

## **ALLEGATO 4**

### **CAPITOLATO TECNICO**

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA E DEFINIZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>AMBITO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>4</b>
2.1	Descrizione dell'intervento .....	4
2.2	Utenza e sedi .....	4
2.3	Sistemi IT .....	6
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>9</b>
3.1	Servizio di manutenzione dei sistemi IT .....	10
3.2	Capacità tecnica .....	15
3.3	Servizi professionali .....	17
3.4	Verifica di conformità' .....	19
<b>4</b>	<b>APPENDICE.....</b>	<b>20</b>

## 1 PREMESSA E DEFINIZIONI

Il presente Capitolato tecnico definisce i requisiti minimi relativi alla fornitura dei servizi, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio adeguati alle esigenze della Corte dei conti.

Nel corpo del capitolato, ai termini al seguito, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Amministrazione:** Cdc, la Corte dei conti;
- **Call Desk:** servizio di gestione delle chiamate di apertura ticket;
- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Fornitore:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo di imprese che fornirà i servizi oggetto del presente capitolato;
- **Responsabile unico delle attività contrattuali:** la persona nominata dal Fornitore per coordinare l'esecuzione del contratto e fungere da interlocutore con la Consip S.p.A. per tutte le attività in cui ciò sia previsto;
- **Sistema/Apparecchiatura:** l'insieme dei componenti hardware e del relativo software di base che costituiscono il sistema informatico, siano essi server, hub, switch, router, PC, ecc;
- **SAL:** Stato Avanzamento Lavori;
- **LdS:** Livelli di servizio;
- **TTS:** Trouble Ticket System;
- **Lista degli apparati:** lista dei sistemi/apparecchiature di proprietà della Corte dei conti da mantenere, inoltrata con cadenza mensile dal Committente.

## **2 AMBITO DELLA FORNITURA**

### **2.1 DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO**

La Corte dei conti, al fine di ottimizzare e rendere più affidabili i servizi ai propri utenti interni mediante la stipula di un unico contratto, intende rinnovare il servizio di manutenzione dei sistemi dipartimentali, di rete, di sicurezza e delle piattaforme di informatica individuale, presso le sedi romane e periferiche della Corte dei conti, ed acquisire servizi professionali per attività di consulenza/supporto.

### **2.2 UTENZA E SEDI**

I servizi oggetto del presente capitolato saranno erogati per circa 3.500 utenti interni, distribuiti presso le sedi di seguito indicate.

La Sede centrale e operativa del Servizio per la Gestione del Centro unico dei Servizi della Corte dei conti è in Roma, Via A. Baiamonti n. 25.

Le altre sedi in Roma sono:

- Via Monzambano
- Via Talli
- Porta Pia
- Largo Morosini
- Via A. Soldati

Le sedi periferiche della Corte dei conti sono attualmente ubicate nelle seguenti località:

- Ancona
- Aosta
- Aquila
- Bari
- Bologna
- Bolzano Druso
- Bolzano Duca d'Aosta
- Cagliari Angius

- Cagliari Lo Frasso
- Campobasso
- Catanzaro Buccarelli
- Catanzaro Crispi
- Catanzaro Fontanavecchia
- Firenze Mazzini
- Firenze Servi
- Genova
- Milano
- Napoli Acton
- Napoli Piedigrotta
- Palermo Cordova
- Palermo Noterbartolo
- Perugia
- Potenza
- Torino
- Trento Manci
- Trento Vittoria
- Trieste
- Udine
- Venezia Cannareggio
- Venezia San Polo

Le informazioni relative alla suddette sedi sono state fornite a mero titolo informativo e potranno quindi subire delle variazioni che saranno comunicate tempestivamente al Fornitore per consentire la regolare erogazione dei servizi.

## 2.3 SISTEMI IT

Nella seguente tabella vengono riportati i sistemi/apparecchiature attualmente in dotazione dell'Amministrazione, con indicazione della tipologia, marca, modello e quantità:

Tipologia	Marca	Modello	Quantità
Server	Fujitsu Siemens	Primergy BX600	9
		Primergy BX620	17
		Primergy BX630	3
		Primergy TX300 S2F/X 3.4 2M/1G	4
		Primergy RX200	1
	HP	Proliant BL 480C G1 E5160	6
		Proliant BL 480C G1 E5645	8
		Proliant BL 480C G1 X5460	2
		Proliant BL 480C	32
		Proliant BL 20 G2	7
		Proliant BL 20P G3	24
		Proliant BL 25	5
		Proliant BL 40 G	2
		Proliant BL 45	2
		Proliant DL 320 G3	1
		Proliant DL 360 G4	1
		Proliant ML370	3
	IBM	Blade HS22 - Type 7870	14
	MAX DATA	PLATINUM 3200	30
TAPE LIBRARY	HP	MSL 6030	1
		MSL 8096	1
STORAGE	EMC	Box dischi per EMC CLARION CX 380	2
		Switch/Hub EMC 48000B UPG	2
BACKUP	TRIII	DVD+- RWDL	2
ENCLOSURE	Fujitsu Siemens	Console video e switch KVM	1
		BX600 S2	4
	HP	Console video e switch KVM	3
		BL C CLASS 7000	2
		BL P CLASS	6
		C3000	8
		Power enclosure server blade G1	3
		Power enclosure server blade G2	1

	IBM	88524SG	1
RETE	Alcatel	OAW-AP61	36
		OAW-4704	1
		OS-4024	21
		OS-6624	3
		OS-6648	21
		OS-7700	1
		OS-7800	2
	Avocent	DSR-1024	30
	Extreme Network	Alpine 3808	9
		Black Diamond 10808	1
		Summit 200-24	2
		Summit 200-48	13
		Summit 400-24	1
		Summit 48si	27
		Summit 5i	1
	Foundry	Fast Iron Super X	12
		Fast Iron Super X 1600	1
		FGS624P	9
		FGS624P-POE	1
		FGS648P	21
		FGS648P-POE	14
	Radware	On Demand Switch 2 XL 4G	2
		On Demand Switch 2	2
		On Demand Switch 1	1
Postazioni di informatica individuale <sup>1</sup>	Acer	Netbook AOA 110-AW-ZG5	1
		Netbook AOA 150-AW-ZG5	2
		Netbook AOA 150-BW-ZG5	4
		Desktop Veriton M-460	2
	Apple	Mac Pro	4
		iPad 64GB Wifi	5
		iPad 64GB Wifi 3G	2
		iPhone 2 32GB	5
	Asus	Netbook Eee PC 901	5
	Dell	Netbook N11M0901	1

<sup>1</sup> La singola postazione di lavoro di tipo personal computer o workstation si intende comprensiva di monitor, tastiera e mouse. Ai fini del computo di questi sistemi, oggetto del servizio di manutenzione, sarà considerato il numero di personal computer/workstation indipendentemente dal numero di monitor, tastiere e mouse associati.

	Fujitsu Siemens	Desktop Esprimo E5720	1
		Desktop Esprimo P2520	10
		Desktop Esprimo P3500	3
		Desktop Esprimo P5600	120
		Desktop Esprimo P5720	4
		Desktop Esprimo P320	720
		Notebook Lifebook S6410	717
	HP	Desktop DX2400	2
		Desktop DC7700	996
	MSI	Netbook U100	1
	COMEX	Desktop Leonardo	4
	SAMSUNG	Netbook NC10-KA04IT	3
SICUREZZA	FORTINET	Fortigate 1000A	2
		Fortigate 620b	2
		Fortigate 50b	7
		Fortigate 60b	3
		Fortigate 80c	6
		FortiAnalyzer 400b	1
		FortiManager 400b	1
		FortiAnalyzer 100b	1
		FortiManager 100	1
	JUNIPER	Juniper Networks SA4000	2
	RSA	RSASenVision Appliance	2
		RSA SecureID Appliance	2
	RADWARE	Radware AppXML	1

A titolo meramente informativo si riporta in **Appendice** la lista dei sistemi/apparecchiature della Corte dei conti, aggiornata a novembre 2011.



### 3 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente capitolato contiene le specifiche tecniche relative ai seguenti servizi:

- Servizio di manutenzione dei Sistemi IT della Cdc;
- Servizi professionali.

I servizi avranno efficacia a decorrere dalla data riportata nella “**Dichiarazione di inizio dei servizi**” che il Committente comunicherà al Fornitore tramite lettera formale, entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di stipulazione del contratto ed avranno termine trascorsi **36 (trentasei) mesi** dalla data riportata nella “Dichiarazione di inizio dei servizi” stessa.

Per l'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato tecnico, il Fornitore dovrà definire i seguenti ruoli:

- **Responsabile unico del Contratto** con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche legate:
  - al corretto svolgimento del contratto (es. fatturazione, verifica del rispetto dei livelli di servizio, definizione e aggiornamento del Team di manutenzione - di cui al successivo paragrafo 3.1);
  - alle variazioni del numero e della tipologia dei sistemi/apparecchiature (par. 2.3) oggetto dei servizi descritti nei successivi paragrafi;
  - all'attivazione dei servizi professionali (par. 3.3).
- **Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi** con la responsabilità di coordinare, dal punto di vista operativo, tutte le attività legate ai servizi oggetto del presente capitolato tecnico.

Il Fornitore dovrà comunicare al Committente il numero di telefono e l'e-mail con i quali contattare tali figure, il cui ruolo potrà essere assunto anche dalla medesima persona.

Il Responsabile unico del Contratto ed il Responsabile tecnico parteciperanno agli **incontri trimestrali** con il Committente per comunicare gli aggiornamenti sullo stato dei servizi erogati e per condividere ogni eventuale azione correttiva necessaria al rispetto dei LdS previsti. Tali incontri avverranno almeno quindici giorni lavorativi successivi al trimestre da analizzare, in data da concordare via mail tra le parti.

Cinque giorni antecedenti la data concordata per gli incontri trimestrali il Responsabile unico del contratto consegnerà in formato elettronico il report “**SAL**”, con l'indicazione dello stato di avanzamento dei singoli servizi erogati nel periodo, pena le penali di cui al contratto. Per quanto riguarda, in particolare, il servizio di manutenzione, saranno indicati:

- lista degli interventi effettuati sui sistemi/apparecchiature;

- report statistici sul servizio erogato in funzione dei LdS richiesti.

Durante gli incontri trimestrali il Fornitore consegnerà in formato elettronico i “Rapporti di fine intervento” (par. 3.1) sottoscritti dall’Amministrazione.

La Consip/Amministrazione si riserva, in corso di esecuzione contrattuale, di richiedere documenti aggiuntivi contenenti ulteriori informazioni.

### 3.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI SISTEMI IT

Il servizio di manutenzione dei Sistemi IT 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 dei sistemi/apparecchiature di proprietà della Corte dei conti, entro i livelli di servizio (LdS) di seguito indicati; questo a fronte di un guasto, blocco o altro inconveniente non bloccante, intendendosi per guasto qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l’interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del sistema in questione o, in ogni caso, qualsiasi difformità del prodotto in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso.

Nel paragrafo 2.3 sono riepilogati i sistemi/apparecchiature rilevati alla data di redazione del presente capitolato, indicativamente oggetto del servizio di manutenzione. Il Committente comunicherà al Fornitore, contestualmente all’invio della Dichiarazione di inizio dei servizi, la lista aggiornata dei sistemi/apparecchiature di proprietà della Corte dei conti, con le seguenti indicazioni:

- sistema/apparecchiatura;
- tipologia, modello e marca;
- serial number (o altro identificativo dell’hardware) e, ove possibile, i serial number (o altro identificativo dell’hardware) di tutti i moduli che lo compongono;
- classe;
- LdS;
- sede.

Successivamente al primo invio, il Committente inoltrerà con cadenza mensile la Lista degli apparati da mantenere con tutte le indicazioni di cui sopra.

La **classe** di appartenenza di ogni singolo sistema/apparecchiatura verrà assegnata dalla Consip/Amministrazione in base al corrispondente valore economico, secondo la seguente ripartizione:

Classe	Valore economico (IVA esclusa)
A	Fino a € 2.000
B	Da € 2.001 a € 5.000
C	Da € 5.001 a € 15.000
D	Da € 15.001 a € 30.000
E	Da € 30.001 a € 60.000
F	Da € 60.001 a € 120.000
G	Da € 120.001 a € 240.000
H	Da € 240.001 a € 480.000

Il valore economico di ogni apparecchiatura è identificato in base al suo prezzo di acquisto o, in mancanza di tale dato, in base al prezzo di listino corrente.

Il **livello di servizio (LdS)** di ogni singolo sistema/apparecchiatura verrà assegnato dalla Consip/Amministrazione in base ai tempi richiesti per l'intervento "on-site" e il ripristino, secondo quanto indicato nella seguente tabella:

Livello di servizio	Orario di servizio <sup>(*)</sup>	Tempo di intervento	Tempo di ripristino
LdS1	Lunedì - Venerdì 8.00 - 18.00 Sabato 8.00 - 13.00	4 ore lavorative	8 ore lavorative
LdS2	Lunedì - Venerdì 8.00 - 18.00	8 ore lavorative	16 ore lavorative
LdS3	Lunedì - Venerdì 8.00 - 18.00	24 ore lavorative	24 ore lavorative

(\*) esclusi i giorni festivi

Ad ogni sistema/apparecchiatura, associato ad una classe e ad un livello di servizio, corrisponderà il relativo canone di manutenzione.

Tutti i sistemi/apparecchiature inseriti nel contratto di manutenzione verranno presi in carico dal Fornitore completi di tutte le loro componenti; l'aggiunta di un modulo, di una scheda o di una qualsiasi componente hardware ad un sistema inserito nel servizio di manutenzione, non comporterà alcuna variazione del canone di manutenzione dell'apparato stesso. Il nuovo componente verrà preso in carico dal Fornitore che ne assicurerà la manutenzione unitamente a tutte le altre componenti.

Ogni sistema/apparecchiatura di proprietà della Corte dei conti, anche di tipologia differente rispetto a quanto indicato al paragrafo 2.3 (quali ad es. videocamere di sorveglianza, monitor TV, macchine fotografiche, sistema di controllo accessi, ecc.), potrà essere inserito o rimosso all'interno del servizio di manutenzione durante il periodo di efficacia del contratto.

Nel caso di inserimento del sistema/apparecchiatura, da effettuarsi mediante comunicazione (mail o fax) al Fornitore indicando le informazioni di cui sopra, comporterà l'erogazione del servizio di manutenzione dal mese successivo alla segnalazione, con conseguente computo del relativo canone di manutenzione. Nel caso invece di rimozione del sistema/apparecchiatura, da effettuarsi mediante comunicazione (mail o fax) al Fornitore, comporterà la rimozione dello stesso dal servizio di manutenzione tre mesi dopo la segnalazione, con conseguente eliminazione del relativo canone di manutenzione.

La Consip/Amministrazione potrà modificare il livello di servizio assegnato ad un sistema/apparecchiatura in un qualsiasi momento del periodo di efficacia del contratto, mediante apposita comunicazione (mail o fax) al Fornitore con un mese di preavviso. Ciò comporterà l'adeguamento del canone di spesa relativo dal mese successivo alla segnalazione, in base al nuovo livello di servizio richiesto.

Entro 5 giorni dalla comunicazione di inizio dei servizi, il Fornitore consegnerà l'elenco del personale tecnico (**Team di manutenzione**) incaricato del servizio di manutenzione presso le sedi romane della Cdc ed i relativi curricula, dando evidenza per ogni componente del team dello skill tecnico professionale.

Il servizio di manutenzione dovrà prevedere l'attivazione da parte del Fornitore di un **Call Desk** (H24, sette giorni su sette, per 365 giorni l'anno) attraverso la predisposizione e comunicazione di un "numero verde" di contatto (a risposta diretta di un operatore, senza ausilio di segreterie telefoniche o sistemi differenti) per l'apertura delle chiamate in caso di guasto/malfunzionamento di un sistema/apparecchiatura o di una componente di esso. Entro la data di inizio dei servizi il Committente comunicherà al Fornitore i nominativi e/o 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 effettuazione della chiamata via telefono da parte dell'Amministrazione è considerato il riferimento temporale di apertura della chiamata ("ticket").

Qualora l'orario di apertura della chiamata, relativa ad un sistema/apparecchiatura, non fosse compreso nell'intervallo temporale del livello di servizio previsto, si assumerà come orario di apertura della chiamata l'inizio dell'orario di servizio assegnato, immediatamente successivo. Se, ad esempio, viene effettuata una chiamata relativa ad un sistema/apparecchiatura a cui è stato assegnato un LdS2 alle ore 19.30 di lunedì, avremo, come riferimento temporale, le ore 8.00 del martedì successivo.

I principali dati da comunicare ai fini dell'esecuzione dell'intervento dovranno essere i seguenti:

- la sede;
- la descrizione del sistema/apparecchiatura, comprensivo di modello e serial number;
- la descrizione sommaria del malfunzionamento/guasto;

- il LdS adottato.

Il Fornitore inserirà tale chiamata 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 chiamata (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura dell'intervento stesso. A tale scopo il Fornitore predisporrà, entro la data di attivazione dei servizi, un portale web, con accesso attraverso utenza e password, su cui potersi collegare per verificare puntualmente lo stato di avanzamento di ogni singolo intervento.

Al momento dell'intervento "on-site" il personale tecnico del Fornitore dovrà essere sempre fornito delle parti di ricambio da sostituire, sia che si tratti di un sistema completo sia che si tratti di una componente dello stesso, se non diversamente indicato dalla Consip/Amministrazione. 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 di primaria qualità, nuove di fabbrica e, ove esistenti, prodotte dallo stesso costruttore delle apparecchiature<sup>2</sup>.

Nel caso in cui, a fronte di un guasto di un sistema/apparecchiatura non obsoleto (dove per obsoleto si intende un sistema o una componente non più in produzione), il Fornitore sia sprovvisto della parte di ricambio richiesta per la riparazione, potrà, al fine di ripristinare il servizio, operare la sostituzione con un altro sistema (o con un'altra componente) avente le medesime caratteristiche ed in grado di ristabilire la corretta e completa funzionalità. Tale soluzione è da considerarsi sempre e comunque provvisoria e non svincola il Fornitore dall'obbligo di fornire il sistema (o la componente) richiesto per la riparazione. Il Fornitore dovrà quindi intervenire nuovamente per operare la corretta sostituzione entro e non oltre 15 giorni lavorativi dal ripristino temporaneo del servizio, verbalizzato nel "Rapporto di fine intervento" (successivamente descritto), o comunque nei modi stabiliti dalla Consip/Amministrazione al fine di non creare ulteriori disservizi.

Nel caso di sistemi/apparecchiature fuori produzione, sarà cura del Fornitore segnalare tale situazione alla Consip/Amministrazione e proporre contestualmente il sistema/apparecchiatura con caratteristiche equipollenti a quello in esercizio per effettuare le sostituzioni e nel rispetto dei requisiti di efficienza energetica (ecoetichette ambientali nell'ultima versione esistente, ad es. Energy Star, TCO, Blauer Engel, o equivalenti). La Consip/Amministrazione valuterà la soluzione proposta e comunicherà l'eventuale accettazione. Nel caso in cui la Consip/Amministrazione non ritenga idoneo il sistema/apparecchiatura proposto/a, verrà comunicato al Fornitore di presentare, entro cinque giorni lavorativi dalla comunicazione, ulteriori sistemi/apparecchiature soggetti comunque ad approvazione da parte della Consip/Amministrazione.

---

<sup>2</sup> Nel caso in cui venga effettuata la sostituzione della scheda madre nelle postazioni di informatica individuale, il personale tecnico del Fornitore dovrà eseguire nel BIOS l'aggiornamento delle informazioni relative al serial number della postazione stessa; il personale tecnico del Fornitore dovrà quindi essere fornito degli strumenti (software della casa madre) per effettuare tale attività.

Nel caso vi fossero azioni da intraprendere su un problema dipendente dal produttore delle apparecchiature e da esso segnalato (ad esempio una partita di hard disk difettosi di fabbrica) che potrebbe creare danni, il Fornitore comunicherà tempestivamente la problematica al Committente.

Al termine dell'intervento "on-site" il personale tecnico dovrà essere in grado di configurare, su esplicita richiesta dell'Amministrazione, il sistema/apparecchiatura (o la componente di esso) installato in sostituzione di quello guasto, per permetterne l'utilizzo da parte del personale tecnico della Corte dei conti. Il personale tecnico del Fornitore dovrà essere dotato di tutta la strumentazione necessaria (a titolo informativo ma non esaustivo: computer portatile, cavo console, ecc.).

Al termine di ogni intervento il personale tecnico del Fornitore dovrà compilare, sottoscrivere e consegnare il **"Rapporto di fine intervento"**, dove dovranno essere riportate, oltre a una breve descrizione del malfunzionamento riscontrato e delle attività svolte, le seguenti informazioni:

- identificativo della chiamata;
- nominativo del referente informatico;
- nominativo del tecnico intervenuto;
- data di intervento;
- luogo di esecuzione;
- ora di inizio intervento;
- ora di chiusura intervento;
- livello di servizio richiesto;
- tipologia e descrizione delle attività effettuate per la risoluzione del problema;
- hardware in sostituzione con relativo serial number (o altro identificativo dell'hardware);
- hardware sostituito e ritirato con relativo serial number (o altro identificativo dell'hardware).

Limitatamente ai sistemi server, agli apparati di rete ed a quelli di sicurezza, Il Fornitore si impegna a monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti e/o correzioni di eventuali bug del firmware e/o driver. Il Fornitore consegnerà, entro 7 giorni lavorativi dall'inizio di ogni mese, il **report di "Manutenzione preventiva"** con il seguente dettaglio:

- tipologia dei sistemi;
- aggiornamenti/correzioni;
- modalità per l'acquisizione on-line degli aggiornamenti/correzioni, previa comunicazione di eventuale USERID e PASSWORD (qualora non fosse possibile indicare la modalità di acquisizione on-line, potrà essere richiesta al Fornitore la consegna su supporto elettronico).

## **3.2 CAPACITÀ TECNICA**

Sono di seguito elencate le caratteristiche che il Fornitore dovrà adottare in termini di organizzazione, soluzioni e qualità.

### **3.2.1. Centro di deposito/smistamento**

Il Fornitore dovrà possedere un centro di deposito/smistamento delle apparecchiature/sistemi e parti di ricambio in grado di garantire i livelli di servizio previsti nel precedente paragrafo 3.1.

Tale centro dovrà essere ubicato sul territorio italiano, dovrà essere ispezionabile da parte di Consip/Amministrazione, e dovrà possedere la dotazione definita di seguito in dettaglio (le percentuali saranno arrotondate per difetto):

#### **Server**

- 4% del numero totale di Server Blade nella seguente configurazione minima: CPU 2 Intel Xeon serie 5600 3600MHz, 2 dischi SAS 300GB e 96GB RAM;
- 10% del numero totale di Server Rack nella seguente configurazione minima: CPU Intel Xeon X5690 3460MHz, 2 dischi SAS 300GB e 192GB RAM.

#### **Rete/Sicurezza**

- 1 Switch con caratteristiche analoghe al modello FCX648S-HPOE Brocade (ex Foundry) con le seguenti componenti:
  - 1 - FCX-2XG Optional 2-port 10GbE XFP module for FCX-S SKUs;
  - 1 - 10G-XFP-SR 850nm serial pluggable XFP optic (LC), target range 300m over MMF;
  - 1 - E1MG-SX-OM 1000Base-SX SFP optic, MMF, LC connector, Optical Monitoring Capable.
- 1 Switch con caratteristiche analoghe al modello Fast Iron Super X (CHASSIS) Brocade (ex Foundry) con le seguenti componenti:
  - 2 - AC power;
  - 6 - SX-F424C;
  - 1 - SX-F12GM1;
  - 1 - SX-F42XG 2-port 10G.

#### **Postazioni di informatica individuale**

- 0,5% del numero totale di personal computer desktop, con una configurazione minima equivalente al modello con le caratteristiche migliori (nel computo dei pc desktop sono esclusi i modelli Apple);

- 1% del numero totale di notebook, con una configurazione minima equivalente al modello con le caratteristiche migliori.

Ogni tre mesi, entro cinque giorni lavorativi dalla scadenza del trimestre di riferimento, il Fornitore dovrà trasmettere alla Consip idonea documentazione (a titolo esemplificativo il documento contenente l'elenco dei sistemi/apparecchiature presenti centro di deposito/smistamento - estratto del data base del centro stesso) attestante la disponibilità dei sistemi/apparecchiature nel centro di deposito/smistamento.

La Consip/Amministrazione si riserva in corso di contratto la facoltà di procedere a visite di controllo volte a verificare la veridicità di quanto dichiarato pena l'applicazione delle penali.

### **3.2.2. Organizzazione sulla sede centrale e sulle sedi in Roma**

Il Fornitore dovrà garantire il controllo on-site dei sistemi/apparecchiature da parte del personale tecnico, con una frequenza di due volte a settimana.

### **3.2.3. Strumenti che potranno essere richiesti in corso di esecuzione di contratto:**

Il Fornitore dovrà implementare, qualora richiesto ed entro il termine di due mesi dalla richiesta che verrà effettuata dalla Consip/Amministrazione, senza alcun onere aggiuntivo:

- Un Portale web, con accesso tramite utenza e password, per consentire il download degli aggiornamenti e/o correzioni di eventuali bug del firmware e/o driver dei seguenti sistemi in manutenzione: server, apparati di rete e di sicurezza;
- Un Sistema di controllo dei livelli di servizio previsti nel paragrafo 3.1 con integrazione dei risultati mensili delle rilevazioni nel portale web previsto per la verifica puntuale dello stato di avanzamento di ogni singolo intervento (con disponibilità dei risultati entro 10 giorni solari successivi il mese di riferimento);
- Un Sistema di monitoraggio proattivo dei sistemi/apparecchiature oggetto del servizio di manutenzione per l'individuazione tempestiva dei problemi ed il ripristino rapido del servizio;
- Un Portale self-ticketing per l'apertura delle chiamate in caso di guasto/malfunzionamento di un sistema/apparecchiatura o di una componente di esso;
- L'integrazione del sistema di gestione Trouble Ticket System (TTS) del Fornitore con quello utilizzato in Corte dei conti (attualmente BMC Remedy).



### 3.3 SERVIZI PROFESSIONALI

Durante il periodo di validità del contratto e nell'ambito del massimale previsto, la Consip/Amministrazione potrà richiedere l'erogazione del servizio di supporto specialistico per lo sviluppo e l'evoluzione delle configurazioni dei sistemi/apparecchiature della Corte dei conti. Il servizio comprende, a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti attività:

- il supporto alla progettazione per l'evoluzione delle architetture dei sistemi;
- l'assistenza post installazione, mediante affiancamento al personale tecnico dell'Amministrazione allo scopo di realizzare uno skill-transfert;
- l'installazione, la configurazione e la personalizzazione del software necessario al corretto funzionamento del nuovo hardware installato.

Tale servizio dovrà essere erogato da un **Sistemista senior** con consolidata esperienza almeno quinquennale sui sistemi sui quali verrà impegnato, avente un'eventuale certificazione di idoneo livello rilasciato dalla casa produttrice del sistema/apparecchiatura, che lo abiliti ad operare in completa autonomia. La figura professionale richiesta è caratterizzato dalle seguenti competenze:

- consolidata esperienza lavorativa in ambito CED;
- consolidata esperienza nelle architetture di sistemi IT;
- capacità di gestire la relazione con gli utenti;
- consolidata capacità di problem solving;
- capacità di gestione di sistemi complessi.

Per ogni singolo intervento la Consip/Amministrazione richiederà (via mail) un **piano di lavoro** che dovrà essere consegnato dal Fornitore entro cinque giorni lavorativi dall'invio di detta richiesta, con l'indicazione della descrizione dell'attività, durata, documentazione tecnica, Curriculum vitae della risorsa coinvolta ed impegno (in termini di giornate/persona).

Per lo svolgimento di attività particolarmente critiche, rimane facoltà del Fornitore erogare il presente servizio avvalendosi direttamente di personale dipendente della casa madre produttrice dei sistemi.

Il Piano di lavoro sarà sottoposto ad approvazione da parte della Consip/Amministrazione. In caso di mancata approvazione, la Consip/Amministrazione comunicherà al Fornitore i motivi del dissenso che il Fornitore stesso si obbliga, ora per allora, a recepire aggiornando il Piano e consegnandolo alla Consip stessa nel termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrente dalla suddetta comunicazione, pena l'applicazione delle penali di cui al contratto.

Ogni intervento sarà soggetto a valutazione da parte della Consip/Amministrazione e sarà comunicato via mail al Fornitore: in caso di approvazione dell'intervento, il Fornitore produrrà un apposito "Resoconto attività" con l'indicazione del tipo e dell'impegno (in giorni/persona)

dell'intervento stesso, propedeutico alla relativa fatturazione; in caso di non approvazione dell'intervento, il Fornitore dovrà adoperarsi al fine di raggiungere quanto previsto nel piano di lavoro, pena il mancato riconoscimento dell'impegno stimato. L'eventuale impegno aggiuntivo non sarà riconosciuto economicamente, se non diversamente comunicato dalla Consip/Amministrazione.

### 3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ'

In corso di contratto la Consip effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni rese, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Tali verifiche verranno effettuate entro 20 giorni dall'ultimazione delle prestazioni.

Consip si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

La verifica di conformità verrà effettuata da un soggetto o da una commissione composta da due o tre soggetti in possesso della competenza tecnica necessaria nel rispetto di quanto previsto dall'art 220 e dall'art.314 del D.P.R. 5 ottobre 2010, n.207.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo Consip, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo dal momento in cui sarà risolta l'anomalia stessa.

L'Impresa dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per la Consip, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, entro 3 giorni dal riscontro dell'anomalia. Successivamente a tale termine, la Consip procederà all'applicazione della relativa penale.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

Il soggetto incaricato della verifica di conformità rilascerà il certificato di verifica di conformità qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali nel rispetto di quanto previsto dagli art. 315 e seguenti del D.P.R. 5 ottobre 2010, n.207 e la Consip potrà procedere allo svincolo della cauzione prestata dall'Impresa.

Il soggetto incaricato, a seguito dell'intervenuta ultimazione dei servizi/forniture si impegna a rilasciare il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni.

## 4 APPENDICE

La presente appendice contiene la lista dei sistemi/apparecchiature della Corte dei conti aggiornata a novembre 2011, oggetto dell'attuale contratto di manutenzione; si sottolinea che tale lista è puramente indicativa e la classificazione nonché i livelli di servizio seguono le regole dell'attuale contratto.

Tipo	Marca	Modello	SLA	Classe	Tot.
BACKUP	TRIUM	TRIUM DVD+- RWDL	SLA 1	A1	1
			SLA 3	A1	1
ENCLOSURE	FUJITSU SIEMENS	Console video e switch KVM Fujitsu Siemens S2 - 1602	SLA 1	B1	1
		ENCLOSURE - FUJITSU SIEMENS - BX600 S2	SLA 1	B1	4
	Hewlett Packard	CONSOLE VIDEO E SWITCH KVM	SLA 1	B1	1
		CONSOLE VIDEO E SWITCH KVM HP TFT 5600RKM	SLA 1	B1	1
		CONSOLE VIDEO E SWITCH KVM HP TFT 7600RKM	SLA 1	B1	1
		ENCLOSURE - HP - BL C CLASS 7000	SLA 1	C1	2
		ENCLOSURE - HP - BL P-CLASS	SLA 1	C1	6
		ENCLOSURE - HP C3000	SLA 1	C1	8
		POWER ENCLOSURE - HP - SERVER BLADE G1	SLA 1	A1	3
		POWER ENCLOSURE - HP - SERVER BLADE G2	SLA 1	A1	1
	IBM	Enclosure Type Model 88524SG; Prod. No 41Y4864	SLA 1	B1	1
NET & SEC	Alcatel	OMNIACCESS OAW-4704	SLA 2	A2	1
		OS-4024	SLA 2	A2	12
			SLA 3	A2	9
		OS-6624	SLA 3	A2	3
		OS-6648	SLA 2	A2	1
			SLA 3	A2	20
		OS-7700	SLA 2	D2	1
		OS-7800	SLA 1	D2	1
			SLA 2	D2	1
		accesspoint	SLA 2	A2	36
	Avocent	DSR-1024	SLA 3	A2	30
	Brocade	Fastiron FCX648S-HPOE	SLA 2	A2	8
		FGS648P	SLA 1	A2	1
	Extreme Networks	Alpine 3808	SLA 2	C2	9
		Black Diamond 10808	SLA 1	D2	1
		Summit 200-24	SLA 3	A2	2
		Summit 200-48	SLA 1	A2	1
			SLA 2	A2	3
			SLA 3	A2	9
		Summit 400-24	SLA 2	A2	1
		Summit 48si	SLA 2	A2	3
			SLA 3	A2	25

		Summit 5i	SLA 3	A2	1
	Foundry	Summit X650-24x	SLA 1	A2	2
		Fast Iron Super X	SLA 2	C2	5
			SLA 3	C2	6
		Fast Iron Super X 1600	SLA 1	C2	1
		FGS624P	SLA 3	A2	9
		FGS624P-POE	SLA 3	A2	1
		FGS648P	SLA 3	A2	21
		FGS648P-POE	SLA 1	A2	2
			SLA 2	A2	12
			SLA 3	A2	1
		FastIron Super X	SLA 2	C2	1
	Juniper	SA 4000	SLA 2	A2	2
PDL	Radware	2563 FW XML	SLA 3	E2	1
		onDemand Switch	SLA 1	E2	4
			SLA 3	E2	1
	ACER	VERITON M-460	SLA 4	A3	2
	FUJITSU SIEMENS	ESPRIMO E5720	SLA 4	A3	1
		ESPRIMO EDITION P2520	SLA 4	A3	10
		ESPRIMO P	SLA 4	A3	3
		ESPRIMO P3500	SLA 4	A3	3
		ESPRIMO P5600	SLA 4	A3	120
		ESPRIMO P5720	SLA 4	A3	4
		ESPRIMO P5925	SLA 4	A3	2
		PC - SIEMENS P320	SLA 4	A3	16
		Pentium II	SLA 4	A3	5
		SCENIC EDITION	SLA 4	A3	3
		SCENIC N / SCENICO N	SLA 4	A3	4
		SCENIC P / SCENICO P	SLA 4	A3	922
		SCENIC P / SCENICO P	SLA 4	A3	1
		SCENIC P / SCENICO P320	SLA 4	A3	2
		SCENICO N/P (D1711)	SLA 4	A3	85
		SCENICO P	SLA 4	A3	11
		SCENICO P320	SLA 4	A3	1
	Hewlett Packard	DX2400 mod.FU074ES	SLA 4	A3	2
		HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	SLA 4	A3	1652
		HP DC7100	SLA 4	A3	2
	PC - OLIDATA	DENVER BK	SLA 4	A3	5
		VASSANT 3 DSPA	SLA 4	A3	6
		VASSANT 3 DSPA 3000	SLA 4	A3	4
		VASSANT 3 DSPA 3000+	SLA 4	A3	163
		VASSANT 3 DSPA 3400+	SLA 4	A3	138
	PC COMEX	LEONARDO	SLA 4	A3	4
SAN	EMC	BOX DISCHI PER EMC CLARION CX 380	SLA 1	B1	2

Capitolato tecnico per l'acquisizione dei servizi di manutenzione hardware delle componenti IT della Corte dei conti e dei servizi professionali collegati

		Brocade Switch 4.100	SLA 1	A1	2
		Storage CX-3 80	SLA 1	C1	1
		Switch/Hub EMC 48000B UPG	SLA 1	C1	2
SERVER	FUJITSU SIEMENS	SERVER - FUJITSU SIEMENS - BX600	SLA 1	B1	9
		SERVER - FUJITSU SIEMENS - BX620 S2/X 3.4 2M/4GB	SLA 1	B1	9
		SERVER - FUJITSU SIEMENS - BX630	SLA 1	B1	3
		SERVER - FUJITSU SIEMENS - PRIMERGY BX620S2/X 3.4 2M/4GB	SLA 1	B1	8
		SERVER - FUJITSU SIEMENS - PRIMERGY TX300 S2F/X 3.4 2M/1G	SLA 1	B1	4
		SERVER - FUJITSU SIEMENS - RX200	SLA 1	B1	1
	Hewlett Packard	PROLIANT BL 480C G1 E5160	SLA 1	B1	6
		PROLIANT BL 480C G1 E5645	SLA 1	B1	8
		PROLIANT BL 480C G1 X5460	SLA 1	B1	2
		SERVER - HP - PROLIANT BL 20 G2	SLA 1	A1 B1	5 2
		SERVER - HP - PROLIANT BL 20P G3	SLA 1	A1 B1	12 12
		SERVER - HP - PROLIANT BL 25	SLA 1	B1	5
		SERVER - HP - PROLIANT BL 40 G	SLA 1	B1	2
		SERVER - HP - PROLIANT BL 45	SLA 1	B1	2
		SERVER - HP - PROLIANT DL 320 G3	SLA 1	B1	1
		SERVER - HP - PROLIANT DL 360 G4	SLA 1	B1	1
		Server Proliant BLc480	SLA 1	B1	32
		Server Proliant ML370	SLA 1	B1	3
	IBM	Blade HS22 - Type 7870	SLA 1	B1	14
	MAX DATA	SERVER - MAXDATA - PLATINUM 3200	SLA 1	B1	30
TAPE LIB.	Hewlett Packard	TAPE LIBRARY - HP - MSL 6030	SLA 1	D1	1
		TAPE LIBRARY - HP - MSL 8096	SLA 1	E1	1

Sono di seguito descritti il livelli di servizio e le classi di appartenenza degli apparati previsti nell'attuale contratto:

#### Livelli di servizio

- SLA 1: h24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, 365 giorni l'anno. L'Impresa è tenuta ad intervenire "on-site" entro 2 ore solari dalla chiamata e deve garantire il ripristino della completa funzionalità del sistema affetto dal malfunzionamento entro e non oltre 4 ore solari dalla chiamata.
- SLA 2: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00. L'Impresa è tenuta ad intervenire "on-site" entro 2 ore lavorative dalla chiamata e deve garantire il ripristino della completa funzionalità del sistema affetto dal malfunzionamento entro e non oltre 4 ore lavorative dalla chiamata.
- SLA 3: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 (esclusi il sabato ed i festivi).

Capitolato tecnico per l'acquisizione dei servizi di manutenzione hardware delle componenti IT della Corte dei conti e dei servizi professionali collegati

L'Impresa è tenuta ad intervenire "on-site" entro 3 ore lavorative dalla chiamata e a ripristinare la completa funzionalità del sistema affetto dal malfunzionamento entro e non oltre 6 ore lavorative dalla chiamata.

- SLA 4: e dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 (esclusi il sabato ed i festivi). L'Impresa è tenuta ad intervenire "on-site" ed a ripristinare la completa funzionalità del sistema affetto dal malfunzionamento entro e non oltre 24 ore lavorative dalla chiamata.

## Classi

### Server

Classe	Valore economico (IVA esclusa)
A1	Fino a 2.000 €
B1	Da 2.001 € a 5.000 €
C1	Da 5.001 € a 15.000 €
D1	Da 15.001 € a 30.000 €
E1	Da 30.001 € a 60.000 €

### Apparati di rete

Classi	Descrizione
A2	Apparato stand alone con funzionalità layer 3.
B2	Apparato modulare con funzionalità layer 3 fino a 4 slot per l'inserimento delle schede.
C2	Apparato modulare con funzionalità layer 3 fino a 9 slot per l'inserimento delle schede.
D2	Apparato modulare con funzionalità layer 3 più di 9 slot per l'inserimento delle schede.
E2	Apparato per il bilanciamento applicativo.
F2	Apparato per il bilanciamento network.
G2	Apparato per il bilanciamento firewall.

### Apparati di sicurezza

Classi	Descrizione
<b>Famiglia di sottosistemi IDS/IPS</b>	
A4	contiene apparati HOST BASED in numero compreso da 1 a 4 (compreso l'HOST di management)
B4	contiene apparati APPLIANCE in numero compreso da 2 a 5 (compreso il sistema di management)
<b>Famiglia di sottosistemi Firewall</b>	
C4	contiene apparati HOST BASED in numero compreso da 2 a 5 (compreso l'HOST di management)
<b>Famiglia di sottosistemi AAA (Authentication Authorization Accounting)/Antivirus centralizzato</b>	
D4	contiene apparati APPLIANCE in numero compreso da 2 a 5 (compreso il sistema di management)
<b>Famiglia di sottosistemi RAS/VPN</b>	
E4	contiene apparati APPLIANCE in numero pari a 2

Per quanto riguarda i *personal computer* tutte le apparecchiature sono state assegnate ad un'unica classe, con un solo livello di servizio (SLA 4).