



*Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti  
dell'Amministrazione Pubblica*

## CAPITOLATO TECNICO

PER UN SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE  
APPARECCHIATURE HARDWARE IT DEL CENTRO SERVIZI  
INPDAP DI ROMA.

## Sommario

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>2</b>
<b>2. DEFINIZIONI E ACRONIMI.....</b>	<b>2</b>
<b>3. AMBITO DI RIFERIMENTO. ....</b>	<b>3</b>
<b>4. OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>4</b>
<b>5. SPECIFICHE DEI SERVIZI RICHIESTI.....</b>	<b>5</b>
5.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE HARDWARE .....	5
5.1.1 Apparecchiature oggetto del servizio .....	5
5.1.2 Inventario e monitoraggio del servizio.....	6
5.1.3 Attività richieste all'Impresa.....	6
5.1.3.1 Manutenzione hardware preventiva .....	7
5.1.3.2 Manutenzione hardware correttiva .....	8
5.1.4 Parti di ricambio e scorte di magazzino .....	9
5.2 HELP DESK .....	10
5.3 INTERVENTI EXTRAMANUTENTIVI .....	13
<b>6. PERSONALE DELL'IMPRESA.....</b>	<b>13</b>
<b>7. REFERENTI DEL SERVIZIO .....</b>	<b>14</b>
<b>8. DURATA DEL CONTRATTO E DEI SERVIZI.....</b>	<b>14</b>
<b>9. DOCUMENTAZIONE DI RISCONTRO .....</b>	<b>15</b>
<b>10. LIVELLI DI SERVIZIO E RELATIVE PENALI.....</b>	<b>16</b>
10.1 PREMESSA .....	16
10.2 TERMINI E DEFINIZIONI .....	16
10.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	17
10.4 Help desk.....	19

### ALLEGATI

- Allegato A** Elenco delle apparecchiature IT presenti presso il Data Center Inpdap di Roma, oggetto del servizio di manutenzione

## 1. Premessa

E' intendimento dell'INPDAP (di seguito indicato anche "Istituto") procedere all'acquisizione del servizio di manutenzione dei propri sistemi server e degli altri apparati IT correlati (di seguito indicati anche "apparecchiature") installati presso il Data Center di Roma in viale Ballarin, al fine di unificare, semplificare e razionalizzare la gestione dei servizi di manutenzione hardware di tali apparecchiature, con l'obiettivo di ottenere un miglioramento della qualità del servizio e, al contempo, una riduzione dei costi sostenuti.

## 2. Definizioni e acronimi

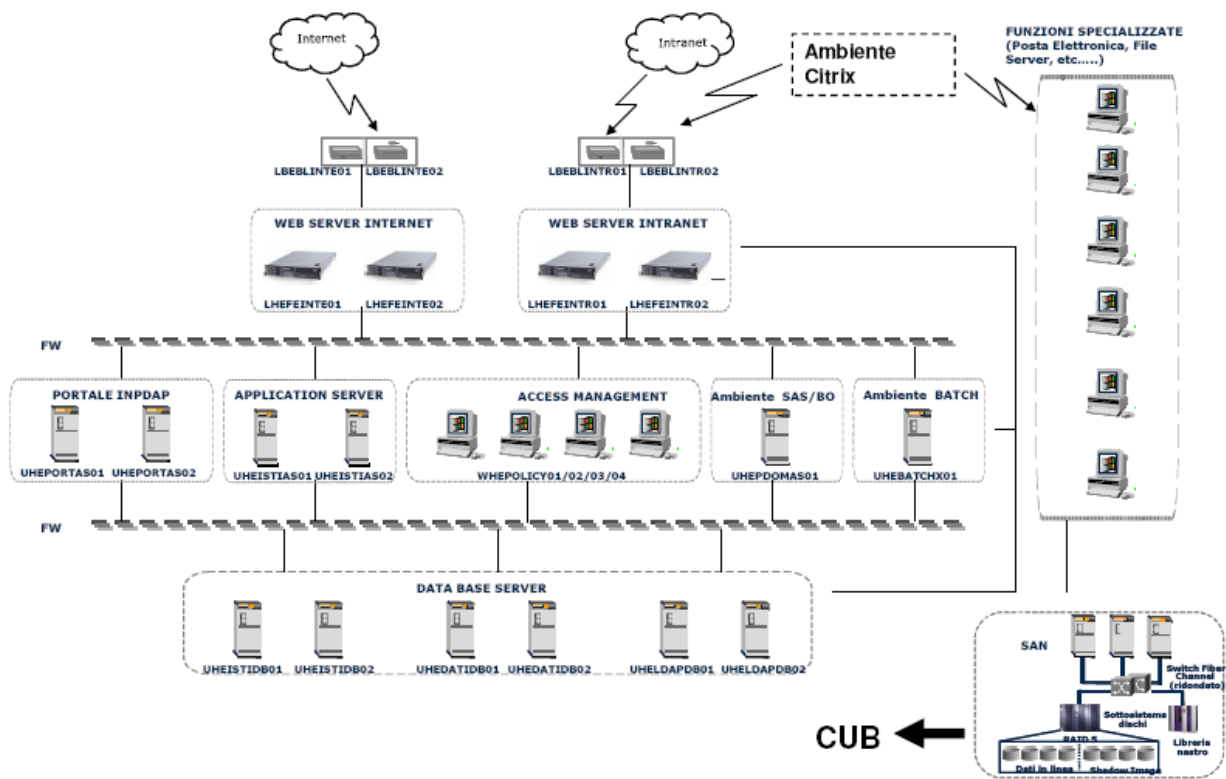
Nell'ambito del presente documento sono usati i seguenti termini ed acronimi:

<b>Direzione</b>	:	Direzione Centrale dei Sistemi Informativi.
<b>Impresa</b>	:	Impresa (Società, RTI o consorzio) aggiudicataria della presente gara e fornitrice del servizio di manutenzione delle apparecchiature hardware dell'INPDAP.
<b>Istituto o INPDAP</b>	:	Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica.

### 3. Ambito di riferimento.

Presso il Data Center INPDAP di Roma sono installati sistemi server, sistemi di “storage” e altri apparati che costituiscono le infrastrutture tecnologiche di supporto al funzionamento del Sistema Informativo dell'Istituto.

L'architettura tecnica del Data Center, realizzata attraverso un processo di adeguamento tecnologico (ed illustrata sinteticamente ed a puro titolo indicativo dalla figura che segue), è server centrica, orientata a fornire servizi in modalità web sia agli utenti interni (attraverso la rete Intranet) che agli utenti esterni (sulla rete Internet). L'infrastruttura elaborativa è composta essenzialmente da server Unix (prevalentemente di tipo IBM P595), logicamente specializzati nei livelli applicativi e di gestione delle Informazioni. Il front end web è assicurato da apparati dedicati (Web Server) che permettono la distribuzione del carico e la sicurezza degli accessi.



L'architettura sopra sinteticamente descritta prevede inoltre la presenza di una molteplicità di sistemi server a tecnologia Intel/Windows che forniscono servizi trasversali di supporto (Sicurezza Web, Posta Elettronica, File Server...). In tale ambito, in particolare, i server

Intel/windows permettono di esporre sul WEB, utilizzando la piattaforma Citrix, applicazioni altrimenti disponibili solo nell'ambito dei desktop locali.

Il patrimonio informativo INPDAP è mantenuto da apparati di storage specializzati (Storage Area Network - SAN). La continuità del sistema e la sicurezza dei dati è garantita anche attraverso il servizio promosso dal CNIPA di "CUB" (Centro unico di Back Up) a cui l'Istituto aderisce dal 2006.

In sintesi le principali piattaforme elaborative sono elencate nella seguente tabella.

<b>Sistemi Hardware/Software Centrali</b>	<b>Applicazioni/ Procedure Informatiche</b>
<b>Server Unix Centrali:</b>	
IBM P595 - Unix	SIN Istituzionale SIN Autogoverno
IBM P690 - Unix	Cartolarizzazione del Credito
<b>Server Intel/Windows</b>	
Fujitsu Siemens	Servizi trasversali (Posta elettronica, Sicurezza Web, Collaboration)
Ibm XSeries	Front End WeB, File Transfer, Portale Web, Reporting e Business Intelligence, System Management, Protocollo informatico
HP BL-25P	Server farm Citrix

Per i sopraelencati sistemi sono in essere sia servizi di manutenzione acquisiti con appositi contratti, da rinnovare alla scadenza, sia servizi di manutenzione "in garanzia" che, alla scadenza naturale della stessa, dovranno essere trasformati in contratti di manutenzione.

Nell'allegato A, accanto ad ogni apparecchiatura per la quale deve essere assicurata la manutenzione, è indicata la data di scadenza del servizio/contratto di manutenzione attualmente in essere, a decorrere dalla quale deve essere assicurata la manutenzione oggetto di questo Capitolato.

#### **4. Oggetto della fornitura**

Con la presente gara, l'INPDAP intende unificare e razionalizzare il servizio di manutenzione delle apparecchiature hardware presenti nel proprio Data Center di Roma, sito in via A.Ballarín, facendo confluire in un unico contratto di manutenzione, man mano che scadono i contratti precedentemente stipulati o le garanzie dei sistemi acquisiti, tutte le apparecchiature presenti nel suddetto Data Center.

Più specificatamente, l'oggetto della presente fornitura riguarda:

1. un servizio, continuativo, a canone, di manutenzione (preventiva e correttiva) delle apparecchiature hardware di cui all'Allegato A;
2. un servizio, continuativo, a canone, di help desk per l'attivazione, gestione e rendicontazione degli interventi di manutenzione di cui al punto precedente;
3. interventi extramanutentivi da erogarsi come ore di prestazione specialistica da utilizzare a consumo.

Di seguito sono riportate le specifiche dei servizi richiesti.

## **5. Specifiche dei servizi richiesti**

### **5.1 Servizio di manutenzione delle apparecchiature hardware**

#### **5.1.1 Apparecchiature oggetto del servizio**

Il servizio di manutenzione delle apparecchiature hardware è richiesto in maniera continuativa per tutta la durata del contratto e dovrà essere effettuato sulle apparecchiature dell'Istituto riportate nell'Allegato A. La decorrenza e il termine del servizio potrà variare da apparecchiatura a apparecchiatura. La decorrenza è fissata in funzione delle scadenze delle manutenzioni delle quali attualmente usufruiscono le apparecchiature, il termine del servizio può essere determinato dalla dismissione della apparecchiatura da parte dell'Istituto o da altre motivazioni dell'Istituto.

Per tale motivo nell'allegato A vengono specificatamente descritte le apparecchiature da mantenere e la loro configurazione di dettaglio, nonché, per ognuna di esse, la data a partire dalla quale dovrà essere avviato dall'Impresa il servizio di manutenzione, in base alla scadenza dei servizi/contratti attualmente in essere.

La tabella A verrà aggiornata mensilmente dall'Istituto. L'aggiornamento potrà riguardare solo la dismissione di apparecchiature dall'elenco, e non l'aggiunta. In ragione della quantità di apparecchiature che mensilmente sono oggetto del servizio varierà l'importo del canone mensile del servizio, come determinato nell'Offerta tecnico economica dell'Impresa. L'aggiornamento sarà comunicato entro la fine di ogni mese al Referente del servizio per l'Impresa, e avrà efficacia dal mese successivo a quello in cui è avvenuta la comunicazione

Le apparecchiature da mantenere sono installate, salvo diversa indicazione riportata nel medesimo Allegato A, presso il Data Center INPDAP di Roma di via A.Ballarín. L'Istituto, tuttavia, si riserva la facoltà di trasferire, nel periodo di vigenza del rapporto contrattuale, a suo

insindacabile giudizio, parte o tutte delle apparecchiature per le quali si richiede la manutenzione oggetto del presente capitolato in sedi diverse da quelle attuali, comunque ubicate nella città di Roma.

La comunicazione in merito all'eventuale spostamento delle apparecchiature sarà trasmessa all'Impresa dal Referente del progetto per l'Istituto con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi.

### **5.1.2 Inventario e monitoraggio del servizio**

Al momento dell'avviamento del servizio, all'Impresa potrà essere richiesto di effettuare un inventario di dettaglio della configurazione hardware di tutte le apparecchiature presenti nel Data Center INPDAP incluse nel contratto di manutenzione. In alternativa, l'Istituto si riserva di fornire all'Impresa l'inventario. Tale inventario prevederà comunque la verifica dei dati di cui al richiamato Allegato A. Tali dati, necessari per la corretta gestione del contratto, dovranno essere mantenuti aggiornati dall'Impresa per tutta la durata dello stesso, tenendo conto di eventuali modifiche, upgrade o dismissioni di apparecchiature che potranno avvenire in tale periodo.

Le informazioni raccolte dovranno essere immesse, a cura dell'Impresa, nel sistema di gestione della configurazione che l'Istituto indicherà all'Impresa.

L'Impresa dovrà altresì fornire all'Istituto tutti gli strumenti necessari per monitorare e controllare le attività di manutenzione effettuate, rendendo disponibili, in ambiente web, oltre ai dati di dettaglio relativi ai singoli interventi (correttivi e preventivi) effettuati, informazioni statistiche e di sintesi (tipo cruscotto di comando) sulle attività svolte nonché predisporre rapporti periodici riepilogativi sull'andamento del servizio, sulla base di quanto descritto ai paragrafi 5.2 e 9.

### **5.1.3 Attività richieste all'Impresa**

La manutenzione hardware oggetto della presente gara comprende le seguenti attività:

1. la manutenzione hardware preventiva;
2. la manutenzione hardware correttiva;

Inclusive della fornitura delle parti di ricambio.

Le specifiche di realizzazione delle attività di cui sopra sono definite qui di seguito.

### 5.1.3.1 Manutenzione hardware preventiva

La manutenzione preventiva delle apparecchiature consiste nella erogazione di interventi periodici, opportunamente pianificati, che consentono di verificare lo stato delle apparecchiature stesse e di intervenire, laddove necessario, per eliminare potenziali cause di guasti o malfunzionamenti prima che questi avvengano.

Questa attività comprende anche gli interventi necessari per eventuali modifiche o aggiornamenti introdotti dai produttori delle apparecchiature per risolvere eventuali problemi riscontrati, nonché quegli aggiornamenti o modifiche delle configurazioni finalizzate ad un miglioramento delle prestazioni.

L'obiettivo di tale attività è pertanto quella di ridurre il numero dei malfunzionamenti e di ottimizzare le prestazioni delle apparecchiature, incrementandone, quindi, i tempi di disponibilità e la funzionalità.

In particolare, le attività da svolgere devono comprendere, almeno:

- a) verifica dello stato di tutte le parti soggette ad usura meccanica (cavi, connettori ecc.);
- b) verifiche dello stato di tutte le parti in movimento (ventole di raffreddamento, ecc.);
- c) analisi delle informazioni relative ad anomalie rilevabili sul sistema di gestione dei sistemi, o, laddove opportuno ed applicabile, sui sistemi stessi;
- d) effettuazione delle modifiche tecniche, consistenti nei miglioramenti e/o aggiornamenti eventualmente resi disponibili in modo gratuito dal costruttore o dallo stesso predisposti al fine di elevare il grado di affidabilità delle apparecchiature hardware in manutenzione;
- e) aggiornamento delle componenti firmware e/o di software di base che dovesse essere reso necessario dalla sostituzione di componenti hardware.

Nell'Offerta tecnica i concorrenti potranno definire gli ulteriori verifiche e controlli che effettueranno sulle apparecchiature al fine di prevenire i problemi.

La periodicità richiesta per tale attività è di almeno un intervento per apparecchiatura **a semestre**.

L'Impresa dovrà inoltre provvedere alla riparazione dei guasti accertati con i propri strumenti diagnostici.



Nell'Offerta tecnica i partecipanti dovranno indicare la periodicità proposta, laddove migliorativa rispetto a quanto richiesto dall'Istituto, e le attività e le verifiche che intendono effettuare nel corso di tali interventi.

Entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, l'Impresa dovrà proporre all'Istituto un documento (“**Piano di progetto della manutenzione preventiva**”) nel quale descrive in dettaglio le attività di verifica previste per ogni singola apparecchiatura o tipologia di apparecchiatura, le modalità e i tempi di esecuzione e le date indicative proposte per tali interventi. Tale documento, prima di diventare operativo, dovrà essere approvato dal Referente del progetto per l'Istituto, che potrà chiedere modifiche e integrazioni in base alle esigenze specifiche dell'Istituto stesso.

La manutenzione preventiva dovrà essere prestata dall'Impresa nelle ore e nei giorni concordati con l'Istituto, anche al di fuori dell'orario giornaliero d'ufficio dell'Istituto, laddove ritenuto opportuno dal Referente del servizio, al fine di evitare eventuali rischi di interruzione dei servizi.

Con adeguato anticipo rispetto alle date previste nel “Piano di progetto della manutenzione preventiva”, l'Impresa dovrà proporre all'Istituto, comunicando tramite posta elettronica o fax, la data, l'orario e la durata prevista per l'intervento, nonché gli apparati sui quali intende intervenire.

Il Referente del progetto per l'Istituto dovrà approvare la proposta dando conferma all'Impresa, sempre via posta elettronica o fax, delle date proposte, o, in alternativa, indicando altre date.

Ogni intervento di manutenzione preventiva deve essere opportunamente documentato dall'Impresa. In particolare, dovrà essere compilato un verbale di intervento che dovrà essere sottoscritto dal Referente del servizio e che dovrà riportare, almeno:

- a) ora e data di inizio intervento
- b) ora e data di fine intervento;
- c) verifiche e controlli effettuati;
- d) eventuali criticità riscontrate e relative azioni intraprese.

### **5.1.3.2 Manutenzione hardware correttiva**

La manutenzione correttiva delle apparecchiature consiste nella riparazione dei guasti riscontrati sulle apparecchiature di cui all'Allegato A e nell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari per il ripristino delle stesse apparecchiature alla normale funzionalità. Gli interventi di

manutenzione correttiva dovranno essere effettuati a seguito della segnalazione del guasto da parte dell'Istituto; tale segnalazione sarà inoltrata attraverso i canali messi a disposizione dall'Impresa, di cui al successivo paragrafo 5.2.

La richiesta di intervento potrà essere effettuata esclusivamente dal Referente del progetto per INPDAP o da persona da egli esplicitamente delegata. A tal fine, il Referente trasmetterà all'Impresa l'elenco delle persone abilitate all'apertura del problema e alla richiesta di intervento. Le modalità di attivazione delle richieste di intervento e di gestione delle stesse sono descritte al successivo paragrafo 5.2

Al termine di ogni intervento, dovrà essere compilato dall'Impresa un verbale che riporti, almeno:

- a) guasto o malfunzionamento rilevato e sua gravità;
- b) ora e data di inizio intervento;
- c) ora e data di fine intervento;
- d) azione intrapresa per la soluzione del guasto/malfunzionamento;
- e) eventuali parti di ricambio utilizzate in sostituzione di parti guaste.

Il verbale dovrà essere sottoscritto dal Referente del progetto per INPDAP.

L'intervento di manutenzione deve considerarsi concluso se è stato effettuato il ripristino in via definitiva dell'apparecchiatura o delle apparecchiature interessata/e dal malfunzionamento.

La manutenzione correttiva hardware verrà garantita per un numero illimitato di interventi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per ogni giorno dell'anno.

#### **5.1.4 Parti di ricambio e scorte di magazzino**

L'Impresa si impegna a fornire tutte le parti di ricambio, gli strumenti e tutti i materiali di consumo da utilizzarsi nell'ambito del servizio di manutenzione, per l'esecuzione sia degli interventi di manutenzione preventiva, sia di quelli di manutenzione correttiva sugli apparati di cui all'Allegato A.

La parti di ricambio fornite devono essere originali, nuove di fabbrica, e di revisione almeno dello stesso livello delle parti da sostituire.

Al fine di garantire i tempi di risoluzione dei guasti definiti nei livelli di servizio previsti in questo Capitolato, l'Impresa si impegna a creare e a mantenere scorte di magazzino adeguate di tutte le parti necessarie all'attività di manutenzione.

Per quelle parti meno soggette a guasti e di valore elevato, l'Impresa potrà, in alternativa alla creazione di scorte, stipulare accordi con i fornitori di tali parti che prevedano tempi di approvvigionamento compatibili con i livelli di servizio richiesti, dandone preventivamente comunicazione all'Istituto.

In tal senso, l'Impresa che intende avvalersi di questa facoltà, dovrà necessariamente indicare già nell'Offerta Tecnica per quali parti di ricambio intende avvalersene e produrre in allegato all'Offerta tecnica opportuna documentazione indicante quale fornitore/i intende utilizzare e attestante gli accordi con esso/i intercorsi, che dimostrino la compatibilità di quanto previsto in tali accordi con i tempi di intervento e di risoluzione dei guasti richiesti.

La creazione, il mantenimento e la gestione delle scorte è un onere a totale carico dell'Impresa.

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritta la struttura logistica e organizzativa che l'Impresa intende impegnare nei servizi di manutenzione per la gestione e la manutenzione del magazzino scorte, argomentando e dimostrando l'adeguatezza dello stesso.

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritta la metodologia che l'Impresa intende seguire per lo svolgimento del servizio.

## **5.2 Help Desk**

Al fine di semplificare le modalità di inoltro delle richieste di intervento, e di rendere disponibile un unico punto di accesso al servizio di manutenzione, l'Impresa dovrà rendere disponibile un servizio di tipo continuativo – per tutta la durata del contratto - per la ricezione delle segnalazioni di assistenza, indicato di seguito come "help desk", al quale l'Istituto possa segnalare i guasti e i malfunzionamenti e inoltrare le relative richieste di intervento.

Il servizio di help desk, dotato di un'adeguata infrastruttura tecnologica, tipicamente costituita da un sistema informatico e telefonico integrato, deve:

- a) ricevere e registrare le richieste di intervento;
- b) fornire indicazioni e supporto per la risoluzione immediata dei problemi più frequenti, di complessità limitata, risolvibili senza intervento diretto in loco;

- c) attivare la struttura di assistenza per gli interventi correttivi;
- d) chiudere l'intervento registrandone l'esito;
- e) elaborare statistiche e produrre rapporti periodici sugli interventi effettuati;
- f) analizzare tali statistiche, al fine di individuare potenziali criticità e definire eventuali azioni per eliminarle o ridurle;
- g) fornire rapporti periodici, con cadenza mensile, sull'andamento del servizio. Tali rapporti devono riportare i livelli di servizio riscontrati nel periodo, la tipologia e il numero di guasti avvenuti, le apparecchiature interessate, ecc.

Il servizio di help desk dovrà essere del tipo multicanale, e prevedere la possibilità di accesso tramite:

- a) telefono, tramite **numero verde** gratuito (messo a disposizione dall'Impresa, con costi a suo carico);
- b) linea fax;
- c) casella di posta elettronica dedicata.

Il numero verde, il fax e la posta elettronica dell'Impresa dovranno essere attivi e in grado di prendere in carico le richieste 24 ore su 24, 7 giorni su 7, tutti i giorni dell'anno. I numeri di telefono e di fax e l'indirizzo di posta elettronica dovranno essere comunicati contestualmente alla firma del contratto.

Ogni richiesta pervenuta dovrà essere presa in carico dall'help desk, e tenuta sotto controllo, tracciandone lo stato, fino alla completa risoluzione della stessa.

Le attività di cui sopra devono rispettare i livelli di servizio indicati in questo Capitolato

Per ogni richiesta di assistenza ricevuta devono venire registrate almeno le seguenti informazioni:

1. data (anno, giorno, ora, minuti) di ricezione della richiesta;
2. funzionario che ha richiesto l'intervento;
3. modalità di ricezione (telefono, internet, fax);
4. azione avviata (risoluzione immediata, smistamento);

5. descrizione del problema, gravità e priorità di intervento assegnata.

Ad ogni chiusura di una richiesta di assistenza devono essere riportate almeno le seguenti ulteriori informazioni:

1. tipo di intervento effettuato;
2. data (anno, giorno, ore, minuti) di chiusura della richiesta;
3. tempo trascorso dalla ricezione della richiesta;
4. impegno speso in ore/uomo;
5. eventuali parti sostituite.

Tutte le informazioni di cui sopra relative alla apertura, gestione e chiusura di un intervento devono essere gestite in maniera informatizzata, realizzando un sistema informativo **in architettura web che consenta all'Istituto di accedere in tempo reale a tutte le informazioni raccolte**, sia relative alla manutenzione, sia relative all'elenco delle apparecchiature in manutenzione e alla loro configurazione di dettaglio, come rilevate al momento dell'inventario e successivamente aggiornate ad ogni modifica o variazione di configurazione.

Devono essere disponibili in consultazione sia dati di dettaglio, suddivisi per esempio per tipo di apparecchiature (interventi effettuati, tipi di guasti rilevati ecc.), sia dati di sintesi relativi:

- agli interventi (per esempio, tempo medio, minimo e massimo di intervento, tempo medio, minimo e massimo di risoluzione dei guasti);
- ai guasti (numero di guasti, tipologia di guasto più frequente, parti sostituite ecc);
- alle apparecchiature (per ciascuna apparecchiatura numero di guasti, tempo di fermo, tipologia di guasto più frequente, ecc.).

Tali informazioni, fornendo un'analisi statistica dei guasti e dei malfunzionamenti, devono essere utilizzate anche dall'Impresa per migliorare e rendere più efficaci gli interventi di manutenzione preventiva.

Il sistema informativo in architettura web richiesto deve garantire, inoltre, la possibilità di gestire le informazioni registrate in apposita base dati, con strumenti di supporto all'analisi, alla realizzazione e pubblicazione di statistiche sui dati generati durante l'erogazione del servizio.

Tra tali dati, dovranno essere resi disponibili anche quelli relativi ai livelli di servizio definiti in questo Capitolato, per i quali dovranno essere indicate in offerta le modalità di rilevazione, calcolo e rappresentazione.

Al fine di consentire all'Istituto di consultare i dati di cui sopra, l'Impresa dovrà comunicare entro 15 (quindici) giorni successivi alla data di stipula del contratto l'indirizzo web (e le eventuali credenziali) per l'accesso al sistema di registrazione e consultazione dei dati raccolti. Le utenze che dovranno essere rese disponibili a INPDAP sono almeno cinque.

Il sistema informativo web di cui sopra, nonché tutti i dati che contiene, dovranno essere resi disponibili gratuitamente all'Istituto al termine del periodo contrattuale. Per tale motivo, l'Impresa deve garantire la compatibilità del sistema informativo da realizzare con i sistemi dell'Istituto, dallo stesso individuati per tale funzione.

L'Offerta Tecnica dovrà presentare con adeguato dettaglio la soluzione proposta per consentire all'Istituto di consultare via web i dati raccolti circa i servizi erogati, come sopra specificato.

### **5.3 Interventi extramanutentivi**

Il servizio richiesto comprende interventi straordinari eseguiti su richiesta dell'Istituto, anche fuori il normale orario di lavoro e nelle giornate festive, per attività quali la ricongiunzione o riconfigurazione di apparati, l'installazione o disinstallazione di componenti o di apparati, interventi per la bonifica di cavi, e quant'altro non previsto nei servizi di manutenzione correttiva e preventiva.

Il numero di ore richieste a massimale per interventi extramanutentivi è fissato pari a **120**.

Il personale dell'Impresa messo a disposizione per tali interventi deve avere le stesse caratteristiche previste per il personale che effettua il servizio di manutenzione.

La richiesta di intervento potrà essere effettuata esclusivamente dal Referente del servizio per INPDAP o da persona da egli esplicitamente delegata.

## **6. Personale dell'Impresa**

Il personale tecnico preposto alla manutenzione degli apparati e degli impianti deve avere almeno un diploma di scuola media secondaria e un'esperienza nella manutenzione di sistemi IT di almeno tre anni.

Il personale tecnico dell'Impresa dovrà essere di gradimento dell'Istituto. In tal senso, l'Istituto si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di quel personale tecnico che risultasse non rispondente alle qualifiche e alle conoscenze di cui sopra o, che, comunque, a proprio insindacabile giudizio, non fosse ritenuto idoneo a svolgere le attività oggetto del presente appalto.

L'Istituto consentirà il libero accesso presso i propri locali al personale tecnico dell'Impresa che dovrà comunicarne preventivamente i nominativi.

## **7. Referenti del servizio**

L'Istituto e l'Impresa, entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto, indicheranno i nominativi dei rispettivi Referenti incaricati di gestire i rapporti tra le parti derivanti dal contratto. Questi Referenti saranno i destinatari delle comunicazioni intercorrenti tra le parti in esecuzione del contratto. Il Referente dell'Impresa dovrà svolgere anche funzioni di Capo Progetto.

Il Referente dell'Impresa dovrà avere una esperienza di almeno tre anni in incarichi simili.

L'Istituto si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del Referente dell'Impresa che risultasse non rispondente alle qualifiche e alle conoscenze di cui sopra o, che, comunque, a proprio insindacabile giudizio, non fosse ritenuto idoneo a svolgere le attività oggetto del presente appalto.

## **8. Durata del contratto e dei servizi**

Il contratto avrà durata massima per **36 mesi** a partire dalla data di stipula. Come già indicato nel precedente paragrafo 5.1.1 la durata effettiva del servizio di manutenzione per ciascuna apparecchiatura di cui all'Allegato A decorrerà dalla data di scadenza dell'attuale servizio di manutenzione di cui quella apparecchiatura usufruisce, indicato nell'allegato A. Perciò, la durata effettiva del servizio di manutenzione potrà essere per alcune apparecchiature inferiore ai 36 mesi.

La data di termine del servizio di manutenzione per qualsiasi delle apparecchiature di cui all'Allegato A sarà decisa dall'Istituto a suo insindacabile giudizio, di norma in funzione della dismissione della apparecchiatura.

A tal fine, l'Istituto aggiornerà con cadenza mensile l'Allegato A e lo trasmetterà al Referente del servizio per l'Impresa, anche ai fini di eliminare l'apparecchiatura dismessa dalla determinazione del canone del servizio, a partire dal mese successivo a quello in cui avviene la comunicazione, secondo i canoni unitari di cui all'Offerta dell'Impresa.

La durata del servizio di Help desk è pari alla durata del contratto.

Gli interventi extra manutentivi potranno essere richiesti entro i 36 mesi dalla data di stipula del contratto.

## **9. Documentazione di riscontro**

L'Impresa deve fornire all'Istituto, entro i 15 (quindici) giorni lavorativi successivi al termine di ogni trimestre, la documentazione di riscontro di seguito indicata, riguardante l'andamento del servizio erogato. La documentazione deve essere consegnata sia su supporto cartaceo, sia sul sito web, in formato elettronico asportabile ed elaborabile:

### **1. Servizio di manutenzione**

- a) elenco degli interventi di manutenzione correttiva effettuati sugli apparati oggetto della stessa, suddivisi per tipologia, con l'indicazione dei tempi di intervento e di ripristino, con indicazione del livello di servizio conseguito;
- b) valore minimo, medio e massimo dei tempi di intervento e ripristino;
- c) elenco degli interventi di manutenzione preventiva effettuati nel periodo, con indicazione dei malfunzionamenti riscontrati e delle parti eventualmente riparate o sostituite.

### **2. Servizio di help desk**

- a) numero di richieste di assistenza ricevute;
- b) distribuzione delle richieste per modalità di accesso al servizio (telefono, fax, e-mail, segreteria telefonica) entro ed oltre l'orario di servizio;
- c) distribuzione delle modalità di intervento (risoluzione immediata, intervento in loco);
- d) livelli di servizio conseguiti per il servizio nel periodo di riferimento.

L'Istituto si riserva comunque il diritto di richiedere all'Impresa a suo insindacabile giudizio l'inserimento nella documentazione di riscontro di ulteriori informazioni relative ai servizi erogati.



L'Impresa dovrà provvedere con tempestività a predisporre quanto necessario alla raccolta di tali informazioni e al loro inserimento nella documentazione di riscontro.

## 10. Livelli di servizio e relative penali

### 10.1 Premessa

In considerazione della assoluta importanza della corretta funzionalità delle apparecchiature del Data Center dell'Istituto, al fine anche di garantire la continuità nell'erogazione dei servizi istituzionali dell'Istituto stesso, l'Impresa deve impegnarsi a erogare un servizio di elevata qualità rispetto agli standard di mercato.

Nei paragrafi seguenti vengono riportati i livelli di servizio minimi che dovranno essere garantiti per l'intero periodo di durata del presente appalto. Tali livelli di servizio riguardano sia il servizio di help desk sia i servizi di manutenzione.

La verifica del rispetto dei livelli di servizio partirà dal momento dell'avvio del servizio e verrà effettuata con la periodicità prevista per ciascun indicatore.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio richiesti comporterà l'applicazione delle penali previste.

### 10.2 Termini e definizioni

Di seguito vengono riportati i termini e le definizioni a cui si riferiscono i livelli di servizio descritti in questo Capitolato.

Termine	Definizioni generali
<b>Guasto</b>	Avaria o malfunzionamento che si verifica su un singolo apparato, in un periodo di tempo definito.
<b>Copertura del servizio</b>	Indica l'intervallo di tempo di operatività del servizio richiesto, all'interno del quale vengono calcolati i livelli di servizio.
<b>Fonte</b>	Indica la fonte delle informazioni oggetto della verifica del livello di servizio
<b>Oggetto del servizio</b>	Descrive l'apparecchiatura per la quale viene richiesta l'erogazione del servizio.
<b>Valore di Soglia</b>	Rappresenta il valore numerico di riferimento della misurazione del livello di servizio specifico.
<b>Periodo di osservazione</b>	Indica l'intervallo di tempo nel quale viene misurato il livello di servizio.
<b>Tempo di ripristino</b>	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio e il ripristino della funzionalità o del componente del sistema cui si riferisce la segnalazione, convalidata dal Referente del servizio.

### 10.3 Servizio di manutenzione

I livelli di servizio qui definiti sono suddivisi secondo le due tipologie di manutenzione richieste dall'Istituto: la manutenzione preventiva e la manutenzione correttiva. Nelle tabelle di seguito riportate vengono descritti gli indicatori, la metrica utilizzata, i valori di soglia richiesti, la periodicità di rilevazione nonché le penali applicate e le modalità di calcolo delle stesse in funzione dello scostamento in difetto del livello di servizio rilevato.

#### 10.3.1 Manutenzione Preventiva

Viene di seguito riportato il livelli di servizio richiesto per l'indicatore individuato:

Manutenzione preventiva hardware				
Indicatore	Metrica	Valore soglia	Periodicità	Penale
Rispetto della pianificazione degli interventi	% di interventi effettuati entro la data prevista nel Piano di progetto rispetto al totale degli interventi previsti nel Piano	100%	Rilevazione semestrale	500 euro per ogni punto percentuale di scostamento rispetto alla soglia prevista

#### 10.3.2 Manutenzione Correttiva

Al fine di definire i livelli di servizio del servizio di manutenzione correttiva vengono individuati i seguenti gradi di severità (gravità) del guasto:

- Malfunzione di severità (gravità) 1 – sistema bloccato (urgente)
- Malfunzione di severità (gravità) 2 – sistema con gravi anomalie
- Malfunzione di severità (gravità) 3 – funzionamento normale del sistema, richiesta di informazioni o chiarimenti sulla documentazione.

Al momento della richiesta di intervento, l'Istituto definisce il livello di severità (gravità), in base al quale l'assistenza dell'Impresa si impegna a fornire i seguenti tempi di ripristino.

Vengono di seguito riportati i livelli di servizio richiesti per gli indicatori individuati. Si precisa che, ai fini del calcolo delle inadempienze, le percentuali di inadempienza rilevate vengono sempre arrotondate all'intero immediatamente superiore.

Manutenzione correttiva hardware				
Indicatore	Metrica	Valore soglia	Periodicità	Penale
Tempestività di intervento (supporto remoto)	È l'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione di malfunzionamento inviata alla struttura di help desk e l'istante (data/ora/minuti) in cui l'utente viene richiamato da un tecnico qualificato per la presa in carico del problema.	Entro 20 minuti nel 98% delle segnalazioni Entro 40 minuti nel restante 2%	Trimestrale	Euro 600,00 per ogni punto percentuale (o frazione) di scostamento
Tempestività di intervento (on site)	È l'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione di malfunzionamento inviata alla struttura di help desk e l'istante (data/ora/minuti) in cui il tecnico qualificato è presente presso il Data Center. Sono considerate in questa classe solo le segnalazioni non risolte direttamente con supporto remoto.	<u>Malfunzione gravità 1</u> : Entro 2 ore <u>Malfunzione gravità 2</u> : Entro 5 ore <u>Malfunzione gravità 3</u> : Entro 24 ore	Trimestrale	Euro 600,00 per ogni ora (o frazione) di ritardo rispetto a quanto richiesto, dovuto a cause imputabili all'Impresa
Tempestività di ripristino	È l'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione di malfunzionamento inviata alla struttura di help desk e il completo ripristino del guasto segnalato, attestato dal Referente del servizio.	<u>Malfunzione gravità 1</u> : Entro 5 ore <u>Malfunzione gravità 2</u> : Entro 8 ore <u>Malfunzione gravità 3</u> : Entro 24 ore	Trimestrale	Euro 600,00 per ogni ora (o frazione) di ritardo rispetto a quanto richiesto, dovuto a cause imputabili all'Impresa

Si precisa che l'intervento deve considerarsi concluso se è stato effettuato il ripristino in via definitiva delle funzionalità dell'apparecchiatura o delle apparecchiature interessata/e dal malfunzionamento.

Si precisa che l'Istituto, con apposita nota del referente del servizio, può differire per ciascun intervento i tempi di risoluzione delle malfunzioni di cui sopra, sospendendo di conseguenza l'applicazione dei livelli di servizio per l'intervento in questione.

## 10.4 Help desk

Servizio di Help Desk				
Indicatore	Metrica	Valore soglia	Periodicità	Penale
Disponibilità del servizio	% di disponibilità effettiva del servizio rispetto al tempo totale di servizio previsto nel trimestre	100% del tempo totale previsto nel trimestre	Trimestrale	1.000 euro per ogni punto percentuale in meno di scostamento rispetto alla soglia prevista
Tempestività di risposta alla chiamata: tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso	20 sec nel 95% dei casi 60 sec. nel restante 5%	Trimestrale	400 euro per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al la soglia prevista
Tempestività di risposta alla chiamata: percentuale di chiamate entranti perse	% delle chiamate entranti terminate dall'utente prima della risposta dell'operatore, rispetto al numero totale di chiamate entranti	1,5% del totale delle chiamate entranti	Trimestrale	400 euro per ogni punto percentuale eccedente la soglia prevista

Il Dirigente  
(dott. Gianluigi Raiss)  
F.to Gianluigi Raiss