



# Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa

*Ufficio Unico Contratti e Risorse*

**Allegato 1**

## **CAPITOLATO TECNICO**

**PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E  
MANUTENZIONE DEGLI APPARATI CED DI CENTRO STELLA DELLA  
GIUSTIZIA AMMINISTRATIVA**

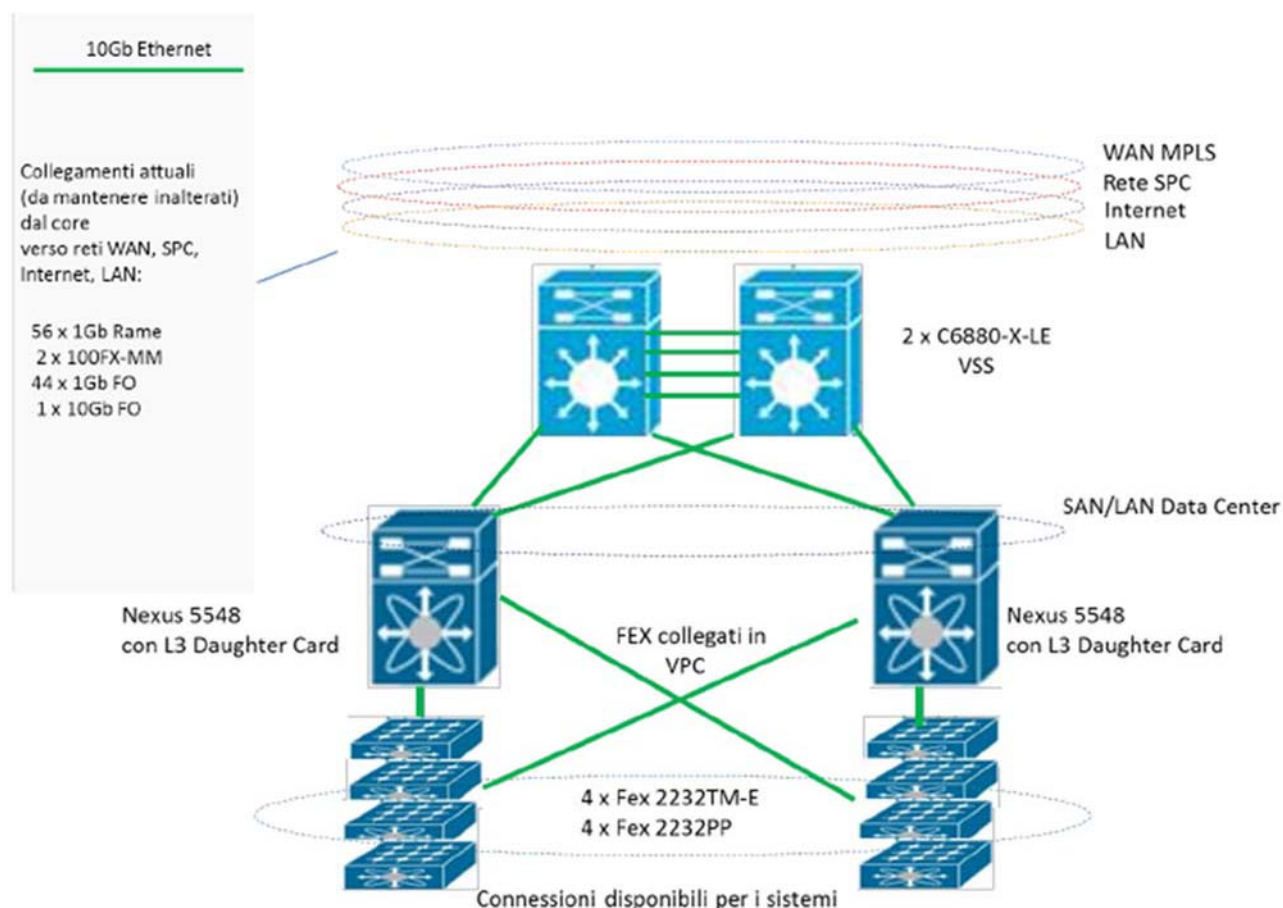
**CIG: 7703940467**

## Premesse

Nel corso del 2017 l'amministrazione ha acquistato e messo in esercizio il nuovo apparato di centro stella costituito dai componenti elencati nella seguente tabella.

Codice	Descrizione	Qtà
C6880-X-LE	CISCO CATALYST 6880-X-CHASSIS (STANDARD TABLES)	2
C6880-X-LE-16P10G	CATALYST 6880-X MULTI RATE PORT CARD (STD TABLE)	6
C6880-X-3KW-AC	CISCO CATALYST 6880-X 3KW AC POWER SUPPLY	4
C6880-X-NEBS-PAK	MANDATORY AIRDAM SET FOR 6880X TO MEET THERMAL REQ	2
N2K-C2232PP	N2K-C2232PP-10GE 32X1/10GE+8X10GE AIRFLOW/PWR OPT	4
N55-D160L3-V2=	NEXUS 5548 LAYER 3 DAUGHTER CARD VERSION 2	2
N2K-C2232TM-E	N2K-C2232TM-E-10GE 32X1/10GT+8X10GE AIRFLOW/PWR OP	2
GLC-TE=	1000BASE-T SFP TRANSCEIVER FOR CAT 5 COPPER WIRE	56
SFP-10G-SR=	10GBASE-SR SFP MODULE	49
GLC-GE-100FX=	100FX SFP ON GE SFP PORTS FOR DSBU SWITCHES	2
GLC-SX-MMD=	1000BASE-SX SFP TRANSCEIVER MODULE MMF 850NM DOM	44

Detto apparato opera con lo schema tecnico di massima sotto riportato:



L'amministrazione ha quindi necessità di dotarsi di un servizio di assistenza e manutenzione del proprio centro stella, con le modalità e le tempistiche di seguito descritte:

## **Articolo 1 - oggetto e durata dell'appalto**

**1.1** L'appalto ha per oggetto:

- a) il servizio di manutenzione generale software ed hardware del centro stella, pari a 180 giornate (60 annue)- di cui 9 previste on-site (3 annue) - attraverso le prestazioni di un tecnico con profilo professionale di sistemista o profilo superiore;
- b) il servizio accessorio di assistenza – supporto specialistico per particolari interventi da effettuarsi on site con personale qualificato: l'Amministrazione ha stimato di aver bisogno nell'arco dei 36 mesi di almeno 10 giornate di assistenza erogate a consumo presso i propri uffici tecnici attraverso le prestazioni di un tecnico con profilo professionale di sistemista o profilo superiore; l'importo delle giornate di assistenza è, come detto, a consumo. Si procederà al pagamento dei relativi compensi solo in caso di espressa richiesta dell'Amministrazione e nei limiti dell'effettivo utilizzo. L'Amministrazione, pertanto, non è in alcun modo vincolata all'utilizzo delle giornate di supporto specialistico.

**1.2** Il contratto avrà durata 36 mesi (tre anni) dalla stipula.

## **Articolo 2 - Numero unico per le chiamate – adempimenti iniziali**

All'atto della stipula del contratto e, comunque, entro massimo 3 (tre) giorni naturali e consecutivi dalla stessa l'operatore economico affidatario deve mettere a disposizione dell'Amministrazione un punto di accesso (call center) fornendo un numero unico ed un indirizzo mail ai quali l'amministrazione indirizzerà le richieste d'intervento, con copertura oraria almeno 8 ore al giorno (fascia oraria 9-17) per 5 giorni alla settimana.

Dovranno essere garantiti i seguenti livelli minimi di servizio:

per le chiamate

- Risposta entro 30", per l'80% delle chiamate ricevute.
- Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%.

Per le mail riscontro entro 2 ore lavorative.

Entro lo stesso termine di 3 giorni di cui sopra l'operatore economico deve fornire all'Amministrazione i curricula del dipendente /i che sarà/saranno dedicato/i ai servizi di manutenzione e supporto specialistico (con profilo di sistemista o superiore).

Dette comunicazioni dovranno essere effettuate agli indirizzi di posta elettronica indicati al successivo art. 5.

## **Articolo 3 – Condizioni e livelli di servizio manutenzione generale**

3.1. Il servizio di manutenzione ed assistenza generale deve essere assicurato con copertura 8x5xNBD, con ciò intendendosi che, a seguito della richiesta di assistenza ricevuta dal punto di contatto (call center) telefonicamente o via mail, il fornitore deve rendere disponibile da remoto o on site personale tecnico per il supporto o l'intervento tecnico richiesto entro 8 ore lavorative dalla chiamata nella fascia oraria di disponibilità 9-17, per 5 giorni lavorativi a settimana e garantire altresì nella medesima tempistica (8 ore lavorative dalla richiesta d'intervento) la sostituzione dell'hardware guasto/difettoso. In ogni caso la consegna e sostituzione delle parti di ricambio dovrà avvenire entro il giorno lavorativo successivo per 5 giorni a settimana.

Il Fornitore dovrà garantire il perfetto stato di funzionamento gli apparati, provvedendo a

richiedere ai fornitori Hardware e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata della manutenzione.

3.2. In particolare, il servizio di manutenzione correttiva delle apparecchiature di centro stella consiste sia nella riparazione dei guasti, blocco o altro inconveniente software ed hardware che dovesse verificarsi, sia alla messa a disposizione di tutte le parti di ricambio in sostituzione e all'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle Apparecchiature.

Per malfunzionamento dell'apparecchiatura si intende ogni difformità hardware e software del prodotto in esecuzione dalle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Per ogni intervento di manutenzione, che in base alla specifica tipologia potrà essere erogato attraverso un intervento da remoto ovvero on-site di uno specialista, dovrà essere redatta da un incaricato dell'Impresa un'apposita nota di ripristino, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

In particolare dovranno essere registrati:

- il numero identificativo dell'apparecchiatura soggetta a intervento;
- il numero identificativo della chiamata;
- l'ora ed il giorno della chiamata;
- il numero identificativo del problema;
- il luogo di esecuzione dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o di chiusura dell'intervento)

La nota sarà sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione.

3.3. L'impresa si impegna ad erogare anche la manutenzione preventiva: ossia a proporre e concordare con l'Amministrazione interventi (regolazioni, controlli, sostituzioni) finalizzati all'ottimizzazione ed all'aggiornamento dei sistemi oggetto della fornitura; tali interventi dovranno essere effettuati periodicamente al fine di consentire la perfetta funzionalità delle Apparecchiature e prevenirne i malfunzionamenti anche tramite servizi di assistenza tecnica preventivi miranti a ridurre i costi di gestione dei sistemi mediante l'eliminazione delle possibili fonti di problemi; per i controlli, è richiesta una periodicità minima semestrale.

Gli interventi di manutenzione preventiva da remoto e/o on site rientrano nelle quantità di interventi pro- anno come, rispettivamente, individuate all'art. 1.1. lett. a) del presente capitolato.

Nel caso gli interventi effettuati nella singola annualità di servizio non esauriscano le quantità individuate all'art. 1.1. lett. a), l'amministrazione potrà utilizzare nell'anno successivo la quantità

residua di interventi.

#### **Articolo 4 – Condizioni e livelli di servizio di supporto specialistico**

Per particolari interventi da effettuarsi on site (configurazioni particolari sui sistemi, tuning specifici con apparati gestiti da terze parti, etc.) l'impresa si impegna a rendere disponibile il servizio di supporto specialistico indicato all'art. 1.1. lett. b). Detti interventi dovranno essere di volta in volta, preventivamente concordati con l'amministrazione, con indicazione del tipo di intervento, della data di esecuzione e del nominativo del tecnico che li eseguirà.

#### **Articolo 5 – Referente del servizio – RUP dell'esecuzione e Direttore dell'esecuzione – comunicazioni fase esecutiva**

Nell'ambito del servizio in appalto vengono individuate le seguenti figure/funzioni:

- **il Referente dell'Impresa**, al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale, all'atto della stipula del contratto il fornitore dovrà indicare un responsabile del servizio, che funga da interfaccia con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi, e più in generale che possa rappresentare il Fornitore.

Le comunicazioni, gli eventuali disservizi e/o inadempienze, fatte al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al Fornitore.

Entro 3 giorni dalla stipula del contratto il Fornitore deve indicare per iscritto all'Amministrazione tutti i dati, ivi incluso un recapito telefonico, del suddetto referente.

- **il RUP per la fase esecutiva**, nominato dall'Ufficio Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche per assolvere agli adempimenti attinenti alla fase esecutiva (es. penali, autorizzazione varianti etc.) previsti dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici.

- **il Direttore dell'esecuzione**, nominato dall'Amministrazione con l'incarico di verifica e controllo della corretta e puntuale esecuzione del servizio;

Le figure di RUP dell'esecuzione e direttore dell'esecuzione potrebbero anche coincidere.

Le comunicazioni afferenti la fase esecutiva del contratto dovranno essere effettuate presso i seguenti indirizzi dell'Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche:

PEC: [ced.spi@ga-cert.it](mailto:ced.spi@ga-cert.it);

MAIL: [d.derogatis@giustizia-amministrativa.it](mailto:d.derogatis@giustizia-amministrativa.it); [c.scotognella@giustizia-amministrativa.it](mailto:c.scotognella@giustizia-amministrativa.it);  
[m.tangi@giustizia-amministrativa.it](mailto:m.tangi@giustizia-amministrativa.it); TEL: 06 68273159

#### **Articolo 6 – Verifica di conformità**

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore di "pronti alla verifica di conformità" e comunque con cadenza annuale, l'Amministrazione procederà alla verifica di conformità del servizio, che si concluderà con la redazione di apposito certificato di conformità / regolare esecuzione.

Per la componente di servizio a consumo, il fornitore presenterà, sempre con cadenza annuale e contestualmente alla richiesta di cui al paragrafo precedente, un consuntivo delle giornate effettivamente erogate che l'Amministrazione provvederà a verificare sia in termini quantitativi che di effettiva corrispondenza degli interventi concordati alle esigenze manifestate dall'Amministrazione.

## Sommario

<b>Articolo 1 - oggetto e durata dell'appalto .....</b>	<b>3</b>
<b>Articolo 2 - Numero unico per le chiamate – adempimenti iniziali.....</b>	<b>3</b>
<b>Articolo 3 - Condizioni e livelli di servizio manutenzione generale .....</b>	<b>3</b>
<b>Articolo 4 - Condizioni e livelli di servizio di supporto specialistico.....</b>	<b>5</b>
<b>Articolo 5 - Referente del servizio – RUP dell'esecuzione e Direttore dell'esecuzione – comunicazioni fase esecutiva .....</b>	<b>5</b>
<b>Articolo 6 - Verifica di conformità.....</b>	<b>5</b>