

Capitolato speciale d'appalto

1) Caratteristiche del servizio di manutenzione hardware per apparecchiature di rete – servizio offerto a canone mensile C1

Le prestazioni sui servizi di manutenzione hardware previste al punto a) dell'oggetto del bando dovranno essere effettuate sulla lista di apparati a oggi presenti presso l'Amministrazione Comunale e dettagliati nel file allegato.

Variazione dell'elenco degli apparati nel periodo di vigenza del contratto e corrispondenti variazioni del canone C1

Per ogni apparecchiatura presente nella lista, è prevista la dismissione dal servizio di manutenzione in ogni momento del periodo di efficacia del contratto. La dismissione di una apparecchiatura verrà formalizzata, mediante apposita comunicazione alla società aggiudicataria

Analogamente l'Amministrazione avrà la possibilità di richiedere alla società aggiudicataria di inserire nel servizio di manutenzione qualsiasi ulteriore apparecchiatura riconducibile alle tipologie indicate nella lista, durante il periodo di efficacia contrattuale, a prescindere dal modello e/o marca della stessa. La richiesta verrà formalizzata, mediante apposita comunicazione trasmessa alla società aggiudicataria.

Le modalità con cui gestire e quantificare le variazioni dell'elenco degli apparati sono dettagliate nel paragrafo "Modifiche del contratto durante il periodo di efficacia"

Dettaglio delle prestazioni richieste relativamente alla manutenzione hardware

I servizi di assistenza e manutenzione richiesti devono comprendere sia la riparazione dei guasti, blocco o altro inconveniente che dovesse verificarsi, sia la messa a disposizione di tutte le parti di ricambio in sostituzione o la sostituzione completa delle apparecchiature e nell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle apparecchiature stesse.

Dovranno essere utilizzate parti di ricambio di primaria qualità e nuove di fabbrica, ove esistenti, prodotte dallo stesso costruttore delle apparecchiature. Le parti di ricambio, dovranno essere fornite dalla società aggiudicataria senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Comunale. Il servizio di manutenzione sarà pertanto onnicomprensivo rispetto a tutti gli oneri derivanti dall'intervento comprese spese di trasporto e consegna materiale nonché spese relative al personale (trasferta ed altro).

Livelli di servizio richiesti (SLA)

I tempi di intervento e di ripristino delle funzionalità di un apparato, a fronte di un guasto, variano in relazione alla tipologia di apparecchiatura ed al tipo di malfunzionamento, bloccante o non bloccante, dell'apparato coinvolto. In particolare:

Def. **problema bloccante** un malfunzionamento a causa del quale le funzionalità di un sistema non possono essere utilizzate in tutto o in parte dagli utenti: risoluzione del problema entro le 4 ore lavorative dalla segnalazione compreso il ripristino del sw e delle configurazioni

Def. **problema non bloccante** un malfunzionamento a causa del quale le funzionalità di un sistema risultano degradate oppure il sistema evidenzia un comportamento anomalo in situazioni specifiche: risoluzione del problema entro le 8 ore lavorative dalla segnalazione compreso il ripristino del sw e delle configurazioni

Per la determinazione delle ore lavorative si considerano i seguenti orari:
dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00.

Per la apparecchiature indicati in tabella come “A fine vita” (si tratta di un unica macchina)non valgono gli SLA relativi ai tempi di recupero delle parti di ricambio

2) Caratteristiche del servizio assistenza e gestione specialistica software, supporto sistemistico, configurazioni degli apparati di rete e servizio di assistenza e gestione specialistica ai sistemi operativi e software d'ambiente installati sui server della Server Farm dell'Amministrazione Comunale - servizio offerto a canone mensile C2

La prestazioni sui servizi di assistenza e manutenzione previste al punto b) dell'oggetto del bando comprende la fornitura di gestione specialistica e assistenza sistemistica mediante il supporto di tecnici specializzati, per attività di configurazione ed amministrazione da svolgersi sulle apparecchiature di rete finalizzato a soddisfare le esigenze che saranno di volta in volta segnalate dall'Ente:

La lista dei software a oggi da sottoporre a manutenzione presenti presso l'Amministrazione Comunale è la seguente:

- Microsoft Server Windows 2003 fino a ultima versione
- Terminal Server,
- Citrix MetaFrame Xp, Citrix MetaFrame, Xenapp
- FortiAnalyzer;
- Trend Micro NeatSuite Enterprise, Trend Micro Spam Prevention, Trend Micro IWSS URL filtering, Trend Micro IWSS AAX, EPS bundle, Damage Cleanup Services;
- Netapp FAS con S.O DataCenter
- Fortinet Fortigate con funzionalità e licenze UTM
- VMWare Enterprise Infrastructure
- NetBackup Veritas

Variazione dell'elenco dei software nel periodo di vigenza del contratto

Per ogni tipo di sistema o software presente nella lista, è prevista la dismissione dal servizio di manutenzione o gestione specialistica in ogni momento del periodo di efficacia del contratto.

La dismissione verrà formalizzata, mediante apposita comunicazione alla società aggiudicataria. Ciò comporterà, dal mese successivo alla segnalazione, la detrazione del canone di spesa relativo al software o sistema dismesso, dal canone globale del contratto di manutenzione.

Del pari l'Amministrazione avrà la possibilità di richiedere alla società aggiudicataria di inserire nel servizio di manutenzione qualsiasi ulteriore sistema o software riconducibile alle tipologie indicate nella lista, durante il periodo di efficacia contrattuale, a prescindere dal modello, marca o versione dello stesso

Le modalità con cui gestire e quantificare le variazioni dell'elenco dei software oggetto del servizio sono dettagliate nel paragrafo "Modifiche del contratto durante il periodo di efficacia"

Dettaglio delle prestazioni richieste

Si richiede:

- Gestione specialistica e controllo dello stato delle interfacce e dei link fisici degli apparati;
- Gestione specialistica e configurazione di apparati di layer 2 e layer 3;
- Gestione specialistica e configurazione di Virtual LAN (VLAN);
- Gestione specialistica e configurazione di firewall;
- Gestione specialistica e configurazione di Reti Private Virtuali (VPN);
- Gestione specialistica e configurazione di access point;
- Gestione specialistica e configurazione server windows
- Gestione specialistica e configurazione storage netapp
- Gestione specialistica e configurazione veritas netbackup

- Gestione specialistica e configurazione virtualizzazione server e desktop
- Gestione specialistica e configurazione Fortinet Fortigate
- Back-up delle configurazioni.
- In generale interventi specialistici di assistenza sistemistica

Livelli di servizio richiesti (SLA)

Il servizio dovrà essere erogato in generale *da remoto* ossia direttamente dalla sede della società aggiudicataria, attraverso tecnologia VPN.

L'Amministrazione provvederà ad inoltrare le richieste di assistenza/gestione specialistica secondo le modalità dettagliatamente *indicate nel successivo Art. 5 del presente Capitolato*.

Def. **tempo di richiamata**: tempo entro cui la società è tenuta a raccogliere tutte le informazioni utili per la presa in carico e la soluzione della richiesta;

Def. **tempo di intervento**: tempo nel quale la società deve garantire l'erogazione dell'intervento;
Sono pertanto richiesti i seguenti livelli di servizio:

I livelli di servizio richiesti sono i seguenti:

- Tempo di richiamata di 2 (due) ore, calcolato a partire dall'orario della richiesta trasmessa dall'Ente;
- Tempo di intervento di 2 (due) ore, a decorrere dal termine del tempo di richiamata

Entrambi vengono calcolati sulla base del seguente orario lavorativo:
dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00.

3) Modiche del contratto durante il periodo di efficacia

Nel periodo di vigenza il contratto potrà essere integrato - ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice dei Contratti - su richiesta del Comune di Ferrara e anche in più di un'occasione, a servizi analoghi su macchine e sw analoghi di proprietà di Holding Ferrara Servizi Srl, del Comune di Voghiera o di altri enti con cui esistono vengano attivati accordi specifici di collaborazione. Tali variazioni potranno anche essere conseguenza di modifiche che il Comune di Ferrara decidesse di effettuare ai propri sistemi.

In applicazione del citato art. 106, il rapporto contrattuale potrà essere oggetto di proroga, per un periodo non superiore a sei mesi, così come di rinnovo per un periodo di 30 mesi, ai sensi dell'art. 35 comma 4 del D.lgs. n. 50/2016.

Le variazioni saranno proposte dal Comune di Ferrara e dovranno essere accettate di volta in volta dall'aggiudicatario, previo esame dettagliato delle macchine e dei sw coinvolti.

I costi di tali estensioni saranno così calcolati:

- in generale come aumenti o diminuzione proporzionali dei canoni offerti C1 e C2. La variazione per ogni macchina o sistema o software aggiunta o eliminata sarà pari al costo medio del canone della singola macchina o sw

- in situazioni di particolare complessità (es. inserimento in manutenzione di macchine o sistemi o software di particolare complessità) il valore della variazione sarà concordato tra le parti di volta in volta, ma comunque non sarà superiore al doppio del costo medio per macchina o sistema o sw

- in situazioni di particolare semplicità (es. inserimento di macchine o sistemi o sw particolarmente semplici) il valore della variazione sarà concordato tra le parti di volta in volta potrà arrivare al minimo a 1/5 del costo medio per macchina o sw.

Il valore in aumento di tali estensioni potrà incrementare il valore del contratto fino al triplo del valore di aggiudicazione

4) Penali previste in caso di mancato rispetto degli SLA

In caso di mancato rispetto degli SLA indicati ai paragrafi 3.1 e 3.2 l'Amministrazione potrà, per ciascuna inadempienza rilevata, abbattere il canone mensile delle seguenti quote:

- In caso di mancato rispetto degli SLA per guasto bloccante il canone sarà diminuito della quota $2 * \frac{C}{30}$

- In caso di mancato rispetto degli SLA per guasto non bloccante il canone sarà diminuito della quota $\frac{C}{30}$

ove C vale C1 o C2 a seconda dei casi

5) Richieste di intervento e portale informativo

Le richieste di manutenzione hardware e di assistenza sistemistica saranno trasmesse dall'Ente telefonicamente a mezzo fax o posta elettronica o tramite Portale Informativo.

In particolare si precisa che il Portale Informativo dovrà essere un sistema in grado di raccogliere tutte le informazioni relative alle richieste di manutenzione hardware ed assistenza e gestione sistemistica, tra le quali:

- data della richiesta;
- ora della richiesta;
- motivo della richiesta;
- data e ora dei vari interventi;
- causa effettiva del malfunzionamento;
- data e ora della risoluzione del problema;
- descrizione dell'intervento eseguito.

La vista sullo stato della richiesta nonché sullo storico delle richieste dovrà essere visibile tramite accesso al portale della società aggiudicataria. Il sistema dovrà essere accessibile in modalità web, su pagine ad accesso riservato, protetto da ID e password.

6) Condizioni speciali

In caso di consultazioni elettorali o referendarie l'aggiudicatario deve garantire un servizio di assistenza straordinario per il periodo delle votazioni (quindi anche festivo e notturno, a seconda dei casi), della raccolta dati e dello scrutinio tramite un servizio di reperibilità con possibilità di intervento immediata da remoto

7) Certificazioni individuali possedute dal personale che svolgerà i servizi richiesti

Viene richiesto che tra il personale a disposizione dell'azienda offerente e realmente disponibile per svolgere servizi per il Comune di Ferrara (in caso di assegnazione) siano presenti collaboratori con le certificazioni e nel numero indicati nella seguente tabella

Certificazione richiesta	Numero minimo di collaboratori certificati disponibili
Cisco Certified Internetwork Expert – R&S	2
Cisco Certified Internetwork Expert – Security	1

La verifica del possesso di tali certificazioni sarà effettuata al momento dell'inizio reale del contratto e dovranno essere tutte possedute pena la revoca dell'assegnazione
In caso vengano presentate ulteriori certificazioni individuali (nell'ambito dei servizi richiesti) queste saranno valutate come da bando e dovranno essere possedute al momento dell'inizio reale del servizio.

8) I Criteri Ambientali Minimi

Non trovano applicazione, trattandosi di un servizio che viene svolto da remoto.