

CAPITOLATO TECNICO

MANUTENZIONE APPARATI CISCO DELLA RETE GEOGRAFICA

SERVIZI RICHIESTI

La presente richiesta riguarda la fornitura di servizi informatici e comprende, un'articolata serie di interventi e servizi. Il fornitore dovrà mettere a disposizione la sua struttura organizzativa distribuita territorialmente in grado di assicurare gli interventi e i servizi richiesti in tempi previsti oltre alle necessarie competenze e risorse, migliorando l'efficienza complessiva della rete autostrade, in termini di prestazione e disponibilità del servizio. Per le modalità di esecuzione si rimanda alla descrizione di ogni singola posizione e per i dettagli delle apparecchiature agli allegati A-B-C.

I suddetti servizi di manutenzione devono essere erogati da un Gold Partner Cisco tramite contratti Smartnet o PSRT (servizi di manutenzione erogati direttamente dal partner Gold).

Come condizione risolutoria della aggiudicazione di questo contratto, la contraente dovrà acquistare regolarmente da Cisco Systems, per ogni singolo componente di Hardware e/o Software Cisco presente negli Allegati di gara, i relativi servizi di manutenzione che permettano:

- di rispettare gli SLA richiesti nel presente capitolato;
- di poter accedere in caso di analisi di malfunzionamenti o riscontro di eventuali bug al supporto della TAC di Cisco con la relativa apertura di Service Request (Support case);
- di poter scaricare gratuitamente eventuali upgrade di software degli apparati Cisco acquistati.

Tale copertura deve essere garantita per tutta la durata del servizio di manutenzione acquistato dalla committente nel contratto di fornitura.

La committente si riserva il diritto di verificare direttamente con Cisco Systems la conferma sull'effettiva copertura dei suddetti apparati. In caso di inadempimento della condizione di cui sopra, la committente si riserva il diritto di risolvere qualsiasi contratto di fornitura in essere con la contraente, fermo restando il diritto della committente di agire ai fini di perseguire l'indennizzo di qualsiasi danno causato alla committente, da parte della contraente, per il mancato adempimento della condizione richiesta.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA 24X7 PER APPARATI DI RETE DELLA VARIANTE DI VALICO.

Il servizio prevede l'attivazione di un contratto di manutenzione con livelli di servizio 24x7 x365 con tempi di intervento entro 4 ore dalla chiamata.

L'assistenza dovrà essere erogata secondo il flusso operativo di seguito descritto:

- Autostrade per l'Italia invierà la chiamata al centro Operativo del fornitore del servizio fornendo i propri dati identificativi e denunciando il problema, presentando le azioni compiute (primo livello) per la soluzione. Il Centro Operativo provvederà a smistare la chiamata al personale tecnico di competenza il quale provvederà alla gestione del problema fino al ripristino della funzionalità. Le apparecchiature in

sostituzioni dovranno essere fornite entro 4 ore dalla chiamata presso il CED principale in via Bovio 23 Calenzano (FI).

- dovrà essere ripristinata la configurazione SW attiva al momento del guasto, i salvataggi delle configurazioni SW verranno messi a disposizione da ASPI.

- La sostituzione dell'apparato guasto sarà a carico del personale di ASPI che ha accesso ai locali in galleria. Dovrà essere fornito il supporto remoto all'installazione degli apparati in sostituzione

- Ad intervento ultimato il fornitore provvederà a chiudere la chiamata presso il Centro Autostrade previa verifica funzionalità contattando il CED di ASPI.

- Ciascun intervento dovrà essere registrato nel data base del sistema informativo Autostrade ed in tal modo si renderà possibile la verifica del livello di servizio erogato e del comportamento delle apparecchiature in assistenza. APPARECCHIATURE in MANUTENZIONE Sono indicate in allegato A.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA ON SITE

Il servizio prevede l'attivazione di un contratto di manutenzione con livelli di servizio 8X5XNBD ed eventuale supporto on site. Per le suddette apparecchiature può essere richiesta, a discrezione di ASPI, anche l'assistenza tecnica con intervento sul luogo per la riparazione e/o sostituzione delle parti utilizzate per il ripristino delle apparecchiature segnalate come guaste. Le sedi interessate per gli interventi on site sono le 9 DDTT e la DG Roma. Tempo di intervento: entro 4 (quattro) ore dalla chiamata; Tempo di ripristino: entro 8 (otto) ore dalla chiamata. L'assistenza verrà garantita on-site secondo il flusso operativo di seguito descritto:

- Autostrade per l'Italia invierà la chiamata al Centro Operativo del fornitore del servizio fornendo i propri dati identificativi e denunciando il problema, presentando le azioni compiute (primo livello) per la soluzione.

- Il Centro Operativo provvederà a smistare la chiamata al personale tecnico di competenza il quale provvederà alla gestione del problema fino al ripristino della funzionalità.

- Ad intervento ultimato il fornitore provvederà a chiudere la chiamata presso il Centro Autostrade previa verifica funzionalità.

- Ciascun intervento dovrà essere registrato nel data base del sistema informativo Autostrade ed in tal modo si renderà possibile la verifica del livello di servizio erogato e del comportamento delle apparecchiature in assistenza. APPARECCHIATURE in MANUTENZIONE Sono indicate in allegato B

SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA CON INVIO IN LABORATORIO

Il servizio prevede l'attivazione di un contratto di manutenzione con livelli di servizio 8X5XNBD Autostrade per l'Italia a seguito della ricezione delle parti di ricambio in manutenzione 8x5xNBD si occuperà di inviare le apparecchiature guaste a proprie spese presso il laboratorio del fornitore. Il fornitore dovrà fornire con

cadenza trimestrale un resoconto puntuale degli interventi effettuati e guasti riparati. APPARECCHIATURE
in MANUTENZIONE Sono indicate in allegato C.