

Capitolato Tecnico

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE
ROUTER BACKBONE CISCO**

autostrade // *per l'italia*

Redatto da:
Autostrade per l'Italia S.p.A.
AD/DIDT/CFO/RLO

Sommario

1	INTRODUZIONE	2
1.1	Premessa	2
1.2	Servizio di Manutenzione Hardware	2
1.3	Riferimenti Fornitore	2
1.4	Durata del Servizio	2
2	MANUTENZIONE HARDWARE.....	3
2.1	Consistenza apparati	3
2.2	Descrizione servizio Manutenzione Hardware	3
2.3	Spedizione Apparati	4
2.4	Livello di servizio richiesti Manutenzione Hardware	4
3	PENALI	5
3.1	Penali per ritardo	5
3.2	Penali per esecuzione non conforme	5
3.3	Massimale penali	5

1 Introduzione

1.1 Premessa

Il presente Capitolato Tecnico ha l'obiettivo di descrivere le esigenze specifiche ed il contesto in cui si inquadra la richiesta di affidamento del **Servizio di Manutenzione Router Backbone Cisco** (di seguito "Servizio") per la Società Autostrade per l'Italia S.p.A. (di seguito "ASPI") dall'Impresa Appaltatrice (di seguito "Fornitore").

Nel presente Capitolato Tecnico sono elencate le Specifiche per:

- a. le modalità di fornitura del Servizio;
- b. Servizi di Manutenzione Hardware e Aggiornamento Software componenti il Servizio di Manutenzione Cisco Rete Backbone finalizzato all'ottenimento di una copertura guasti e attivazione dei sistemi Cisco Systems installati presso le sedi direzionali ASPI.

L'ambito del Servizio riguarda gli apparati Cisco della rete di Backbone di ASPI presso le Direzioni di Tronco e le Direzioni Generali ASPI.

Il Fornitore dovrà eseguire tutte le attività del Servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico con cura e professionalità, con organizzazione di mezzi propri, con gestione a proprio rischio, con impiego di propri capitali ed avvalendosi solo ed esclusivamente di personale proprio regolarmente assunto e/o impiegato e/o di subappaltatore regolarmente autorizzato, nonché garantendo il risultato dell'esecuzione a perfetta regola d'arte di tutte le attività del Servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico.

1.2 Servizio di Manutenzione Hardware

Il Servizio di Manutenzione Hardware prevede copertura guasti HW con ripristino **esclusivamente 8x5xNBD** tramite contratti **CISCO SMARTNET** e **Assistenza Tecnica 8x5xNBD** con interfacciamento con il vendor in caso di necessità apertura guasti e supporto da remoto alla sostituzione parti da parte del personale di Autostrade per l'Italia.

1.3 Riferimenti Fornitore

Il Fornitore dovrà nominare e comunicare al Responsabile Unico del Progetto (RUP) di ASPI entro 15 (quindici) giorni dalla stipula del Contratto di appalto i Riferimenti del proprio Rappresentante e del proprio Referente Tecnico che costituiranno i Punti di Contatto tra ASPI e lo stesso Fornitore.

Per il Rappresentante e per il Referente Tecnico il Fornitore dovrà comunicare ad ASPI un numero di telefono fisso, un numero di telefono cellulare, un numero di FAX, un indirizzo e-mail ed un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) a cui far pervenire eventuali comunicazioni inerenti il Servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico.

1.4 Durata del Servizio

La durata del Servizio di Manutenzione Cisco Rete Backbone è di 24 mesi.

2 Manutenzione Hardware

2.1 Consistenza apparati

Il Fornitore dovrà includere nel Servizio di Manutenzione Hardware gli elementi riportati in “**Allegato Tecnico – Manutenzione router Backbone Cisco**” nel quale sono indicati per ogni apparato e modulo ciò che il suddetto Servizio di Manutenzione Hardware deve altresì includere:

- livelli di servizio;
- codici prodotto Cisco Smart Net Total Care;
- periodo di copertura.

2.2 Descrizione servizio Manutenzione Hardware

Per gli elementi indicati in “**Allegato Tecnico – Manutenzione router Backbone Cisco**” è richiesto, per la durata del Servizio, il servizio Cisco Smart Net Total Care (Cisco SNTC) comprensivo di:

- Supporto tecnico tramite accesso diretto al programma **Cisco Technical Assistance Center (TAC)** per la segnalazione di malfunzionamenti, sia hardware sia software sugli apparati, sia per la richiesta d'informazioni tecniche sugli apparati stessi;
- Sostituzione dell'hardware anticipata in caso di guasto hardware tramite il programma **Cisco Advanced Hardware Replacement**;
- Accesso diretto al **download aggiornamenti software** del sistema operativo degli apparati comprensivo di tutta la documentazione di supporto;
- Accesso diretto alle **risorse Cisco online**;
- Funzionalità di supporto attraverso il **Portale Web di Smart Net Total Care** circa la gestione degli apparati, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - o la gestione dell'inventario dei dispositivi;
 - o le informazioni sul ciclo di vita dei prodotti;
 - o avvisi inerenti ai prodotti anche riguardo la sicurezza e della disponibilità del servizio;
 - o dettagli sulla copertura dei servizi SNTC per ogni singolo apparato.

Per tutti gli elementi indicati in “**Allegato Tecnico – Manutenzione router Backbone Cisco**” è richiesto inoltre un servizio di **Assistenza Tecnica** direttamente erogato dal Fornitore comprensivo di:

- gestione apertura/chiusura delle richieste di supporto (case) su contratto di supporto Cisco SNTC per conto personale ASPI;
- supporto da remoto al personale ASPI in caso di problematiche hardware/software su apparati Cisco inclusi all'interno del contratto di supporto Cisco SNTC comprensivo delle seguenti attività, esemplificative e non esaustive, fino alla risoluzione del guasto e al ripristino del corretto funzionamento dell'apparato:
 - o diagnosi/troubleshooting;
 - o eventuale escalation al III livello di Cisco (Cisco TAC);
 - o ripristino della configurazione Software precedente al guasto, i salvataggi delle ultime versioni delle configurazioni Software saranno messe a disposizione del Fornitore da parte di ASPI;
 - o redazione e consegna trimestrale ad ASPI di un resoconto puntuale degli interventi effettuati e guasti riportati.

Si chiarisce inoltre che:

- con “*sostituzione hardware anticipata*” si intende che le parti difettose verranno restituite successivamente alla ricezione della parte di ricambio;
- la sostituzione dell'apparato di rete guasto sarà a carico del personale di ASPI che ha accesso ai locali tecnici dei siti di ASPI;
- ASPI si incaricherà di inviare gli eventuali apparati di rete guasti;
- il fornitore dovrà fornire ad ASPI con cadenza trimestrale un resoconto puntuale degli interventi effettuati e guasti riparati.

2.3 Spedizione Apparati

Le parti di ricambio dovranno essere spedite presso le sedi di ASPI che ospitano gli apparati oggetto del presente contratto di manutenzione e specificati in **“Allegato Tecnico – Manutenzione router Backbone Cisco”**.

2.4 Livello di servizio richiesti Manutenzione Hardware

Il Servizio di Manutenzione Hardware e di Assistenza tecnica andrà erogato secondo i seguenti SLA (Service Level Agreement):

Copertura del servizio dal lunedì - venerdì nelle seguenti modalità: feriali dalle 08:30 alle 17:30, festivi esclusi. In caso di guasto il ripristino hardware verrà effettuato in NBD.

3 Penali

3.1 Penali per ritardo

- 0,1 % dell'importo del Contratto di Appalto per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di consegna richiesti per le attività in ambito Network e/o la Documentazione Tecnica di supporto eventualmente richieste.

3.2 Penali per esecuzione non conforme

- 0,1 % dell'importo del Contratto di Appalto per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di richiesta di adeguamento per le attività in ambito Network e/o la Documentazione Tecnica di supporto eventualmente richieste ed eseguite in maniera non conforme

3.3 Massimale penali

Sino ad un valore massimo pari al 10% dell'Importo del Contratto di Appalto.