

Oggetto: Acquisizione per 36 mesi del servizio di manutenzione ordinaria dell'infrastruttura del CED e degli apparati SAN EMC CX4-120/NETAPP della Provincia di Ravenna.

Descrizione del servizio richiesto

Il servizio consiste nel mantenere gli oggetti facenti parte dell'infrastruttura del CED (elencati e descritti nel paragrafo "*Dominio degli oggetti presenti nel CED*"), che sono così raggruppati:

1. Pavimento galleggiante;
2. Alloggiamento cavi di rete e altre strutture serventi e controllo remoto dei server;
3. Controllo degli accessi – Impianto antintrusione
4. Sistema antincendio;
5. Sistema di storage SAN EMC CX4-120/NETAPP.

Il servizio di manutenzione richiesto deve consentire:

- l'accesso ad un servizio di helpdesk h24 su 7 giorni multicanale (numero telefonico, indirizzo email, sistema di ticketing) tramite il quale segnalare il malfunzionamento verificatosi;
- manutenzione correttiva che prevede la ricerca dei guasti, la riparazione e la sostituzione dei pezzi difettosi a cura del personale tecnico della Ditta secondo quanto previsto negli SLA (Service Level Agreement).

Attivazione del servizio

Il servizio deve essere attivato entro 15 giorni dalla data della stipula procedendo ad effettuare una visita on site (la visita di presa in carico è esclusa dalle visite previste per la manutenzione preventiva) per il censimento degli oggetti presenti nel CED e la verifica dello stato di obsolescenza degli stessi.

Al termine sarà redatto un documento di avvenuto sopralluogo firmato dal Responsabile del Procedimento o suo delegato.

A seguito del sopralluogo la Ditta può rilevare e segnalare anomalie presenti all'interno del luogo ove sono collocati e suggerire indicazioni tecniche e le azioni consigliate per prevenire future interruzioni di servizio ma ciò non esime la Ditta dall'erogare il servizio così come richiesto.

Nel caso di un prodotto nello stato in End of support, la Ditta può suggerire la sostituzione con un nuovo prodotto ma la presentazione di un progetto di revisione non esime la stessa dal continuare ad erogare il servizio di manutenzione così come richiesto dal presente appalto.

Durata del servizio:

36 mesi dalla data di attivazione del servizio.

Luogo di erogazione del servizio:

Gli interventi avranno luogo all'interno del CED della Provincia di Ravenna, ubicato in Piazza dei Caduti, 2 a Ravenna.

Requisiti di carattere tecnico professionale richiesti

Avere svolto negli ultimi tre anni almeno 3 servizi analoghi a quello oggetto dell'appalto.

Contact Center e Service Level Agreement

Il Fornitore deve rendere disponibile un unico punto di contatto (numero telefonico, indirizzo email, sistema di ticketing) disponibile h24 su 7 giorni al quale segnalare il malfunzionamento occorso e la gravità rilevata dalla Provincia di Ravenna (Alta, Media, Bassa).

Alla ricezione della segnalazione, il Fornitore deve ricontattare telefonicamente il Responsabile del servizio Sistemi Informativi o suo delegato entro le ore sotto indicate in funzione della priorità rilevata dalla Provincia di Ravenna per effettuare una prima analisi di quanto accaduto, assistenza telefonica al monitoraggio dei sistemi con l'ausilio di personale della Provincia di Ravenna o tramite strumenti di controllo remoti (la cui installazione e utilizzo deve ovviamente essere autorizzati dalla Provincia di Ravenna) e pianificazione, se necessario, di un intervento on site.

Priorità rilevata	Stato CED	Numero ore entro cui richiamare all'apertura del ticket
Alta	Tutti i servizi non sono disponibili	1
Media	I servizi sono disponibili ma l'incidente è critico (se non gestito con urgenza può produrre un degrado dell'intera struttura)	4
Bassa	I servizi sono disponibili, l'incidente non è critico perché non produce un degrado ma è necessario comunque intervenire per ripristinare la piena funzionalità di tutta l'infrastruttura	8

Si precisa che sono esclusi dal servizio di manutenzione i guasti derivanti:

- da calamità come incendi, inondazioni, allagamenti, temporali, eventi sismici;
- da negligenza e/o dolo dell'utilizzatore;
- da difetti dell'impianto elettrico, trasporto, furto, atti vandalici e da altre cause imputabili a Terzi;
- Malfunzionamenti causati da riparazioni o aggiornamenti non effettuati dalla ditta nel periodo contrattuale.

Manutenzione preventiva:

Per prevenire malfunzionamenti e valutare periodicamente lo stato d'uso degli oggetti presenti, è richiesta l'esecuzione delle seguenti visite programmate nella quantità indicata nella tabella sotto riportata, durante le quali devono essere eseguiti almeno gli interventi presenti nella tabella; I Fornitore può ovviamente eseguire ulteriori azioni per rafforzare la stabilità dell'infrastruttura.

Al termine di ogni visita, il Responsabile del servizio Sistemi Informativi è informato sull'esito della verifica effettuata e sulle eventuali azioni volte a garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature.

Nella stessa giornata, se il tempo è sufficiente, si possono accorpate più aree di intervento.

	Area	Numero visite/anno	Interventi richiesti
1	Pavimento galleggiante	1	Verifica stato d'uso

	Area	Numero visite/anno	Interventi richiesti
2	Alloggiamento cavi di rete e altre strutture serventi e controllo remoto dei server	2	Verifica stato d'uso
3	Controllo degli accessi – Impianto antintrusione	2	Verifica stato d'uso
6	Sistema antincendio	2	Verifica stato d'uso
7	Storage (SAN/NETAPP)	2	Verifica stato d'uso

Manutenzione correttiva on site:

Nel caso della presenza di un malfunzionamento non risolto tramite l'assistenza telefonica, si deve intervenire on site per eseguire le seguenti operazioni:

- esaminare la ragione del malfunzionamento;
- ripristinare al più presto per quanto possibile la funzionalità di quanto esistente, escludendo eventualmente l'oggetto non funzionante;
- segnalare al responsabile del servizio l'oggetto non funzionante e le conseguenze derivanti dall'inutilizzo dello stesso al fine di individuare la migliore soluzione volta al ripristino di tutta l'infrastruttura.

Le azioni sopra elencate devono essere effettuate entro i termini specificati nella tabella sotto riportata, cercando di minimizzare il più possibile gli impatti negativi sull'organizzazione.

L'intervento on site deve essere effettuato entro le ore sotto indicate da quando durante la telefonata è stato rilevato la necessità di intervenire on site (il livello di priorità è determinato dal Fornitore in accordo con il Responsabile del servizio):

Priorità congiuntamente rilevata	Stato CED	Numero ore entro cui intervenire
Alta	Tutti i servizi non sono disponibili	4
Media	I servizi sono disponibili ma l'incidente è critico (se non gestito con urgenza può produrre un degrado dell'intera struttura)	16
Bassa	I servizi sono disponibili, l'incidente non è critico perché non produce un degrado ma è necessario comunque intervenire per ripristinare la piena funzionalità di tutta l'infrastruttura	24

Nel caso durante l'intervento on site si rilevi che il malfunzionamento è dovuto ad un oggetto oramai non più riparabile, il Fornitore deve porre in essere, per quanto possibile, tutte le misure volte a ridurre l'impatto sul Data Center e deve informare il Responsabile del servizio sulla modalità più idonea per ripristinare il funzionamento accordandosi sulla priorità di intervento, indicando a tal proposito:

- Il malfunzionamento rilevato;
- Lo stato di funzionamento del resto degli apparati;
- Il bene da sostituire.

Il Responsabile del servizio in accordo con il Fornitore:

- provvede all'approvvigionamento del bene con le caratteristiche indicate dal Fornitore;
- condivide con il Fornitore la priorità di intervento con l'obiettivo di ripristinare al più presto il funzionamento.

Il Fornitore, una volta reso disponibile il nuovo oggetto, interviene per l'installazione e la configurazione per la messa di nuovo in esercizio con l'obiettivo di riportare l'intera infrastruttura alla piena funzionalità.

Voci di spesa incluse nell'importo dell'appalto:

- Tutte le spese di trasferta e il costo della mano d'opera nell'intervento on site;
- Disponibilità del Contact Center;
- Assistenza telefonica senza limitazione di ticket;
- Manutenzione preventiva, comprendente tutte le visite on site indicate;
- Manutenzione correttiva senza limitazione del numero delle visite on site.

Voci di spesa non incluse nell'importo dell'appalto:

il costo dei beni di ricambio NON è incluso nel presente contratto.

Penali:

In caso di ritardo rispetto ai livelli di servizio richiesti, si applicano le seguenti penali per ogni ora di ritardo:

Priorità	Importo
Alta	100
Media	50
Bassa	10

Modalità di fatturazione:

L'importo relativo alla manutenzione sarà così fatturato:

- 20% alla stipula del contratto;
- 10% dopo 6 mesi dalla stipula;
- 20% dopo 12 mesi dalla stipula;
- 10% dopo 18 mesi dalla stipula;
- 10% dopo 24 mesi dalla stipula;
- 20% dopo 30 mesi dalla stipula
- 10% al termine del periodo contrattuale.

Dominio degli oggetti presenti nel CED

1. Pavimento galleggiante

Gli oggetti presenti all'interno del DC poggiano su un pavimento galleggiante di Mq. 30 circa con una tolleranza di carico pari a 1500/KG per MQ con le seguenti caratteristiche:

- o Struttura portante costituita da colonnine in acciaio zincato;
- o Pannello modulare con finitura superiore in materiale ceramico o lapideo.

2. Alloggiamento cavi di rete e altre strutture serventi e controllo remoto dei server

Per l'alloggiamento dei cavi di rete e delle altre strutture serventi è presente un:

- rack WAN in unico armadio 2200x800x1200, dotato di doppio montante 19 fronte/retro e di supporti guidacavi;

- armadi rack, realizzati in carpenteria metallica con struttura elettrosaldata 47U misure di H2200xL800xP1200 dotati di montanti 19 pollici e supporti posteriori guidacavi.

Per il controllo remoto dei server è presente un KVM IP con supporto virtual media per controllo remoto dei server.

3. Controllo degli accessi – Impianto antintrusione

E' presente un impianto antintrusione realizzato in conformità alla vigente norma CEI 79-3 III ed., suddiviso in tre sottosistemi (centrale, rivelatori e avvisatori di allarme), munito di un alimentatore estensivo per consentire il completo funzionamento per almeno 24 ore anche in assenza di alimentazione elettrica primaria.

Per evitare accessi indesiderati e non controllati al CED, è stato installato un sistema che comprende un controllo accessi e telecamere IP.

4. Sistema antincendio

E' predisposto un sistema antincendio con architettura modulare del tipo 'analogico indirizzato'. Il cuore del sistema è una centrale conforme alla norme EN54 e la scelta dei rivelatori considera:

- le condizioni ambientali e la natura dell'incendio nella sua fase iniziale, mettendole in relazione con le caratteristiche di funzionamento dei rivelatori, dichiarate dal fabbricante e attestate dalle prove;
- la configurazione geometrica dell'ambiente in cui i rivelatori operano, tenendo presente i limiti specificati nella norma citata; le funzioni particolari richieste al sistema (per esempio: azionamento di una installazione di estinzione d incendio, esodo di persone, ecc.). Il consenso all'attivazione del sistema di spegnimento deve essere dato dalla centrale in presenza di almeno due rivelatori in allarme, per escludere il più possibile allarmi che si rilevino falsi positivi. Per ridurre al minimo i danni arrecati dall'incendio, è stato predisposto un sistema di spegnimento che prevede l'utilizzo di un prodotto estinguente di un Aerosol a base di sali di potassio ed stata inoltre installata una ventola centrifuga per lo scarico delle polveri derivanti dall'innesco dell'impianto di spegnimento.

5. Storage Area Network

Le caratteristiche tecniche della Storage Area Network sono le seguenti:

- n.1 CX4-120 serial number CKM00090300282;
- n.2 SP; nel dettaglio:
 - SP A CF2YR085200542
 - SP B CF2ZD084700007
- n.5 DAE FC;
- n.1 DAE SATA;
- n.75 HDD 300GB FC 15krpm;
- n.15 HDD 1TB SATA 7.2krpm;
- n.2 SPS;
- n.8 porte (4 FC e 4 iscsi);
- n.2 switch brocade DS-5000B con 32 porte licenziate ciascuno; con le seguenti caratteristiche:
 - Switch 1:
 - Manufacturer serial number: TV040035998
 - Supplier serial number YK10UZ84A096
 - Manufacturer: IBM
 - Manufacturer Plant: CA

- Name: brocade4G-01
- Status: Healthy
- Fabric OS version: v6.2.2f9
- Switch 2:
 - Manufacturer serial number: TV040036046
 - Supplier serial number YK10UZ84A048
 - Manufacturer: IBM
 - Manufacturer Plant: CA
 - Name: brocade4G-01
 - Status: Healthy
 - Fabric OS version: v6.2.2f9

Le caratteristiche del sistema NETAPP (Estensione di garanzia scaduta il 31/01/2017)) in uso sono:

Modello	Serial Number
FAS2240A-SSA-R5	210000004003
FAS2240A-SSA-R5	210000004015

Model: FAS2240-4 - Version: NetApp Release 8.2.4P6 7-Mode
 System ID:
 1889452277 (FAS-A)
 1890787504 (FAS-B)
 DISCHI: 24 dischi BSAS 7200rpm da 3Tbyte firmware NA02