



MINISTERO DELL'INTERNO



CAPITOLATO TECNICO

**Rinnovo dei servizi di supporto e manutenzione al sistema di
archiviazione a dischi per le esigenze della
Direzione Centrale Anticrimine**

INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
2.1	Sede di lavoro	3
3	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	3
3.1	Manutenzione e assistenza	4
3.1.1	Modalità di esecuzione.....	4
3.1.2	Penali	6
4	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	6
5	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE OFFERTA ECONOMICA	6

1 PREMESSA

Il presente capitolato tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura del rinnovo dei servizi di manutenzione e supporto relativi al sistema di archiviazione a dischi in uso presso la Direzione Centrale Anticrimine.

1.1 Definizioni

Nella documentazione di riferimento si ricorrerà più volte ad alcuni termini cui è attribuito il seguente significato:

- **Amministrazione:** l'Amministrazione contraente, ovvero il Ministero dell'Interno;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **Fornitore:** l'impresa aggiudicataria della gara, eventualmente mandataria di un RTI;
- **Fornitura:** quanto indicato come oggetto di fornitura e descritto dettagliatamente nel presente documento;
- **Manutenzione:** l'insieme delle operazioni volte a mantenere in efficienza e/o ripristinare la piena funzionalità dei Sistemi richiesti nel Capitolato Tecnico;
- **Servizio/i:** il servizio o l'insieme dei servizi connessi alla fornitura in oggetto.
- **Guasto bloccante:** Si intende per guasto bloccante un malfunzionamento per cui è impedito l'uso di tutto il sistema o di una o più funzioni essenziali alla fruizione del servizio
- **Guasto non bloccante:** Si intende per guasto non bloccante un malfunzionamento che non compromette l'erogazione dei servizi essenziali, pur mettendoli a rischio o riducendone le prestazioni, oppure un guasto che compromette l'uso di funzionalità non essenziali.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Costituisce oggetto della presente procedura di gara la fornitura del **rinnovo dei servizi di supporto e manutenzione** relativi al sistema di archiviazione a dischi “SAN DELL ME4024” in uso presso la Direzione Centrale Anticrimine.

2.1 Sede di lavoro

I servizi oggetto della presente fornitura dovranno essere prestati presso la Direzione Centrale Anticrimine, sita in Via Tuscolana, 1548, 00173 Roma (RM).

3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La tipologia ed i seriali delle apparecchiature oggetto dei servizi richiesti, sono i seguenti:

- Dell EMC ME4024 Storage Array: **DBBW2S2**
- Dell EMC ME4024 Storage Expansion Enclosures: **DB7P2S2**

In particolare si richiede per entrambi i due apparati hardware il rinnovo, per un periodo di 36 mesi, dei seguenti servizi:

Tipologia apparato	Matricola	SERVIZIO	PRODOTTO	VALORE RICHIESTO
Dell EMC ME4024 Storage Array	DBBW2S2	Supporto e Manutenzione	Dell ProSupport Next Business Day On-Site Service	<i>Rinnovo 36 mesi</i>
Dell EMC ME4024 Storage Expansion Enclosures	DB7P2S2	Supporto e Manutenzione	Dell ProSupport Next Business Day On-Site Service	<i>Rinnovo 36 mesi</i>

3.1 Manutenzione e assistenza

I 36 mesi dei servizi richiesti di supporto e manutenzione dovranno decorrere dalla data di stipula del contratto.

Il servizio di manutenzione degli apparati consiste nel ripristino delle complete funzionalità, nella messa a disposizione di tutte le parti di ricambio in sostituzione e nell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento degli apparati di proprietà dell'Amministrazione, con i Livelli di Servizio indicati nel paragrafo successivo.

Il ripristino degli apparati deve avvenire a fronte di un guasto, blocco o altro incidente non bloccante, intendendosi per guasto qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del sistema.

Nel servizio di manutenzione è incluso l'aggiornamento del firmware o del software operativo per tutti i componenti della fornitura, da effettuarsi a caldo senza richiedere fermo macchina del sistema e che non comporti il rischio di perdita di dati utente memorizzati sui dischi. Il fornitore provvederà ad informare l'Amministrazione allorquando sarà necessario provvedere ad aggiornamenti di firmware o software di base considerati necessari al buon funzionamento del sistema da parte del supporto tecnico del produttore e con essa concorderà i tempi e le modalità d'intervento.

Il Fornitore dovrà provvedere alla sottoscrizione col produttore dei relativi contratti di manutenzione e supporto hardware/software (sistema operativo e software di base). Tutte le prestazioni richieste con le relative modalità di esecuzione descritte nel presente capitolato, non coperte dai suddetti contratti, saranno garantite dallo stesso Fornitore.

3.1.1 Modalità di esecuzione

Il fornitore si impegna alla fornitura delle parti di ricambio e gli interventi dovranno essere di tipo on-site.

La prestazione dei servizi di manutenzione deve garantire una copertura di 5 giorni lavorativi a settimana (lunedì-venerdì), nell'orario 8.00-18.00. Il fornitore, durante il periodo di validità contrattuale, dovrà effettuare il servizio di manutenzione richiesto secondo le seguenti modalità.

Per quanto riguarda i guasti bloccanti:

- Tempi di intervento entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata;
- Tempi di ripristino entro 2 giorni lavorativi successivi alla chiamata.

Per quanto riguarda i guasti non bloccanti:

- Tempi di intervento entro 2 giorni lavorativi successivi alla chiamata;
- Tempi di ripristino entro 4 giorni lavorativi successivi alla chiamata.

Il servizio di supporto dovrà prevedere la predisposizione, l'attivazione e comunicazione da parte del fornitore di un numero telefonico, attivo 8.00 – 18.00 cinque giorni su sette (lunedì-venerdì), e di una casella e-mail per l'apertura delle chiamate in caso di guasto/malfunzionamento di un apparato o di una componente di esso.

Entro la data di inizio dei servizi il committente comunicherà al fornitore i nominativi e i gruppi di lavoro abilitati all'apertura delle chiamate da parte dell'Amministrazione. Si precisa che, ai fini della misurazione dei livelli di servizio, l'orario di ricezione della segnalazione via telefono o via posta elettronica da parte dell'Amministrazione è considerato il riferimento temporale di apertura della chiamata.

Il fornitore inserirà tale richiesta nel proprio sistema di gestione Trouble Ticket System (TTS) evidenziandone il livello di servizio ed assegnando ad essa un identificativo che dovrà comunicare all'apertura del guasto. Il sistema di gestione dovrà garantire il tracciamento della richiesta (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura dell'intervento stesso.

Le parti di ricambio, che dovranno essere identiche alle parti sostituite, verranno fornite dal fornitore senza alcun onere aggiuntivo; le parti sostituite verranno ritirate dallo stesso che ne acquisirà la proprietà, assicurandone il trattamento in conformità alle norme vigenti. Il fornitore dovrà utilizzare parti di ricambio con prestazioni tecniche equivalenti o superiori, nuove di fabbrica e prodotte dallo stesso costruttore delle apparecchiature.

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

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).

Si precisa che non è consentito intervenire da remoto sui sistemi oggetto di assistenza. Tutti gli interventi necessari per il ripristino delle apparecchiature a seguito di malfunzionamenti dovranno essere espletati in modalità on-site.

3.1.2 Penali

Il mancato rispetto dei termini previsti per l'esecuzione della fornitura e per i servizi di assistenza e manutenzione comporterà l'applicazione delle seguenti penalità:

Tempo di risposta

In caso di ritardo nei tempi di risposta sono previste le seguenti penalità:

Valori di Soglia		Causale	Importi
Tempo Max Attesa	20 secondi nel 90% dei casi 60 secondi nel 10% dei casi	Per ogni punto o frazione percentuale in diminuzione rispetto ai valori di soglia.	0,1 per mille dell'importo netto contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Chiamate entranti perdute	– Max 5%	Per ogni punto o frazione percentuale in aumento rispetto ai valori di soglia.	0,1 per mille dell'importo netto contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

Tempi di intervento e ripristino

Il mancato rispetto dei Livelli di servizio di cui al capitolo 3.1.1 comporterà l'applicazione di una penale pari allo 0,2 per mille del valore netto del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

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.

5 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica dovrà essere presentata mediante la compilazione della seguente tabella.

Si precisa che devono essere inserite tutte le righe relative alle singole voci di costo non esplicitamente indicate ma che concorrono al valore complessivo della fornitura. Tutti gli importi si intendono IVA esclusa.

ID	Codice	Descrizione	Q.tà	Durata	Prezzo Unitario	Totale
1.	DBBW2S2	Dell ProSupport Next Business Day On-Site Service	1	36 mesi		
2.	DB7P2S2	Dell ProSupport Next Business Day On-Site Service	1	36 mesi		
		Totale Fornitura (IVA Esclusa)				
		Oneri relativi ai rischi di sicurezza aziendali ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D. Lgs.vo nr.50/2016				