

| | | | | |
|---|--|-----------------|---|---|
|  | SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI SERVER SUN T5 E E2900 CON RELATIVO STORAGE SE3510 | | | STATO DOCUMENTO: PRIMA EMISSIONE DATA EMISSIONE: 14/04/2021 |
| | | | | CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): A |
| | | | | PAGINA 1 DI 5 |
| ELABORAZIONE |  | VERIFICA |  | APPROVAZIONE |

SPECIFICHE TECNICHE PER

FORNITURA DI SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI
SERVER SUN T5 E E2900 CON RELATIVO STORAGE
SE3510

| | | | | | |
|---|--|-----------------|---|---------------------|--|
|  | SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI SERVER SUN T5 E E2900 CON RELATIVO STORAGE SE3510 | | | | STATO DOCUMENTO: PRIMA EMISSIONE DATA EMISSIONE: 14/04/2021 CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): A PAGINA 2 DI 5 |
| ELABORAZIONE | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA | VERIFICA | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA | APPROVAZIONE | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA |

| | | |
|--------------------|--|-----------------|
| <u>1.</u> | <u>SCOPO DI FORNITURA</u> | <u>3</u> |
| <u>2.</u> | <u>DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO</u> | <u>3</u> |
| <u>3.</u> | <u>CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA</u> | <u>3</u> |
| <u>4.</u> | <u>COMUNICAZIONE CON ABC NAPOLI</u> | <u>4</u> |
| <u>5.</u> | <u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC NAPOLI</u> | <u>4</u> |
| <u>5.1.</u> | <u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELLE ATTIVITÀ</u> | <u>4</u> |
| <u>5.2.</u> | <u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE UNITAMENTE AL PRODOTTO</u> | <u>5</u> |
| <u>6.</u> | <u>PROVE/CONTROLLI/COLLAUDI</u> | <u>5</u> |
| <u>7.</u> | <u>NON CONFORMITÀ</u> | <u>5</u> |
| <u>8.</u> | <u>ALLEGATI</u> | <u>5</u> |

| | | | | | |
|---|--|-----------------|---|---------------------|---|
|  | <p align="center">SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI SERVER SUN T5 E E2900 CON RELATIVO STORAGE SE3510</p> | | | | STATO DOCUMENTO: PRIMA EMISSIONE DATA EMISSIONE: 14/04/2021 |
| | | | | | CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): A |
| | | | | | PAGINA 3 DI 5 |
| ELABORAZIONE | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA | VERIFICA | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA | APPROVAZIONE | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA |

1. SCOPO DI FORNITURA

Le presenti specifiche tecniche sono relative al servizio di manutenzione dei server SUN SOLARIS (oggi ORACLE) T5 e E2900 di proprietà di ABC Napoli.

2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Il servizio di cui alla presente specifica ed oggetto della fornitura dovranno essere rispondenti alla normativa e regolamentazione legislativa e tecnica, incluse quelle del produttore, vigente applicabile.

Valgono inoltre i seguenti riferimenti documentali, secondo quanto dettagliato nei paragrafi a seguire:

- Norma UNI EN ISO 9001.

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Il fornitore dovrà garantire il perfetto stato di funzionamento delle apparecchiature indicate nell'allegato 1 delle presenti specifiche tecniche per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla data dell'avvio del servizio.

La manutenzione sarà attivata in modalità remota sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico. La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente. Si precisa che si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del Software e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio consiste nel porre in essere ogni attività necessaria alla risoluzione dei guasti e dei malfunzionamenti delle apparecchiature. Il ripristino dell'operatività dell'infrastruttura tecnica interessata dagli interventi deve garantire il ritorno alla normale funzionalità antecedente al momento del malfunzionamento senza alcun costo aggiuntivo.

Gli interventi saranno effettuati presso la sede di ABC Napoli e saranno preventivamente concordati con il referente di ABC.

Il fornitore si farà carico dell'invio, presso la sede del cliente, degli elementi da sostituire e concorderà con il referente di ABC Napoli l'intervento.

Il servizio di manutenzione deve garantire una copertura di 7 giorni su 7 e 24 h su 24 con un tempo massimo di intervento on site di 4 ore a partire dalla chiamata.

Un tecnico provvederà ad una prima analisi del problema, a raccogliere le informazioni essenziali per poterlo gestire nel modo più efficiente e rapido ed infine a stimare i tempi di intervento.

Si riportano di seguito, suddivisi per le voci oggetto della fornitura e relativamente al periodo di erogazione del servizio riportato nel presente capitolato, il livello di servizio minimo atteso.

| INDICATORE DEL SERVIZIO | VALORI DI SOGITA | PERIODO DI OSSERVAZIONE |
|--------------------------------------|--|-------------------------|
| Approntamento al collaudo | Tempo contrattuale | Una tantum |
| Servizi di assistenza e manutenzione | Tempo di sostituzione dell'hardware ≤ 12 ore nel 95% dei casi ≤ 48 ore nel 5% dei casi | trimestrale |

| | | | | | |
|---|--|-----------------|---|---------------------|---|
|  | <p align="center">SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI SERVER SUN T5 E E2900 CON RELATIVO STORAGE SE3510</p> | | | | STATO DOCUMENTO: PRIMA EMISSIONE DATA EMISSIONE: 14/04/2021 |
| | | | | | CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): A |
| | | | | | PAGINA 4 DI 5 |
| ELABORAZIONE | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA | VERIFICA | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA | APPROVAZIONE | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA |

Pena l'esclusione dalla gara, il fornitore, alla data di pubblicazione del bando di gara, dovrà essere rivenditore autorizzato Oracle con certificazioni Oracle in ambito Support.

Il mancato rispetto delle scadenze temporali sopra indicate porterà all'applicazione della penale dell'1% del valore netto della fornitura per ciascun giorno di ritardo fino ad un massimo di 10 giorni. Per ogni difformità rilevata dal Responsabile del Contratto si applicherà una penale di € 100,00. Il valore globale delle penali non potrà comunque superare il 10% del valore totale del contratto. Oltre tale valore, la Stazione Appaltante si riserva di rescindere il contratto. Le penali saranno comunicate alla Ditta dal Responsabile del Contratto e saranno detratte dalla prima fattura utile, o dalle successive fino ad assorbimento dell'importo.

Il fornitore dovrà adottare ogni misura necessaria e possibile ad assicurare che ogni informazione e/o conoscenza tecnologica acquisita in ragione della conclusione e/o nel corso dello svolgimento delle attività oggetto della presente specifica, rimanga segreta e non venga divulgata a terzi, e rilasciare apposita dichiarazione di riservatezza in sede di inizio attività.

Il fornitore è tenuto a fornire e fare esporre a tutto il suo personale presente sui luoghi di lavoro ABC il tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e riportante le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, nonché la data di assunzione, in conformità alla normativa vigente.

4. COMUNICAZIONE CON ABC NAPOLI

Il fornitore dovrà indicare, ad attivazione del contratto, i riferimenti a cui ABC Napoli potrà rivolgersi per ogni comunicazione relativa alla presente fornitura.

L'azienda fornitrice dovrà rispondere per iscritto ad ogni richiesta di ABC Napoli entro il termine di 5 giorni naturali e consecutivi al seguente indirizzo:

ABC Napoli Azienda Speciale
Via Argine, 929
80147 NAPOLI
Fax 0817818190

indicando il riferimento citato nella richiesta inoltrata da ABC Napoli.
Allo stesso indirizzo l'Azienda fornitrice potrà inoltrare eventuali richieste.

5. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC NAPOLI

Il fornitore dovrà consegnare, in sede di gara, i seguenti documenti:

- Autorizzazione di partner Oracle;
- Certificazione Oracle in ambito Support;

5.1. DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELLE ATTIVITÀ

Il fornitore dovrà consegnare, prima dell'inizio delle attività, i seguenti documenti:

- Evidenza di essere presente nella sezione "Partner" del sito istituzionale Oracle;
- Dichiarazione di Riservatezza così come specificato nel paragrafo 3.

| | | | | | |
|---|--|-----------------|---|---------------------|---|
|  | <p align="center">SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI SERVER SUN T5 E E2900 CON RELATIVO STORAGE SE3510</p> | | | | <p>STATO DOCUMENTO: PRIMA EMISSIONE DATA EMISSIONE: 14/04/2021</p> <p>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): A</p> <p align="center">PAGINA 5 DI 5</p> |
| ELABORAZIONE | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA | VERIFICA | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA | APPROVAZIONE | FIRMATO IN ORIGINALE IN PRIMA PAGINA |

Il fornitore dovrà essere in possesso di certificazione di sistema di gestione qualità conforme alla UNI EN ISO 9001, in revisione corrente, avente come scopo le attività oggetto dell'affidamento o attività ad esso attinenti., riferita al settore EA di accreditamento applicabile.

ABC si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio, l'effettiva attinenza tra lo scopo di certificazione e, le attività oggetto dell'affidamento. e il settore EA di accreditamento dichiarato.

La certificazione di cui sopra deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA in ambito EA/IAF) nel settore EA di riferimento e deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto.

Il fornitore dovrà essere in possesso di certificazione di sistema di gestione della sicurezza delle informazioni conforme alla UNI EN ISO 27001, in revisione corrente.

5.2. DOCUMENTI DA CONSEGNARE UNITAMENTE AL PRODOTTO

Il fornitore dovrà consegnare ad ABC Napoli un documento tecnico contenente la pianificazione delle attività a farsi e il dettaglio delle configurazioni effettuate.

6. PROVE/CONTROLLI/COLLAUDI

L'ABC Napoli effettuerà un controllo visivo e di corrispondenza in fase di ricevimento del prodotto, ai fini della relativa accettazione. Inoltre, l'ABC Napoli effettuerà, in contraddittorio con il fornitore, i test indicati dal fornitore in sede di gara al fine di verificare le prestazioni del sistema fornito.

La mancata assistenza da parte dell'azienda fornitrice nel corso delle Prove/Controlli/Collaudi, comporterà il decadimento automatico dell'ordine fatto da ABC Napoli.

7. NON CONFORMITÀ

In caso di riscontro di una Non Conformità relativa alle caratteristiche della fornitura di cui alla presente specifica, ABC Napoli provvede a notificare la non conformità al fornitore, provvedendo alle azioni di conseguenza (applicazione penali, rescissione contratto, rifiuto della fornitura) previste nella presente specifica e nell'ordine/contratto.

Il fornitore è comunque tenuto a garantire risposta alle non conformità entro 10 giorni dalla data di comunicazione (fa fede il protocollo ABC Napoli).

8. ALLEGATI

Allegato 1 – Caratteristiche hardware delle apparecchiature oggetto del contratto