



AREA ORGANIZZAZIONE
FORMAZIONE SISTEMI INFORMATIVI

**FORNITURA DI SERVIZI DI MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE DI SISTEMI
CENTRALI SUN MICROSYSTEMS APPARECCHIATURE HITACHI E ADIC INSTALLATI
PRESSO IL DATA CENTER INPDAP DI ROMA**

CAPITOLATO DI APPALTO

1. Caratteristiche della fornitura

1.1. Esigenze

Presso il DATA CENTER di Roma dell'INPDAP - Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica - di via U. Quintavalle, 32, sono operativi i Sistemi Sun Microsystems e le Apparecchiature Hitachi e libreria ADIC riportati in allegato per i quali occorre provvedere alla manutenzione hardware in conformità alle clausole contenute nel presente capitolato e nell'allegata bozza di contratto che si intende parte integrante dello stesso.

1.2. Oggetto della fornitura

L'Istituto intende soddisfare le esigenze precedentemente illustrate tramite un contratto di fornitura:

- del servizio di manutenzione hardware preventiva e correttiva dei Sistemi, delle apparecchiature e della libreria (nel seguito indicati come "Apparecchiature") riportati in allegato, per un periodo di dodici mesi.
- di n.40 ore di interventi extramanutentivi.

Tali servizi dovranno essere effettuati on-site presso il DATA CENTER Inpdap di Roma.

1.2.1. REQUISITI DEI SERVIZI

1.2.1.1. Manutenzione preventiva HW

La manutenzione preventiva consiste negli interventi (regolazione, controlli, sostituzioni) finalizzati all'ottimizzazione ed all'aggiornamento dei sistemi oggetto della fornitura. La manutenzione preventiva verrà prestata mensilmente dal Fornitore nelle ore e nei giorni concordati con l'Istituto o in concomitanza con quella correttiva, anche al di fuori dell'orario giornaliero d'ufficio dell'Istituto. Tali interventi, effettuati presso l'Istituto, mirano a consentire la regolare funzionalità dei sistemi.

1.2.1.2. Manutenzione correttiva HW

La manutenzione correttiva consiste nella riparazione dei guasti che dovessero verificarsi e nella esecuzione delle prove e dei controlli necessari per il ripristino delle Apparecchiature alla normale funzionalità. Tali interventi correttivi andranno effettuati dietro semplice richiesta dell'Istituto, anche verbale o telefonica.

Ai fini del servizio svolto dai centri diagnostici del Fornitore per l'individuazione a distanza dei guasti delle Apparecchiature, il Fornitore si impegna a effettuare la manutenzione preventiva e correttiva, precisando per iscritto (tramite appositi manuali operativi e di istruzione, destinati al personale dell'Istituto incaricato della gestione operativa delle apparecchiature stesse) le eventuali specifiche modalità tecniche di prestazione della manutenzione preventiva e/o di quella correttiva che risultino previste dal costruttore, relativamente ai diversi tipi di apparecchiature ed in funzione delle loro caratteristiche tecnologiche. Il Fornitore inoltre, preciserà per iscritto le conseguenti procedure le cui attività potranno da esso essere richieste agli operatori dell'Istituto, al fine di consentire la rapida e corretta esecuzione del servizio di manutenzione da parte dei propri tecnici.

Il servizio di manutenzione comprende inoltre, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto:

- la fornitura di tutte le parti di ricambio di primaria qualità e nuove di fabbrica, nonché dei materiali di consumo (lubrificanti, solventi, diluenti ecc.) da utilizzarsi nell'ambito del servizio stesso;
- l'effettuazione delle modifiche tecniche, consistenti nei miglioramenti e/o aggiornamenti, che siano resi disponibili in modo gratuito dal costruttore o dallo stesso predisposti al fine di elevare il grado di affidabilità delle Apparecchiature hardware in manutenzione;
- la fornitura di una copia della documentazione completa dei manuali di manutenzione destinati all'utente.

Ogni e qualsiasi corrispettivo dovuto dall'Istituto a fronte del servizio di manutenzione hardware si intende compreso nei canoni della manutenzione.

Non sono invece incluse nel servizio di manutenzione:

- la fornitura dei materiali accessori e/o di esercizio (quali carta, dischetti, nastri e inchiostro). L'Istituto provvederà pertanto autonomamente a fornirsi di detti materiali che, comunque, dovranno essere compatibili tecnicamente;
- le riparazioni dei guasti causati alle apparecchiature da dolo o colpa nell'uso delle stesse da parte del personale dell'Istituto e/o di terzi. In tal caso, previa presentazione di prove e contestazione da parte del Fornitore all'Istituto, le riparazioni ed i ripristini saranno eseguiti dal Fornitore stesso, a spese dell'Istituto, alla tariffa vigente all'atto della richiesta.

Eventuali contestazioni sull'imputabilità dei danni non esonereranno comunque il Fornitore dall'eseguire prontamente dette riparazioni e ripristini.

Resta inoltre inteso che l'Istituto consentirà il libero accesso presso i propri locali al personale del Fornitore addetto alla manutenzione, previa comunicazione dei nominativi di tale personale, che deve essere di gradimento dell'Istituto, per il quale l'Istituto si riserva la facoltà di chiederne la sostituzione, motivandola.

1.2.1.3. Interventi extramanutentivi

Il Fornitore dovrà impegnarsi a eseguire interventi extramanutentivi durante e fuori il normale orario di lavoro incluse le giornate festive, per un totale di numero 40 (quaranta) ore, su richiesta dell'Istituto, consistenti in ricongiunzioni ed in riconfigurazioni di apparati, bonifica di cavi, e quant'altro non espressamente previsto nei precedenti punti.

1.3. Durata del contratto

Il periodo contrattuale avrà validità per 12 mesi solari a decorrere dalla data indicata nella comunicazione di avvenuta aggiudicazione.

Il Fornitore si impegna comunque a mantenere, dopo il termine di scadenza del contratto, la disponibilità a rendere attività di manutenzione, qualora quest'ultima sia richiesta dall'Istituto.

Nel periodo di vigenza contrattuale l'Istituto, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di dismettere dall'esercizio alcune o tutte le Apparecchiature oggetto del contratto, dandone comunicazione scritta al Fornitore, con 30 giorni di preavviso. Pertanto, con decorrenza dalla data indicata nella suddetta comunicazione, dovranno cessare senza alcun onere per l'Istituto i relativi canoni di manutenzione.

2. Monitoraggio del servizio

Il Fornitore si impegna a consegnare con cadenza mensile al dirigente del DATA CENTER un report, realizzato secondo le specifiche dell'Istituto con l'indicazione dei dati concernenti l'andamento del servizio di manutenzione ed assistenza erogato, al fine di consentire di effettuare i dovuti riscontri.

Il report dovrà altresì consentire all'Istituto di riscontrare lo stato delle Apparecchiature oggetto della manutenzione.

Al fine di evidenziare criticità e scostamenti del livello di servizio erogato presso il DATA CENTER dell'Istituto saranno predisposti appositi registri di manutenzione, tenuti a cura del dirigente responsabile del DATA CENTER, in cui saranno annotati, per ciascuna richiesta di intervento:

- a) l'apparecchiatura interessata al fermo;
- b) giorno ed ora di richiesta di intervento;
- c) giorno ed ora di ripristino del funzionamento dopo l'intervento;
- d) tipo di guasto e/o malfunzionamento rilevato (a cura del tecnico del Fornitore).

L'avvenuta resa delle prestazioni, relative alla manutenzione tecnica, dovrà risultare da appositi verbali, d'uso amministrativo interno, redatti dal dirigente responsabile del DATA CENTER di Roma, ovvero da un suo sostituto.

3. Livelli di servizio della manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva hardware verrà garantita per un numero illimitato di interventi e sarà eseguita su semplice richiesta telefonica o via fax dell'Istituto al numero verde gratuito del Fornitore.

Il Fornitore si impegna a garantire la disponibilità del servizio di manutenzione correttiva, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, e si obbliga ad intervenire ed a ripristinare nell'ambito dello stesso arco temporale, la piena funzionalità delle Apparecchiature a seconda del grado di severità (gravità) del guasto, come viene di seguito dettagliato:

- Severità (gravità) 1 – sistema bloccato (urgente)
- Severità (gravità) 2 – sistema con gravi anomalie
- 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 del fornitore si impegna a fornire i tempi di risposta di seguito indicati:

- Severità (gravità) 1:
 - l'intervento tecnico on-site viene effettuato entro due (2) ore dalla richiesta dell'Istituto e il ripristino della funzionalità delle Apparecchiature entro due (2) ore dall'inizio dell'intervento on-site nel 90% dei casi, entro otto (8) ore nel restante 10%;
- Severità (gravità) 2:
 - l'intervento tecnico on-site viene effettuato entro quattro (4) ore dalla richiesta dell'Istituto e il ripristino della funzionalità delle Apparecchiature entro quattro (4) ore dall'inizio dell'intervento on-site nel 90% dei casi, entro dodici (12) ore nel restante 10%;
- Severità (gravità) 3:
 - l'intervento tecnico viene effettuato entro ventiquattro (24) ore dalla richiesta dell'Istituto .

4. Penali

Tutti gli eventuali importi di penale, come di seguito determinati, saranno detratti dai corrispettivi delle fatture presentate per la fornitura dei servizi o dal deposito cauzionale, sulla base di apposita relazione predisposta dal Dirigente responsabile del DATA CENTER o sostituto.

4.1. Penalità manutenzione correttiva

In caso di violazione dei livelli di servizio previsti per i gradi di Severità 1 e 2, verrà applicata una penalità pari al 1% del rispettivo canone bimestrale, per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione di quella prevista, fino al massimo del 10% del canone stesso. Tale penalità si applicherà anche relativamente alle Apparecchiature che, se pur virtualmente funzionanti, non sono utilizzabili per malfunzioni o fermi di altre Apparecchiature descritte in allegato.

In caso di violazione del livello di servizio previsto per il grado di Severità 3, verrà applicata una penalità pari a € 100,00 (euro cento) per ogni giorno di ritardo maturato rispetto ai tempi previsti.

4.2. Penalità manutenzione preventiva

Una penalità, pari € 300,00 (euro trecento), fino al massimo del 10% del canone totale di manutenzione, verrà applicata per ogni giorno di ritardo maturato rispetto alla data concordata per la manutenzione preventiva.

5. Oneri e responsabilità

Il Fornitore dovrà garantire che le prestazioni dei servizi sopra citati verranno svolte con la cura e la diligenza richieste dalle circostanze da personale specializzato.

Il Fornitore sarà responsabile del regolare funzionamento delle Apparecchiature, che devono risultare in perfette condizioni per tutto il periodo contrattuale.

Il Fornitore si farà carico di tutti gli oneri inerenti all'assicurazione del proprio personale occupato nella esecuzione del presente contratto, assumendo in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e/o di danni arrecati eventualmente da detto personale alle persone ed alle cose, sia dell'Istituto che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nella esecuzione delle prestazioni stabilite.

6. Ipotesi di risoluzione del contratto

In caso di significativi malfunzionamenti e/o fermi macchina avvenuti per almeno quattro volte in dodici mesi non dovuti a cause imputabili all'Istituto o a forza maggiore, risultanti dall'attestazione del dirigente responsabile del DATA CENTER, l'Istituto potrà chiedere la risoluzione del contratto, incamerando la cauzione, oltre che procedere alla richiesta del danno.

7. Fatturazione

I corrispettivi relativi ai canoni del Servizio di Manutenzione alle Apparecchiature verranno fatturati dal Fornitore su base bimestrale posticipata.

La fatturazione degli interventi extramanutentivi dovrà avvenire a consumo sulla base delle ore effettivamente erogate.

Le fatture dovranno essere inviate in triplice copia alla Area Organizzazione Formazione Sistemi Informativi, via U. Quintavalle, 32 - Roma, salvo diversa indicazione successiva.

L'Istituto provvederà ai pagamenti entro 60 giorni dalla data di ricevimento delle relative fatture.

Tali pagamenti saranno condizionati all'attestazione, da parte del dirigente responsabile del DATA CENTER di Roma, dell'avvenuta prestazione delle attività secondo i termini previsti, al netto delle eventuali penali applicate in funzione di quanto espresso precedentemente.

Tutti i pagamenti saranno effettuati a mezzo di bonifico bancario sul c/c del Fornitore.

8. Condizioni tecniche di aggiudicazione

Il Fornitore dovrà produrre in offerta una dichiarazione descrittiva dei servizi forniti attestante la rispondenza dei medesimi alle caratteristiche richieste ed, eventualmente, le caratteristiche migliorative. Dovrà inoltre dichiarare di avere una sede operativa in Italia, oppure l'impegno ad aprire una sede operativa in Italia in caso di aggiudicazione.

I prezzi relativi ai canoni di manutenzione delle Apparecchiature e delle altre componenti di fornitura dovranno essere indicati secondo lo schema di cui all'allegato.

9. Validità dell'offerta

L'offerta sarà considerata impegnativa per un periodo di 90 (novanta) giorni a decorrere dalla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.

10. Norme regolatrici

La gara e l'esecuzione della fornitura saranno regolate, oltre che dalle norme contenute nel presente "Capitolato di appalto", dal bando di gara, dalla bozza di contratto, dal DL.vo 157/95, dal DPR 18 dicembre 1979, n. 696, dal DPCM 6 agosto 1997, n.452 e per quanto non previsto dal codice civile.

Allegato

Elenco Apparecchiature in manutenzione

Sistema Centrale Sun E10K

(manutenzione per 12 mesi)

Qta	Tipo	Descrizione	Canone complessivo mensile di manutenzione €
15		2761A E10000 System Board	
2		2754A ***EOL E10000 Sys. Service Pro	
1		SG-ARY154A-72GR5 RACK MOUNTABLE D1000 W/4X18GB	
1		E10000-4 Enterprise E10000 BASE CABINET	
1		SG-ARYO30A EMPTY STOREDGE RACK FOR C.T.O.	
4		SG-ARY154A-72GR5 RACK MOUNTABLE D1000 W/4X18GB	
TOTALE CANONE			

SOTTOSISTEMA DISCHI HITACHI 9960 MATR. 50386

(manutenzione per 12 mesi)

Qtà	Descrizione	Canone complessivo mensile di manutenzione €
1	Sottosistema dischi Hitachi 9960 con i seguenti componenti:	
2	Cabinet	
1	12 GB di cache	
2	ACP	
8	Porte FC	
2	Spare disk	
116	dischi da 47 GB	
41	Array group	
48	dischi da 73 GB	
TOTALE CANONE		

Libreria Di Backup Adic Scalar 100

(manutenzione per 12 mesi)

Qta	Tipo	Descrizione	Canone complessivo mensile di manutenzione €
1		4 Drive LTO 100GB/200GB 36 Cassette S/N 9U0071C22	
TOTALE CANONE			

Sistema Centrale Sun E450 e Storedge T3 WG

(manutenzione per 12 mesi)

Qta	Tipo	Descrizione	Canone complessivo mensile di manutenzione €
1		A25-UMF4-4GGDI Enterprise E450	
1		XT3WG-TT-11-327 STOREDGE T3WG	
TOTALE CANONE			

Totale canoni di manutenzione

Canone complessivo mensile per le tutte le apparecchiature di cui sopra

€ _____, _____ + IVA

Canone complessivo per 12 mesi per le tutte le apparecchiature di cui sopra

€ _____, _____ + IVA

Interventi extramanutentivi

Tipo	Descrizione	Tariffa oraria €
Interventi extramanutentivi ed extraorario	Ricongiunzioni, riconfigurazioni di apparati, bonifica dei cavi, e quanto non previsto nel servizio di manutenzione preventiva e correttiva.	

TOTALE interventi extramanutentivi ed extraorario per **40** ore

€ _____, _____ + IVA

Totale fornitura

TOTALE FORNITURA

€ _____, _____ + IVA

TOTALE FORNITURA CON IVA

€ _____, _____

INDICE

<u>1. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA</u>	1
<u>1.1. ESIGENZE</u>	1
<u>1.2. OGGETTO DELLA FORNITURA</u>	1
<u>1.2.1. Requisiti dei servizi</u>	2
<u>1.2.1.1. Manutenzione preventiva HW</u>	2
<u>1.2.1.2. Manutenzione correttiva HW</u>	2
<u>1.2.1.3. Interventi extramanutentivi</u>	3
<u>1.3. DURATA DEL CONTRATTO</u>	3
<u>2. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO</u>	4
<u>3. LIVELLI DI SERVIZIO DELLA MANUTENZIONE CORRETTIVA</u>	4
<u>4. PENALI</u>	5
<u>4.1. PENALITÀ MANUTENZIONE CORRETTIVA</u>	5
<u>4.2. PENALITÀ MANUTENZIONE PREVENTIVA</u>	6
<u>5. ONERI E RESPONSABILITÀ</u>	6
<u>6. IPOTESI DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO</u>	6
<u>7. FATTURAZIONE</u>	6
<u>8. CONDIZIONI TECNICHE DI AGGIUDICAZIONE</u>	7
<u>9. VALIDITÀ DELL'OFFERTA</u>	7
<u>10. NORME REGOLATRICI</u>	7
<u>ALLEGATO</u>	8
<u>ELENCO APPARECCHIATURE IN MANUTENZIONE</u>	8
<u>SISTEMA CENTRALE SUN E10K</u>	8
<u>Sottosistema Dischi Hitachi 9960 matr. 50386</u>	8
<u>LIBRERIA DI BACKUP ADIC SCALAR 100</u>	8
<u>SISTEMA CENTRALE SUN E450 E STOREDGE T3 WG</u>	8
<u>TOTALI CANONI DI MANUTENZIONE</u>	9
<u>INTERVENTI EXTRAMANUTENTIVI</u>	9
<u>TOTALI FORNITURA</u>	9