

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**GARA EUROPEA
PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE "ON-SITE"
HARDWARE E SOFTWARE DI APPARATI DI RETE E DI
SICUREZZA**

(18_006)

(REQUISITI TECNICI)

Luglio 2018



Art. 1	OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
Art. 2	OGGETTO DEI SERVIZI RICHIESTI.....	4
Art. 3	DURATA DEL SERVIZIO	5
Art. 4	PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO.....	6
Art. 5	MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	9
ART. 5.1	Servizio di ricezione e gestione delle chiamate	9
ART. 5.2	Servizio di manutenzione correttiva sugli apparati di rete attivi.....	10
ART. 5.2.1	Tempi di intervento e di ripristino	11
ART. 5.3	Servizio di fornitura di upgrade software.....	13
ART. 5.4	Servizio di manutenzione preventiva	14
ART. 5.5	Presidio	14
ART. 5.7	Coordinamento e governo del servizio di manutenzione	16
Art. 6	Conformità Norma ISO 27001:2013	18
Art. 7	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	19
ART. 7.1	Livelli di Servizio.....	19
ART. 7.2	Penali.....	20
ART. 7.2.1	Ritardi nell'avviamento del servizio	20
ART. 7.2.2	Ritardo negli interventi di manutenzione	20
ART. 7.2.3	Mancata fornitura di upgrade software.....	21
ART. 7.2.4	Mancata esecuzione di interventi di manutenzione preventiva.....	21
ART. 7.2.5	Mancata registrazione del supporto presso la casa produttrice.....	21
Art. 8	Assicurazione	21



PREMESSA

Il CSI-Piemonte (nel seguito CSI) allo scopo di garantire il corretto e continuo funzionamento dei servizi erogati alla Pubblica Amministrazione piemontese e con lo scopo di razionalizzare e centralizzare il servizio di manutenzione ha la necessità di acquisire i servizi di manutenzione per le apparecchiature di rete e sicurezza descritte nell'Allegato "T" affidandoli ad un unico appaltatore.

Art. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi oggetto del presente appalto sono:

1. gestione della richiesta attraverso un *Call Center* ed un sistema di *trouble-ticketing*;
2. manutenzione correttiva che include le azioni volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità anche attraverso attività di intervento "*on-site*" presso le sedi delle amministrazioni;
3. accesso al supporto diretto della TAC (Technical Assistance Center) dei produttori degli apparati;
4. fornitura degli aggiornamenti *software* del Sistema Operativo (*minor* e *major release*) di tutti gli apparati e delle *subscription* per i servizi di sicurezza;
5. presidio tecnico presso la sede del CSI Piemonte con possibilità di effettuare interventi, sulla base di specifiche esigenze di servizio, anche presso le sedi delle Amministrazioni;

il tutto secondo le modalità descritte all'Articolo 5 del presente capitolato.

Al fine di garantire il corretto funzionamento ed un adeguato livello di servizio per ciascuna delle apparecchiature oggetto del presente capitolato, si distinguono 2 (due) livelli di servizio associati a ciascun item del capitolato ovvero ciascuna apparecchiatura:

- a) GOLD
- b) BRONZE



Le tipologie di apparati oggetto del servizio sono:

- switch; (L2 e L3 sia di CORE che di accesso);
- router;
- firewall e apparati/sistemi di sicurezza;
- sistemi VOIP;
- sistemi WI-FI;

Tali apparati sono di proprietà di CSI Piemonte e di Enti della Pubblica Amministrazione.

I servizi si intendono riferiti agli apparati dislocati presso tutte le sedi dettagliate nell'Allegato T e le sedi di futura acquisizione nel corso della validità del contratto.

Il CSI si riserva di spostare qualsiasi apparato tra le sedi senza nessuna variazione economica. L'erogazione dei servizi richiesti deve quindi essere mantenuta e avvenire a prescindere dalla dislocazione e dall'eventuale spostamento dell'apparato.

Il servizio richiesto non prevede la sostituzione totale o parziale degli apparati installati con apparati di altre marche. Qualora, a fronte di un intervento, si rilevasse la necessità di sostituzione con apparati diversi per modello o produttore, questa dovrà essere preventivamente concordata ed autorizzata da CSI.

Art. 2 OGGETTO DEI SERVIZI RICHIESTI

L'insieme degli apparati, su cui devono essere garantiti i servizi richiesti, è costituito dall'insieme di quelli attualmente gestiti da CSI e da quelli che verranno aggiunti per esigenze evolutive o sostitutive.



Nell'Allegato T è contenuto nel dettaglio la situazione attuale e si rimanda pertanto a tale documentazione per quanto riguarda:

- ❑ la tipologia (marca e modello);
- ❑ la consistenza e la collocazione (città) degli apparati e componenti.

L'elenco dettagliato delle Sedi presso le quali sono dislocati tali apparati sarà fornito all'aggiudicatario a seguito della formalizzazione del contratto e potrà subire variazioni in dipendenza di mutate esigenze organizzative e patrimoniali del CSI e dei suoi clienti presso i quali sono dislocate le apparecchiature hardware gestite. Tali cambiamenti non comporteranno nessuna variazione dei canoni di manutenzione.

I volumi dichiarati nell'Allegato T (Elenco apparati parco esistente) rappresentano le quantità di riferimento oggetto dei servizi sopra elencati. Tale elenco, riferito alla situazione attuale, potrebbe subire delle variazioni in aumento nel corso della durata del contratto secondo quanto descritto nello Schema di Contratto e nel presente documento all'art. 4.2.

Ogni variazione dei volumi dell'Allegato T determina, dal mese successivo, l'adeguamento del corrispettivo secondo gli importi dei canoni unitari definiti in contratto.

Art. 3 DURATA DEL SERVIZIO

L'appaltatore dovrà erogare il servizio di manutenzione hardware e software secondo quanto descritto nel presente documento di gara, per **36 mesi** a decorrere dalla data del **01/01/2019**. L'erogazione del servizio potrà essere preceduta da una fase di "Presenza in carico del servizio", nel corso della quale l'appaltatore dovrà porre in essere tutte le attività indicate al successivo Articolo 4.

Art. 4 PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO

4.1 PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO APPARATI DI CUI ALL'ALLEGATO T

L'Appaltatore dovrà erogare il servizio di manutenzione hardware e software oggetto della presente procedura a far data dal 1 gennaio 2019 (o dalla data successiva indicata nell'Allegato T per alcuni apparati) per tutta la durata del contratto su ogni apparato indicato nel citato allegato, salvo eventuali aggiornamenti che verranno comunicati alla stipula del contratto o alla esecuzione anticipata dello stesso.

Entro la data di avvio del servizio (01.01.2019 o dalla data successiva indicata nell'Allegato T per alcuni apparati) l'Appaltatore dovrà aver predisposto l'attivazione di tutti i servizi elencati al precedente articolo 1 e le eventuali sottoscrizioni presso i costruttori.

Limitatamente agli apparati per cui il costruttore **non ha dichiarato l' "End of Support"** del software o dell'hardware l'Appaltatore dovrà, a proprie spese e per tutta la durata del contratto, rilevare il supporto di ogni apparato presso la casa produttrice mettendo in atto tutti gli adempimenti amministrativi necessari con i venditori dei prodotti indicando il CSI quale cliente utilizzatore dei servizi. Per questi apparati è fatto obbligo all'Appaltatore di gestire anche le attività di apertura "case" verso la TAC del costruttore.

Tale vincolo è valido anche per le licenze di supporto/upgrade software.

Per gli apparati in "End of Support" o per i quali il vendor non garantisce i suddetti servizi l'Appaltatore deve comunque garantire il servizio di manutenzione hardware nel rispetto degli SLA indicati nel presente Capitolato anche eventualmente utilizzando apparati/componenti "rigenerate". Nel caso di sostituzione di apparati con altri di vendor diversi, questa attività dovrà essere autorizzata da CSI Piemonte e l'Appaltatore dovrà garantire l'interoperabilità con gli altri apparati esistenti.

Per quanto concerne gli apparati del produttore **JUNIPER** nell'Allegato T si trova indicazione per quali deve essere garantita la sola manutenzione hardware. Ove questo non è specificato si intende l'apparato soggetto ai medesimi obblighi di servizio degli apparati non in End of Support (ovvero registrazione presso il costruttore, possibilità di apertura di case alla TAC, fornitura upgrade ecc.)

Per quanto riguarda gli apparati del produttore **PALO ALTO** l'Allegato T riporta la data di decorrenza del servizio di manutenzione. Per questi apparati, ove è presente il relativo codice, si fa obbligo all'aggiudicatario del rinnovo delle subscription per i servizi indicati. Per quanto riguarda la manutenzione HW/SW e la possibilità di apertura case alla TAC si richiede il livello "PREMIUM" delle fee.

L'Appaltatore deve fornire a CSI adeguata comunicazione (anche via mail al referente tecnico) dell'avvenuta presa in carico del servizio su tutti gli apparati oggetto dell'appalto. Se la casa produttrice lo richiede, l'Appaltatore deve rinnovare annualmente la Partnership e il supporto su ogni singolo apparato, fornendo al CSI adeguata documentazione.

4.2 PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO DI NUOVI APPARATI

Gli apparati di futura acquisizione, potranno essere:

- della medesima tipologia, marca e modello di apparati già ricompresi nell'allegato T;
- ove non presenti nell'allegato T saranno ad esso ricondotti per codice, modello, famiglia o funzionalità e prestazioni; saranno quindi da considerarsi soggetti alle medesime condizioni economiche (canone mensile) contrattualizzate.

La metodologia utilizzata da per la riconduzione di un nuovo apparato (o componente, es. scheda) ad una tipologia di un apparato già presente nell'Allegato T sarà la seguente:

- analogia del numero di porte e della tipologia delle porte (es. 24 o 48 porte, 10/100 o 10/100/100 BaseT, o 1000Base-SX, ecc)



- throughput dell'apparato/scheda (Gbps)
- funzionalità L2 e/o L3 Base
- funzionalità L3 avanzate (protocolli di routing dinamici)
- supporto PoE sulle porte

Per quanto riguarda gli apparati di sicurezza il criterio di riconduzione sarà il seguente:

- Throughput
- Numero di porte rame/fibra 1000Base-T
- Numero di porte fibra 10 Gbps
- Tipologia di servizio di subscription richiesto

A seguito della fase di analisi di riconducibilità tecnica, espletata secondo i criteri sopra indicati, l'Appaltatore deve prendere in carico, rilevare e gestire la relativa manutenzione secondo le seguenti tempistiche:

- Ricezione richiesta - a mezzo mail – entro il decimo giorno del mese: avvio del servizio il primo giorno del mese successivo alla ricezione della richiesta.
- Ricezione richiesta - a mezzo mail – oltre il decimo giorno del mese: avvio del servizio il primo giorno del secondo mese successivo alla ricezione della richiesta.

Con riferimento agli apparati di futura acquisizione diversi, per codice, modello e versione dagli apparati presente nel parco apparati esistente, ma della medesima tipologia di quelli esistenti, il CSI Piemonte indicherà all'atto dell'emissione dell'ordinativo di quale tipologia si tratta ed il relativo Livello di Servizio (BRONZE, o GOLD).

L'Appaltatore deve fornire a CSI adeguata comunicazione (anche via mail al referente tecnico) dell'avvenuta presa in carico del servizio su tutti gli apparati oggetto dell'appalto. Se la casa produttrice lo richiede, l'Appaltatore deve rinnovare annualmente la Partnership e il supporto su ogni singolo apparato, fornendo al CSI adeguata documentazione.



Art. 5 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi dovranno essere erogati secondo le modalità espresse di seguito. Tutte le comunicazioni relative ai servizi richiesti dovranno avvenire in italiano.

ART. 5.1 Servizio di ricezione e gestione delle chiamate

L'Appaltatore dovrà assicurare la disponibilità di un sistema di ricezione e gestione delle chiamate, Call Management, per la ricezione e la gestione delle richieste di intervento (Service Request). Il servizio dovrà essere reso in lingua italiana.

La richiesta perverrà all'Appaltatore unicamente dal CSI, che svolgerà funzioni di help desk di primo livello; essa sarà effettuata tramite chiamata telefonica ad un numero indicato dall'Appaltatore, o da segnalazione e-mail o attraverso portale messo a disposizione dall'Appaltatore. CSI indicherà l'orario di disponibilità dell'Ente presso il quale è richiesto l'intervento.

Contestualmente alla ricezione della richiesta l'Appaltatore dovrà eseguire "l'apertura del guasto": convertire le richieste pervenute in "trouble ticket", registrare tutte le informazioni necessarie nel proprio sistema di Call Management e fornire a CSI il numero identificativo del trouble ticket sia telefonicamente che via mail.

Il servizio di ricezione delle chiamate dovrà essere attivo:

- 24 ore al giorno, dal lunedì alla domenica, tutti i giorni dell'anno.

Le informazioni minime da registrare per la richiesta sono le seguenti:

- Data e ora di apertura della chiamata;
- Descrizione e ubicazione dell'apparecchiatura per cui è stato aperto il ticket;
- Descrizione del problema.



A seguito della conclusione dell'intervento, sia risolutivo che non, l'Appaltatore dovrà assicurarsi dell'aggiornamento della base dati, introducendo le seguenti informazioni:

- Data e ora di inizio dell'intervento;
- Data e ora di fine intervento;
- Intervento risolutivo o no;
- Descrizione della soluzione e delle azioni intraprese;

Tutte le informazioni relative all'apertura, al tracciamento ed alla chiusura del guasto dovranno essere disponibili in tempo reale nel sistema di Call Management del fornitore e rese accessibili, tramite un sistema web, al personale CSI incaricato di controllare l'affidabilità e le prestazioni del servizio offerto.

CSI si riserva di verificare le informazioni riportate nel sistema di Call Management dell'Appaltatore ed eventualmente, ove queste non fossero conformi ai dati in suo possesso, di farvi apportare le dovute correzioni.

ART. 5.2 Servizio di manutenzione correttiva sugli apparati di rete attivi

La manutenzione correttiva consisterà nel ripristino delle complete funzionalità degli apparati di rete, inseriti nel contratto di manutenzione, a fronte di un guasto, intendendosi per guasto qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità dell'apparato in questione o, in ogni caso, qualsiasi difformità del prodotto in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Per gli apparati in “*End of Support*” deve comunque essere garantito il servizio di manutenzione hardware anche mediante l'utilizzo di componenti “rigenerate” o con apparati di altra marca/modello, previa autorizzazione del CSI Piemonte.

A fronte di una richiesta di intervento, pervenuta all'Appaltatore secondo le modalità espresse all'Art. 5.1 del presente capitolato, l'Appaltatore dovrà



Intervenire presso le sedi dove è installato l'apparato con un proprio tecnico qualificato in grado di ripristinare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura nel rispetto delle tempistiche richieste e dettagliate all'Art. 5.2.1 del presente capitolato.

In questi casi il CSI Piemonte fornirà al tecnico la configurazione da immettere sull'apparato.

L'intervento potrà essere svolto anche dal tecnico di presidio che dovrà quindi avere le competenze necessarie a svolgere tale attività

Per tutti gli apparati, sia modulari che a configurazione fissa, o schede dotati di interfacce ottiche (indipendentemente dalle velocità) il costo della manutenzione si intende **comprensivo** dei relativi transceiver (GBIC).

ART. 5.2.1 Tempi di intervento e di ripristino

Le tempistiche di intervento e ripristino previste nell'erogazione dei servizi di gestione e manutenzione degli apparati, variano a seconda delle esigenze degli Enti presso i quali sono installati gli apparati stessi.

Il livello di gravità del guasto segnalato sarà codificato attraverso dei *Severity Code* assegnati dal CSI all'atto dell'apertura del guasto.

I *Severity Code* sono identificati nella tabella seguente:

Severity Code	
Severity Code 1(SC-1)	Guasto Bloccante: le funzionalità di base e/o maggiormente rilevanti non sono più operative.
Severity Code 2 (SC-2)	Disservizio: le funzionalità di base sono operative ma il loro utilizzo è parziale o non soddisfacente

I Livelli di Servizio sono identificati nella tabella seguente:

Livello di Servizio	BRONZE (ore lavorative)	GOLD (ore solari)
Tempo Intervento – SC-1	4 ore	4 ore
Tempo Intervento – SC-2	10 ore	6 ore
Tempo Ripristino – SC-1	8 ore	8 ore
Tempo Rispristino – SC-2	16 ore	12 ore

Si intende per intervento: sia l'intervento "on site" che da remoto.

Si intende per ripristino: il ritorno alla piena efficienza dell'apparato o del sistema. Per "ore lavorative" si intende la fascia oraria 9.00-18.00 dal lunedì al venerdì festivi esclusi.

Il conteggio delle tempistiche sopra definite inizierà nel momento dell'apertura del guasto, quando la chiamata viene registrata e si fornisce il numero identificativo del trouble ticket a CSI (call management di cui all'art. 5.1) e si concluderà nel momento del completo ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura o dell'intero sistema interessato. Sono da escludere in tale conteggio i tempi non attribuibili all'Appaltatore, quali ad esempio la non disponibilità di accesso ai locali. CSI si riserva di verificare l'avvenuto ripristino, di confermare il conteggio dei tempi e di considerare l'intervento non concluso qualora siano ancora necessarie attività di manutenzione.

Nel caso si renda necessaria la sostituzione di un'apparecchiatura o di parte di essa, questa dovrà essere sostituita con altra di stesso produttore e modello. L'eventuale sostituzione con apparati diversi per modello o produttore, dovrà essere preventivamente concordata ed autorizzata da CSI solo per i casi in cui non è più presente il supporto del vendor (apparati *End-of-Support*), e non dovrà comportare aggravii di costi per CSI. Saranno privilegiate soluzioni che preserveranno l'omogeneità di marca con il contesto di rete del sito interessato e con l'insieme degli apparati già impiegati.



Nel caso di sostituzione dell'apparecchiatura, l'Appaltatore dovrà fornire tutti i dati necessari per permettere l'aggiornamento dell'inventario di CSI con la dislocazione della apparecchiatura in sostituzione e con i dati relativi dell'identificativo dell'apparato (serial number).

Nel caso specifico di manutenzione e/o sostituzione di apparati sui quali sono presenti particolari configurazioni (es. router, firewall, switch), l'Appaltatore deve provvedere alla configurazione degli stessi, secondo i parametri forniti da CSI all'atto della richiesta di intervento, al fine ripristinare tutte le funzionalità dell'apparato.

Il servizio di manutenzione comprende anche le analisi necessarie per l'individuazione delle problematiche (troubleshooting) e le eventuali parti di ricambio necessarie a ripristinare la funzionalità; rimane a carico dell'Appaltatore il ritiro degli apparati guasti e lo smaltimento di eventuali componenti nel rispetto della vigente normativa di settore.

L'Appaltatore è tenuto in ogni caso a ripristinare il perfetto funzionamento di ogni apparecchiatura anche a causa di deterioramento per usura, mancata pulizia dei componenti, eventi naturali ecc.

ART. 5.3 Servizio di fornitura di upgrade software

Per tutti gli apparati oggetto della presente gara per cui non è dichiarato l'End-of-Supporto del costruttore e per l'intera durata del contratto, l'Appaltatore dovrà rendere disponibile (via mail, sito FTP o altro) **entro 2 giorni lavorativi** dalla richiesta tutte le nuove release richieste dal CSI Piemonte - minor e major, SW e FIRMWARE -

L'Appaltatore ha l'onere, lungo l'intera durata del contratto, senza che ciò comporti alcun ulteriore aggravio di costi per CSI, di:

- comunicare periodicamente l'eventuale dell'End-of-Support da parte del costruttore almeno 6 mesi in anticipo;
- fornire a CSI un accesso al portale del produttore stesso per eventuali verifiche sullo stato delle registrazioni e per l'eventuale scarico degli aggiornamenti;

ART. 5.4 Servizio di manutenzione preventiva

Il “Servizio di Manutenzione Preventiva” è l'insieme delle azioni necessarie a verificare e garantire la piena operatività del parco assistito.

Tale servizio potrà essere richiesto per gli apparati di rete o sicurezza “di core” indicati in Allegato T (es. Cisco 6500, Nortel 8600, Juniper SRX5800, Cisco Nexus 7009) e comprende:

- pulizia filtri /ventole ecc.
- rimozione polvere
- sistemazione cablaggi

Il servizio potrà essere richiesto 1 volta ad anno solare sarà comunicato dal CSI all'Appaltatore con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi.

Gli interventi di manutenzione preventiva dovranno essere concordati con il responsabile del CSI.

Il servizio potrà essere svolto dal tecnico di presidio che dovrà quindi avere le competenze tecniche necessarie a svolgere tale attività.

Gli interventi non dovranno (ove possibile) causare interruzioni del servizio, pertanto in occasione della di tali interventi si dovrà prestare la massima cura nelle operazioni che potrebbero portare al blocco dell'apparato e dei servizi, adottando ogni precauzione utile.

ART. 5.5 Presidio



L'appaltatore dovrà mettere a disposizione un "Presidio Tecnico" con livello di competenza, qualifiche professionali ed esperienze adeguate a garantire un elevato standard qualitativo nello svolgimento delle attività derivanti dal servizio in oggetto. Il tecnico dovrà avere competenze adeguate alle operazioni di manutenzione, configurazione, analisi e diagnosi sulle apparecchiature e le tecnologie in oggetto della presente gara.

Le competenze minime richieste al tecnico di presidio sono:

LAN-BASE: capacità di installare e configurare switch L2 di accesso (VLAN, STP, 802.1q ecc)

ROUTING BASE; capacità di configurare routing statico su apparati L3 non di core; conoscenze di protocolli di routing dinamico

FIREWALL: capacità di installare e configurare firewall (anche in cluster) per piccole/medie sedi; si richiede la competenza su almeno uno dei seguenti marchi: Juniper, Palo Alto.

Il presidio sarà svolto presso la sede CSI di C.so Unione Sovietica 216 a Torino.

Il tecnico di presidio dovrà essere dotato di:

- computer portatile
- cellulare
- disponibilità auto per gli spostamenti sul territorio regionale;

Le attività previste in carico al tecnico di presidio sono:

- gestire e aggiornare l'asseti degli apparati gestiti dal CSI Piemonte;
- monitorare gli apparati utilizzando gli strumenti messi a disposizione da CSI;
- fornire a CSI rapporti informativi sulle ultime release software / patch uscite, con descrizione delle funzionalità introdotte;
- fornire periodicamente a CSI l'elenco dei gli apparati che vanno fuori supporto da parte del produttore nei successivi 6 mesi
- fornire supporto tecnico per problematiche di rete e sicurezza ed intervenire anche presso le sedi CSI o sedi cliente indicate in Allegato T



- coordinare e/o svolgere le attività e gli interventi manutenzione
- fornire un supporto per le attività di upgrade SW ove richiesto
- redigere report
- svolgere il servizio di manutenzione preventiva sia presso il Data Center che presso sedi Cliente

Si prospetta, inoltre, una attività congiunta con il personale CSI relativamente ad attività di analisi, e configurazione degli apparati di rete e sicurezza

Il tecnico di presidio dovrà essere presente **5 giorni/settimana (da lunedì a venerdì)** con orario **9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00**.

Il tecnico potrà inoltre dover effettuare interventi presso sedi del CSI o dei propri Clienti su tutto il territorio regionale senza alcun onere aggiuntivo per il Consorzio (es. spese di trasferta o altro).

Il CSI verificherà, entro 30 giorni solari dall'inizio del servizio, le capacità del tecnico di presidio messo a disposizione da parte dell'Appaltatore; qualora CSI ritenesse il tecnico non idoneo a svolgere le attività sopra elencate, si riserva il diritto di richiederne la sostituzione con altro personale tecnico con equivalente profilo professionale. La sostituzione dovrà avvenire nel termine massimo di 7 giorni solari. È comunque facoltà di CSI ricusare il tecnico di presidio in ogni momento del periodo contrattuale.

È fatto obbligo all'aggiudicatario di fornire un adeguato sostituto del tecnico di presidio nei casi di malattia e/o ferie dello stesso quando questi superino i due giorni lavorativi consecutivi.

ART. 5.7 Coordinamento e governo del servizio di manutenzione

Onde assicurare la corretta gestione delle attività di manutenzione contrattualmente previste verrà costituito un gruppo di coordinamento formato da:



- Un Service Manager o referente tecnico dell'Appaltatore per la manutenzione;
- Un Service Manager o referente tecnico di CSI per la manutenzione (o suo delegato);

Il gruppo di coordinamento dovrà riunirsi almeno trimestralmente per:

- esaminare l'andamento del servizio sulla base della reportistica fornita dall' Appaltatore;
- analizzare le situazioni di criticità riscontrate; ○ verificare i livelli di servizio erogati;
- proporre l'adozione di misure correttive o migliorative;
- valutare eventuali osservazioni dell'Appaltatore in merito agli apparati in uso.

Alle riunioni potrà prendere parte, se ritenuto opportuno, altro personale.

Il Service Manager dell'Appaltatore avrà i seguenti compiti:

- ✓ coordinare il gruppo di lavoro assegnato alla gestione del contratto in stretto contatto con il corrispondente Service Manager del CSI;
- ✓ garantire l'erogazione di servizi di alta qualità congruenti con i fabbisogni del CSI e dei suoi Clienti;
- ✓ notificare tempestivamente ed in tempo utile, potenziali interruzioni o degni dei livelli di servizio, nonché suggerire e mettere in opera le procedure più idonee a minimizzare gli impatti sul CSI ed i suoi Clienti;
- ✓ suggerire continuamente azioni e/o raccomandazioni volte a migliorare le funzionalità dei servizi erogati;
- ✓ supportare ogni cambiamento proposto;
- ✓ recepire ed attuare tempestivamente le eventuali richieste di Azioni Correttive espresse dal CSI attraverso il proprio Service Manager.



Art. 6 CONFORMITÀ NORMA ISO 27001:2013

L'Appaltatore dovrà garantire la conformità con la norma ISO 27001:2013 delle prestazioni oggetto della presente procedura recependo le indicazioni del Personale di CSI Piemonte e rapportandosi con questo in caso di dubbi.

In particolare dovrà essere specificatamente assicurata la protezione degli asset, oggetto del contratto, e delle informazioni in essi contenute, essendo applicati i criteri di seguito riportati:

- Non è consentito l'accesso né il trattamento di alcuna tipologia di dati contenuti negli asset a meno di esplicito e formale consenso scritto da parte di CSI Piemonte.
- Il Personale impiegato dal Fornitore dovrà essere possedere requisiti di affidabilità e di formazione adeguati ad operare con asset impiegati nello svolgimento di pubblici servizi ad elevata criticità.
- Il Personale dovrà essere reso consapevole della possibile presenza di informazioni riservate e/o comprensive di dati Personali, Sensibili e Giudiziari, sia nei supporti di memorizzazione contenuti nelle apparecchiature sia trasmessi per il tramite delle reti di collegamento. In tal senso tutte le operazioni svolte dovranno garantire un livello di sicurezza adeguato e coerente con i requisiti cogenti, compresi quelli relativi alla protezione dei dati, ai diritti di proprietà intellettuale e al diritto d'autore. Infine dovranno essere osservate le procedure definite presso CSI Piemonte che regolamentano il trattamento di tali asset.
- Il Personale dell'Appaltatore è tenuto all'assoluta riservatezza circa qualsiasi informazione acquisita, anche in modo incidentale, presso CSI Piemonte, di dati e configurazioni o schemi di funzionamento di qualsiasi apparecchiatura, evitando di dare comunicazione, o diffusione di tali informazioni, senza preventivo consenso scritto di CSI Piemonte.
- La fuoriuscita dalle sedi di CSI Piemonte di supporti contenenti dati (ad es. destinati ad essere riparati presso laboratori o comunque luoghi esterni a CSI

Piemonte) deve esser autorizzata per iscritto da CSI Piemonte avendo preventivamente acquisito, dal medesimo Consorzio, la valutazione dei rischi per le informazioni contenute nel supporto e le istruzioni da seguire per contrastare tali rischi.

- CSI Piemonte potrà definire specifiche iniziative per monitorare l'aderenza ai requisiti di sicurezza del fornitore, inclusi riesami di terza parte;
- Qualora il referente preposto dal Fornitore per la gestione degli incidenti di Sicurezza sia differente da quello identificato per l'esecuzione della fornitura medesima, il suo nominativo dovrà esser formalmente comunicato a CSI Piemonte, assieme a tutte le informazioni necessarie per attivarne l'azione e quelle relative ad eventuali sostituti.

A fronte di **incidenti di sicurezza** avvenuti nello svolgimento della prestazione dei servizi oggetto della presente procedura o relativamente ad asset gestiti da CSI Piemonte od alle informazioni in essi contenute o da questi elaborate o trasmesse, è fatto obbligo al Fornitore **darne tempestiva notizia al Consorzio**, preservando e mettendo a disposizione di CSI Piemonte qualsiasi informazione e tracciatura inerente all'accaduto in un contesto di piena collaborazione volta al completo chiarimento dell'accaduto, delle responsabilità delle specifiche operazioni ed all'individuazione ed approntamento, tutto ove necessario, delle possibili contromisure di rimedio e di contrasto.

Art. 7 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

ART. 7.1 Livelli di Servizio

Si definiscono i seguenti Livelli di Servizio:

- Ritardi nell'avvio del servizio (sia per gli apparati presenti nell'Allegato 1 sia per gli apparati di nuova acquisizione)
- rispetto delle tempistiche di intervento/ripristino indicate all'Art. 5.2.1;

- fornitura delle release di upgrade software (secondo quanto specificato all'Art. 5.3) entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta nel 100% dei casi;
- esecuzione della manutenzione preventiva
- registrazione del supporto presso la casa produttrice del 100% della consistenza degli apparati per cui non è dichiarato l'End of Support del costruttore entro 15 giorni solari dalla presa in carico dell'apparato (da intendersi per gli apparati di nuova acquisizione entro quindici giorni solari dalla data di ricezione della relativa comunicazione di inserimento in manutenzione dell'apparato). Per gli apparati presenti nell'Allegato T, la registrazione dovrà avvenire entro l'avvio del servizio di manutenzione.

ART. 7.2 Penali

L'importo delle penali sarà calcolato per ognuno dei seguenti eventi riconosciuti.

ART. 7.2.1 Ritardi nell'avviamento del servizio

Per ogni giorno solare di ritardo nella presa in carico del servizio rispetto a quanto definito all'art. 4 del presente Capitolato, verrà applicata una penale pari a € 300,00.

ART. 7.2.2 Ritardo negli interventi di manutenzione

Ogni ora (rispettivamente solare per il livello gold e lavorativa per il livello bronze) di ritardo sui tempi di intervento e ripristino definiti all'art. 5.2.1, comporterà l'applicazione di una penale pari a € 100,00. Per la valutazione delle tempistiche di intervento e ripristino faranno fede i dati registrati dal sistema di Call Management (art. 5.1).



ART. 7.2.3 Mancata fornitura di upgrade software

La mancata fornitura di upgrade software entro i tempi stabiliti al precedente Art. 5.3, comporterà l'applicazione di una penale pari a € 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.

ART. 7.2.4 Mancata esecuzione di interventi di manutenzione preventiva

La mancata esecuzione di interventi di manutenzione preventiva, secondo quanto definito all'Art. 5.4, comporterà l'applicazione di una penale pari a € 700,00 per ciascun intervento non effettuato.

ART. 7.2.5 Mancata registrazione del supporto presso la casa produttrice

La mancata gestione della scadenza del contratto di supporto su un apparato, la mancata registrazione del supporto presso la casa produttrice e la conseguente presa in carico parziale dell'apparato comporteranno l'applicazione di una penale pari a 700,00 € ad apparato, oltre all'obbligo di sostenere le spese per la regolarizzazione immediata del supporto sull'apparato, senza oneri aggiuntivi per CSI.

Art. 8 Assicurazione

L'Aggiudicatario dovrà produrre, ai fini della sottoscrizione del contratto, una polizza assicurativa con massimale unico di almeno di euro 400.000,00 a copertura di qualsiasi danno, nessuno escluso, conseguente allo svolgimento delle prestazioni oggetto della gara. Tale polizza dovrà avere durata fino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali derivanti dall'appalto in oggetto e dovrà considerare "Terzi" tutti coloro che per qualsiasi motivo subiranno danni in relazione alle prestazioni oggetto del contratto ed alla loro esecuzione, ivi compresi i dipendenti del CSI.



In caso di RTI, la copertura assicurativa richiesta dovrà essere presentata, ai sensi dell'articolo 103, comma 10, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti componenti il RTI, ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.

L'Aggiudicatario si impegna a garantire la copertura assicurativa di cui sopra per tutta la durata del rapporto contrattuale. È espresso obbligo dell'Aggiudicatario trasmettere al CSI copia delle ricevute di pagamento del premio entro 10 giorni dall'effettuazione del medesimo.