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto tra Amministrazione e Fornitore.

Il Fornitore dovrà assicurare che, prima della data di avvio del servizio e a propria cura e spese, il responsabile tecnico del fornitore e/o altra persona da esso designata svolga attività di affiancamento con il personale tecnico Istat per un periodo di almeno 5 gg. lavorativi. La durata del periodo di affiancamento potrà in ogni caso essere variata a seguito di accordi tra il DEC Istat e il Responsabile tecnico del Fornitore.

Tale attività di affiancamento verrà svolta presso le sedi di Roma di Istat, al fine di consentire al Fornitore di:

- partecipare a sessioni informative organizzate insieme ai responsabili tecnici Istat, per prendere atto delle configurazioni hardware e software del parco apparecchiature oggetto dei servizi richiesti;
- effettuare sopralluoghi presso le sedi ove sono installate le apparecchiature interessate ai servizi oggetto della fornitura;
- raccogliere informazioni finalizzate alla predisposizione e all’organizzazione della struttura di assistenza;
- definire i dettagli delle modalità di esecuzione dei servizi

4.3 Servizi di manutenzione

4.3.1 Criteri generali

I servizi di manutenzione sono finalizzati a mantenere in stato di perfetta efficienza le apparecchiature dell’Amministrazione attraverso interventi opportuni e tempestivi volti a prevenire e/o eliminare i malfunzionamenti.

Per malfunzionamento si intende ogni evento o situazione in cui si manifesta una difformità di funzionamento di una apparecchiatura rispetto alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e nella manualistica d’uso. Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature per un periodo pari all'intera durata contrattuale.

Tutte le informazioni riguardanti gli interventi di manutenzione dovranno essere inserite a cura del Fornitore in un Sistema di Trouble Ticketing predisposto dal fornitore per la gestione dei malfunzionamenti, accessibile da Istat secondo quanto meglio specificato nel paragrafo 4.3.2.

A conclusione di ciascun intervento il tecnico del Fornitore che lo ha effettuato dovrà redigere un "*Rapporto di intervento*" contenente almeno i seguenti dati, che saranno meglio dettagliati dall'Amministrazione all'avvio della fornitura anche in relazione alle diverse tipologie di intervento di manutenzione:

- tipo di intervento
- dati identificativi della/e apparecchiatura/e interessata/e dall'intervento
- data di apertura del ticket
- ora di apertura del ticket
- sede presso la quale l'intervento è stato effettuato
- diagnosi
- azioni correttive
- eventuali parti o dispositivi sostituiti
- esito dell'intervento
- data e ora di risoluzione del malfunzionamento
- firma del referente tecnico Istat e del tecnico che ha effettuato l'intervento.

Tali rapporti di intervento, stilati in contraddittorio con i responsabili tecnici di area Istat, saranno forniti al DEC Istat e forniranno i dati sulla base dei quali quest'ultimo predisporrà i report periodici ai fini del computo delle penali.

Ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo a carico dell'Amministrazione esclusivamente quelli esplicitamente specificati nei manuali d'uso e manutenzione delle apparecchiature oggetto del servizio, sono pertanto a carico del fornitore tutte le parti di ricambio che dovessero essere impiegate, quali sostituzioni, per la corretta erogazione del servizio stesso.

Sarà inoltre a totale carico del Fornitore la sostituzione delle batterie tampone di tutte le apparecchiature gestite.

4.3.2 Gestione dei malfunzionamenti

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), deve essere garantito dal fornitore che metterà a disposizione di Istat i seguenti canali di comunicazione:

- Un numero verde attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30
- Un indirizzo email dedicato
- Un sistema informatico di trouble ticketing accessibile attraverso la rete internet, su canale sicuro criptato, attraverso il quale, mediante utenze dedicate e protette da parola di accesso, sarà possibile al personale Istat aprire delle segnalazioni di malfunzionamento sugli apparati oggetto di assistenza.

Il numero verde e l'email dedicata saranno comunicati ad Istat prima dell'avvio del servizio.

Di norma, la segnalazione di un malfunzionamento avverrà da parte di Istat attraverso l'inserimento delle informazioni rilevanti (tipo di malfunzionamento, tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura) nel sistema di trouble ticketing messo a disposizione dal Fornitore. Tale sistema dovrà essere presidiato in maniera continuativa (h 24 per 7 giorni settimanali) dal Fornitore in modo da garantire che le chiamate con livelli di servizio "Platinum e Gold" vengano tempestivamente gestite ed evase secondo quanto specificato per i livelli di servizio dettagliati al paragrafo 4.3.5.

Il Fornitore, qualsiasi sia il metodo di apertura del malfunzionamento, sarà comunque tenuto a tracciare sui propri sistemi le chiamate e a produrre la relativa reportistica.

Il Fornitore dovrà garantire, dal primo giorno di decorrenza del servizio, la gestione degli interventi di manutenzione attuando procedure di gestione che garantiscano l'esecuzione degli interventi entro i tempi previsti al paragrafo 4.3.5 "*Tempi di ripristino*". Tutti i componenti hardware e software necessari alla costituzione delle strutture di assistenza saranno a cura e a carico del Fornitore, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

Qualora si rendesse necessario accedere alle funzioni di management delle apparecchiature oggetto dei servizi per l'esecuzione di attività quali ad esempio:

- consultazione dei log di macchina;
- accesso alle configurazioni logico/fisiche;
- aggiornamento del Firmware (quando e se richiesto come meglio dettagliato nei paragrafi precedenti) e installazione di Patch ufficiali;

tali attività saranno svolte con il supporto di personale di Istat.

4.3.3 Manutenzione preventiva

Le attività di manutenzione preventiva consistono nella 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 attività devono essere effettuate con frequenza almeno trimestrale e comunque nei modi e nei tempi che verranno concordati con Istat. Verranno altresì concordate con Istat i tempi entro cui completare le attività di aggiornamento firmware incluse nel servizio per le apparecchiature critiche e le modalità con cui rilevarne il rispetto ai fini della eventuale applicazione delle penali previste dal contratto. Su specifica richiesta di Istat, detti interventi potranno essere eseguiti anche con frequenza diversa, senza che per questi vengano riconosciuti oneri aggiuntivi.

Vengono di seguito riportate, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune attività da effettuare su tutte le apparecchiature:

- regolazioni, controlli e sostituzioni di parti soggette ad usura;
- rilevazione sui livelli di microcodice installato e degli aggiornamenti disponibili, con la relativa classificazione del produttore (obbligatori, raccomandati o altro) e produzione e consegna di un relativo report;
- modifiche o miglioramenti tecnici volti ad elevare il grado di affidabilità e funzionalità delle apparecchiature;
- controllo dei sistemi di ventilazione/raffreddamento, compresi quelli relativi ai rack ove, eventualmente, sono installate le apparecchiature;
- pulizia e verifica del funzionamento delle unità di lettura e scrittura (DAT, CD/DVD etc.);
- sostituzione dei filtri di macchina;

- verifica del funzionamento delle luci e dei tasti dei pannelli di controllo e della integrità delle parti strutturali (manopole, pannelli, ecc.).

È inoltre richiesta la fornitura ed installazione di patch e di nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS di macchina rilasciati ufficialmente dalla casa costruttrice, nel rispetto dei tempi e con le modalità definite con Istat. Per queste attività, il Fornitore dovrà acquisire direttamente patch e nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS dalla casa produttrice e, laddove previsto dalle specifiche tecniche delle apparecchiature gestite, il Fornitore potrà avvalersi anche della diretta collaborazione del servizio di assistenza della casa produttrice.

Rispetto a tale parte del servizio si richiede all'aggiudicatario, in fase di stipula del contratto, di produrre all'Amministrazione l'evidenza dell'esistenza dei contratti e/o accordi in essere con i rispettivi produttori, dando prova di essere nelle condizioni di trasferire legittimamente all'Amministrazione i diritti correlati agli aggiornamenti richiesti.

Laddove l'aggiornamento richiedesse il fermo temporaneo dell'apparecchiatura interessata, l'attività andrà specificamente pianificata e concordata con i responsabili di area ISTAT.

L'avvenuta esecuzione di ogni intervento dovrà risultare dal rapporto "*Relazione di intervento di manutenzione preventiva*", contenente i dati concordati con l'Amministrazione all'avvio della fornitura.

Al fine di tenere aggiornata la consistenza delle apparecchiature oggetto dei servizi, in concomitanza con le attività di manutenzione preventiva il Fornitore dovrà provvedere anche al censimento di tutte le apparecchiature hardware e dei dispositivi annessi verificando la correttezza dei relativi dati descrittivi (costruttore, tipo, modello, matricola, ecc.). I dati provenienti da tale attività dovranno essere consegnati all'Amministrazione, nei tempi e nei modi che verranno concordati dopo la stipula del contratto, e verranno utilizzati per l'aggiornamento dei relativi database secondo le modalità e le procedure operative che verranno comunicate in fase di esecuzione contrattuale.

4.3.4 Manutenzione correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva si compone di tutte le attività necessarie per l'eliminazione dei malfunzionamenti delle apparecchiature.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, il Fornitore dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 4.3.5 "*Tempi di ripristino*".

Nel caso in cui, per i dispositivi definiti critici, la durata del ripristino del malfunzionamento vada oltre le 48 ore solari e nel caso in cui la escalation e la analisi lo richiedano, l'Amministrazione si riserva di chiedere alla casa madre l'esecuzione della prestazione non eseguita nei termini, con oneri a carico del Fornitore, fatto salvo comunque quanto previsto in termini di applicazione delle penali.

Non sono ammesse di norma sostituzioni di intere apparecchiature, salvo nei casi indicati nel seguito, ma solo la sostituzione dei componenti e/o dispositivi guasti (es: mouse, tastiera, video, dischi, unità di lettura, schede interne, processori, memorie ecc.).

Nel caso di sostituzione di dispositivi e/o componenti guasti, essi dovranno essere sostituiti con altri del medesimo tipo, nuovi di fabbrica, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli sostituiti.

Nei casi in cui la sostituzione riguarderà componenti sui quali sono memorizzate informazioni, il Fornitore dovrà richiedere l'autorizzazione all'Amministrazione. Il componente guasto dovrà essere

consegnato alla opportuna struttura organizzativa di Istat per eseguire le procedure di cancellazione definitiva dei dati. In seguito il componente sarà reso al Fornitore. In caso si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparecchiatura, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura e spese del Fornitore.

Nel caso in cui la sostituzione riguardi schede nelle quali sono presenti EEPROM o ROM nelle quali risiedono microcodici e/o Firmware e/o BIOS, il Fornitore dovrà assicurarne la piena compatibilità con l'intera configurazione dell'apparecchiatura. In questo caso deve essere certificata anche la compatibilità del nuovo firmware e/o BIOS con tutte le apparecchiature che interagiscono con esso mediante evidenza di matrice di compatibilità della casa costruttrice delle apparecchiature interessate.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti che influenzano il funzionamento dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto del servizio di manutenzione, le relative informazioni devono comunque essere inserite nel sistema di gestione dei malfunzionamenti a cura del Fornitore.

Fermo quanto sopra, nel caso estremo in cui il Fornitore non riuscisse a rimuovere il malfunzionamento sostituendo le singole componenti e/o dispositivi guasti, su espressa autorizzazione ISTAT, il Fornitore potrà procedere alla sostituzione delle intere apparecchiature essendo a suo carico tutti gli oneri connessi a tale sostituzione. In questo caso dovrà produrre anche apposito piano di migrazione da sottoporre anch'esso ad approvazione formale dei referenti di area ISTAT.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il Fornitore dovrà effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento per introdurre nel sistema di trouble ticketing i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura. Si precisa che ai fini del calcolo delle penali faranno comunque fede la data e l'ora indicate nel "*Rapporto di intervento*"(cfr par 4.3.1) stilato in contraddittorio tra il responsabile tecnico di area Istat e il Fornitore.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al paragrafo, il Fornitore dovrà introdurre nel sistema di gestione dei malfunzionamenti le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Istat di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

4.3.5 Tempi di ripristino

Le apparecchiature sono associate a diverse classi di livelli di servizio che si differenziano in funzione dell'impatto di un eventuale malfunzionamento sulla continuità dei servizi. L'Amministrazione, nel corso di vigenza del contratto, comunicherà le eventuali variazioni di classe che potranno avvenire per alcune apparecchiature rispetto alle indicazioni fornite al riguardo nelle Appendici al Capitolato tecnico.

Le classi di livelli di servizio sono definite come segue:

- Livello di servizio "**Platinum**": intervento entro **4 (quattro)** ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento e risoluzione dopo **8 (otto)** ore lavorative;
- Livello di servizio "**Gold**": risoluzione NBD (Next Business Day) dalla segnalazione del malfunzionamento

- Livello di servizio **“Silver”**: risoluzione entro 2 NBD (Next Business Day) dalla segnalazione del malfunzionamento

Le ore lavorative per l'espletamento dei servizi di manutenzione per i livelli di servizio di tipo **“Platinum”** e **“Gold”** sono da intendersi dalle ore 00.00 alle ore 24.00 di tutti i giorni dell'anno, ivi comprese le festività nazionali; per i livelli di servizio di tipo **Silver** le ore lavorative per l'espletamento dei servizi di manutenzione sono da intendersi dalle ore 07.30 alle ore 19.30 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

Il mancato rispetto dei suddetti termini potrà essere giustificato solo al ricorrere delle seguenti circostanze oggettive:

- manifestata indisponibilità dell'Istat a consentire l'intervento immediato del tecnico di manutenzione;
- indisponibilità dei referenti per l'apparecchiatura interessata, al momento della visita del tecnico di manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dal Fornitore che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.

Il Fornitore dovrà documentare le circostanze oggettive che abbiano eventualmente impedito il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, inserendo le relative informazioni sul sistema di gestione dei malfunzionamenti e attraverso appositi rapporti firmati in contraddittorio tra Istat e il referente del fornitore entro 5 giorni lavorativi dal verificarsi delle circostanze che hanno causato il mancato rispetto dei tempi contrattuali.

4.4 Servizi di ricategorizzazione delle apparecchiature

Su specifica richiesta del DEC, il Fornitore dovrà garantire la facoltà all'Amministrazione di modificare lo status delle apparecchiature da **“critiche”** a **“non critiche”**, e la classe di servizio alle quali esse sono associate (ad esempio da Platinum a Gold), ai fini della relativa manutenzione.

L'attivazione di tale servizio opzionale determinerà una diminuzione dei canoni di manutenzione delle apparecchiature per le quali viene attivato.

Il canone da riconoscere al Fornitore per la manutenzione delle apparecchiature per le quali è stato attivato tale servizio è così determinato:

- a) ove possibile, il canone mensile derivante dalle nuove classificazioni (downgrade) che verrà riconosciuto al Fornitore sarà determinato sulla base del canone di manutenzione già previsto e indicato in offerta per quelle analoghe, e già presenti, della stessa classe di SLA associati;
- b) ove non sia riscontrabile una apparecchiatura analoga o identica già tra quelle **“non critiche”**, e con i medesimi livelli di servizio, sarà concordato tra le Parti il nuovo canone, comunque in diminuzione rispetto a quello precedente.

4.5 Dimensionamento

Le tabelle in Appendice 7.2 e 7.3 riportano quantità, tipologia e dislocazione delle apparecchiature oggetto dei servizi richiesti nonché la loro categorizzazione in termini di **“criticità”** e livelli di servizio richiesti per la manutenzione. L'Allegato 1 riporta i serial number degli apparati oggetto di manutenzione. Le apparecchiature che alla data dell'avvio del servizio risultano ancora in manutenzione/garanzia verranno inserite nel presente contratto alla scadenza della stessa.

Le quantità, pur definite al meglio delle possibilità di previsione dell'Amministrazione, hanno un valore indicativo e sono soggette a possibili modifiche in corso di avvio della fornitura.

L'Amministrazione, in merito alla consistenza delle apparecchiature sottoposte ai servizi oggetto del presente Capitolato, si riserva:

- di dichiararne la effettiva consistenza iniziale entro i primi 10 giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto;
- Qualora se ne ravvisasse la necessità, di variare, durante il corso della fornitura, la consistenza delle apparecchiature rispetto a quella dichiarata negli allegati al presente Capitolato. L'operazione verrà effettuata tramite opportune comunicazioni scritte in cui verranno elencate la tipologia, la quantità e i serial number delle apparecchiature integrate e/o dimesse.
- la facoltà, durante il corso della fornitura, di aggiungere in manutenzione apparecchiature di modelli diversi rispetto a quelli presenti nelle Appendici al presente Capitolato. Il canone mensile delle nuove apparecchiature sarà determinato sulla base di quelle analoghe già presenti.
- la facoltà di modificare lo status delle apparecchiature sia relativamente al livello di criticità (da "critiche" a "non critiche"), sia rispetto agli SLA di servizio (con livelli di servizio inferiori).

5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 Referenti

Entro 7 (sette) giorni dalla data dell'ordine la Società aggiudicataria dovrà comunicare all'Istat, a mezzo pec, il nominativo del proprio Responsabile dell'esecuzione del contratto (Responsabile Tecnico del Fornitore/della Società).

Il Responsabile Unico del Procedimento Istat ed il Responsabile Tecnico della Società, per quanto di rispettiva competenza, avranno il compito di concordare il piano esecutivo della fornitura e delle prestazioni da eseguire e di coordinarne le attività. L'Istat per giustificato motivo potrà richiedere al Fornitore la sospensione immediata del Referente Tecnico della Società che non risulterà di suo gradimento e la sua sostituzione entro cinque giorni lavorativi successivi.

5.2 Luoghi di lavoro

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle politiche di sicurezza e di accesso alle sedi dell'Amministrazione. Le sedi presso cui sono dislocate le apparecchiature oggetto dei servizi sono riportate nell'Appendice 7.1.

5.3 Modalità di remunerazione

I servizi di manutenzione saranno remunerati attraverso la corresponsione del canone mensile presentato in offerta economica dal Fornitore per ciascuna apparecchiatura, commisurato al numero effettivo di apparecchiature oggetto dei servizi stessi. I canoni di manutenzione saranno calcolati mensilmente sulla base dell'effettiva consistenza delle apparecchiature.

Ad inizio fornitura, Istat comunicherà il numero effettivo delle apparecchiature oggetto dei servizi per ciascuna tipologia e livello di servizio.

5.4 Requisiti professionali

Il Fornitore deve soddisfare alla certificazione ISO 9001:2015. Esso inoltre deve possedere le seguenti certificazioni :

- HPE Partner Ready Program as Platinum Partner
- Specialista ServiceOne Enterprise – Gold

- Extreme Diamond Partner

Il personale tecnico specialistico preposto all'esecuzione degli interventi presso le sedi Istat, dovrà possedere esperienza di almeno tre anni nelle attività di manutenzione e di assistenza tecnica di apparecchiature analoghe a quelle oggetto del servizio. Dovrà inoltre essere in grado di svolgere le attività di seguito illustrate:

- a) diagnosi ed esecuzione tempestiva degli interventi e della successiva corretta risoluzione dei guasti;
- b) gestione dell'eventuale escalation dei problemi sui guasti, tramite l'attivazione delle strutture di secondo livello sia sistemistiche che tecniche e monitoraggio del processo fino alla conclusione dell'evento;

Le caratteristiche del personale tecnico dovranno essere dichiarate dal fornitore in fase di presentazione dell'offerta all'interno dell'apposito modello.

L'Istat per giustificato motivo potrà richiedere al Fornitore la sospensione immediata del personale tecnico che non risulterà di suo gradimento e la sua sostituzione entro cinque giorni lavorativi successivi.

5.5 Riunioni periodiche

Al fine di monitorare puntualmente l'andamento del servizio di manutenzione erogato saranno effettuate specifiche riunioni periodiche tra Istat e Fornitore, con tempi e modalità che verranno concordati.

Il Responsabile tecnico del fornitore parteciperà alle riunioni periodiche con il DEC e i responsabili Istat allo scopo di:

- verificare l'andamento del servizio, in termini di tempo di ripristino e penali maturate;
- verificare lo stato di avanzamento dell'attività di manutenzione preventiva;
- analizzare le tipologie dei malfunzionamenti e i livelli di difettosità delle apparecchiature

Dall'analisi dovranno emergere soluzioni immediate, a medio e a lungo termine finalizzate alla risoluzione dei problemi ricorrenti e al miglioramento dei livelli di servizio. Le riunioni saranno verbalizzate con apposito documento che sarà rilasciato in copia al Fornitore.

5.6 Reportistica

All'avvio della fornitura il Direttore dell'Esecuzione del Contratto Istat preciserà al Responsabile tecnico della società i contenuti, la periodicità e le modalità con cui il Fornitore dovrà produrre e consegnare la reportistica ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali.

In particolare il Fornitore metterà a disposizione di Istat i report relativi al monitoraggio dei livelli di servizio erogati aventi lo scopo di evidenziare la conformità ai livelli di servizio concordati e/o eventuali situazioni di degrado del servizio.

I documenti di rendicontazione dovranno essere consegnati entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi successivi alla fine del mese solare di riferimento.

A fronte di incompletezze o imprecisioni, Istat potrà richiedere al Fornitore la rielaborazione dei report, che dovranno essere riconsegnati entro il termine concordato tra le parti.

6. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura verrà aggiudicata secondo il criterio del prezzo più basso.

7. Appendici

7.1 Elenco sedi ISTAT

CITTA'	INDIRIZZO
Roma	Via Cesare Balbo, 14
Roma	Via Cesare Balbo, 16
Roma	Via Cesare Balbo, 39
Roma	Via Depretis, 74/b
Roma	Via Depretis, 77 (CIR)
Roma	Viale Liegi, 13
Roma	Piazza Marconi, 26/c - Viale della civiltà del lavoro, 50
Roma	Via del Santuario Regina degli Apostoli, 34
Roma	Via Tuscolana, 1788
Ancona	via Castelfidardo, 4
Bari	p.zza Aldo Moro, 61
Bologna	Via Galleria Cavour, 9
Bolzano	Via Canonico Michael Gamper, 1
Cagliari	Via Firenze, 17
Campobasso	Via Luigi D'Amato, 13
Catanzaro	Viale Pio X, 116
Firenze	Via dell'Agnolo, 80
Genova	Via San Vincenzo, 4
Milano	Via Ercole Oldofredi, 23
Napoli	Via Chiaia, 199/D
Palermo	Via G.B. Vaccarini, 1
Perugia	Via Cesare Balbo, 1
Pescara	Via Caduta del Forte, 34 di prossimo trasferimento in: Piazza Italia n.15
Potenza	Via Pretoria, 342
Roma	Viale Liegi, 13
Torino	Via Alessandro Volta, 3
Trento	Via Zambra, 42
Trieste	Via C. Battisti, 18
Venezia/Mestre	Corso del Popolo, 23

7.2 ApparatI critici con relativa numerosità

TIPO DISPOSITIVO	N° DISPOSITIVI	Città	MARCA	MODELLO	Fine garanzia/manutenzione	CATEGORIA	ORARIO SERVIZIO	SLA
SERVER	12	ROMA	HP PROLIANT	HP DL560 Gen8 CTO Server	30/11/2020	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SERVER	12	ROMA	HP PROLIANT	HP DL560 Gen8 CTO Server	FUORI ASSISTENZA DAL 31/12/2018	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SERVER	12	ROMA	HP PROLIANT	HP DL560 Gen9 CTO Server	FUORI ASSISTENZA DAL 31/03/2019	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SERVER	33	ROMA	HP PROLIANT	HP DL560 Gen9 CTO Server	30/06/2020	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SERVER	20	ROMA	HP PROLIANT	HP DL585 G7	FUORI ASSISTENZA DAL 20/04/2016	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SERVER	6	ROMA	HP PROLIANT	HP BL460c Gen8	3 FUORI ASSISTENZA DAL 1/07/2015	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SERVER	9	ROMA	HP PROLIANT	HP BL460c Gen8	FUORI ASSISTENZA DAL 31/12/2015	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
STORAGE	1	ROMA	HUAWEI	S2200T	FUORI ASSISTENZA DAL 05/04/2019	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
STORAGE	4	ROMA	HITACHI DATA SYSTEM	HUS 130 (142 Tb)	FUORI ASSISTENZA	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SICUREZZA	2	ROMA	A10 NETWORKS	THUNDER 3040	FUORI ASSISTENZA	CRITICA	24h/7giorni	NBD (Next Business Day)
SWITCH	2	ROMA	ExtremeNetworks	BD 8810 10-slot Chassis	FUORI ASSISTENZA DAL 31/03/2020	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SWITCH	4	ROMA	ExtremeNetworks	Summit X670-48x	FUORI ASSISTENZA DAL 31/03/2020	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SWITCH	4	ROMA	ExtremeNetworks	Summit x670V-48t-FB-AC	FUORI ASSISTENZA DAL 31/03/2020	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
ROUTER	2	ROMA	Cisco	ASR/1000	FUORI ASSISTENZA	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H

CONTROLLER WIFI	2	ROMA	Meru/Fortinet	MC3200	FUORI ASSISTENZA DAL 26/10/2018	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SWITCH	7	ROMA	ExtremeNetworks	x460G2-24p-G4 PoE	FUORI ASSISTENZA DAL 31/03/2020	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SWITCH	4	ROMA	ExtremeNetworks	Summit X460-24p PoE	FUORI ASSISTENZA DAL 31/03/2020	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SWITCH	2	ROMA	ExtremeNetworks	X460-G2-24x-10GE4-Base PoE	FUORI ASSISTENZA DAL 31/03/2020	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
SWITCH	109	ROMA	ExtremeNetworks	Summit X440-24p PoE	FUORI ASSISTENZA DAL 31/03/2020	CRITICA	24h/7giorni	NBD (Next Business Day)
SWITCH	30	ROMA	ExtremeNetworks	X440-G2-48p-10GE4 PoE	FUORI ASSISTENZA DAL 31/03/2020	CRITICA	24h/7giorni	NBD (Next Business Day)
APPARATI TELEFONIA	2	ROMA	Bare Metal UCS C200M2 Svr.,2xE5506 CPU,40GB RAM,4x1TB HDD	Cisco	FUORI ASSISTENZA DAL 15/02/2018	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
APPARATI TELEFONIA	5	ROMA	Cisco 2911 UC Bundle, PVDM3-16	Cisco	FUORI ASSISTENZA DAL 15/02/2018	CRITICA	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H

7.3 Apparati non critici con relativa numerosità

TIPO DISPOSITIVO	N° DISPOSITIVI	Città	MARCA	MODELLO	Fine garanzia/manutenzione	CATEGORIA	ORARIO SERVIZIO	SLA
PC DESKTOP	270	ITALIA	OLIDATA	ALICON T4000	01/01/2017	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
PC DESKTOP	800	ITALIA	OLIDATA	ALICON T4010	01/04/2018	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
PC DESKTOP	50	ITALIA	LENOVO	THINCENTRE M93	01/07/2019	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
PC DESKTOP	150	ITALIA	LENOVO	THINCENTRE MP93	01/10/2019	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
PC DESKTOP	200	ITALIA	OLIDATA	ALICON T6010	01/05/2020	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
PC DESKTOP	300	ITALIA	LENOVO	THINCENTRE MP83	01/03/2021	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
PC DESKTOP	55	ITALIA	ASSEMBLATI	VARIE CONFIGURAZIONI	MANUTENZIONE NON	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
STAMPANTI	20	ITALIA	OKI	C810	01/03/2013	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
STAMPANTI	20	ITALIA	OKI	C822	01/02/2016	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
STAMPANTI	20	ITALIA	OKI	C822	01/11/2017	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
STAMPANTI	30	ITALIA	OKI	C610	01/11/2017	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
STAMPANTI	50	ITALIA	OKI	C562	01/06/2018	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
STAMPANTI	68	ITALIA	BROTHER	MFC 8950 DW	01/11/2020	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
STAMPANTI	1	ITALIA	XEROX	7800V	01/07/2018	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
STAMPANTI	1	ITALIA	XEROX	4600V	01/07/2018	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
SCANNER	42	ITALIA	EPSON	GT-S85	01/07/2013	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
SCANNER	30	ITALIA	EPSON	GT-S85	01/03/2017	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
LIM	1	ITALIA	SAMSUNG	SM650TS	01/01/2013	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
LIM	21	ITALIA	SAMSUNG	SM650TS	01/07/2014	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
LIM	4	ITALIA	SAMSUNG	SM650TS-2	01/06/2015	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
LIM	1	ITALIA	SAMSUNG	LIM 75"	01/12/2016	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
LIM	1	ITALIA	SAMSUNG	LIM 75"	01/11/2017	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
PC DESKTOP	2	ITALIA	APPLE	IMAC 21,5	01/04/2015	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)
PC DESKTOP	2	ITALIA	APPLE	IMAC 27	01/04/2019	NON CRITICA	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)

7.4 Tabella livelli di servizio

CLASSE DI SERVIZIO	ORARIO SERVIZIO	TEMPI DI RISOLUZIONE
<i>PLATINUM</i>	24h/7giorni	INTERVENTO 4 H RISOLUZIONE 8 H
<i>GOLD</i>	24h/7giorni	NBD (Next Business Day)
<i>SILVER</i>	12h/5giorni	2 NBD (Next Business day)