

“Servizio di manutenzione per i sistemi
EMC² del CTRA”

Capitolato tecnico

INDICE

ART. 1	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
ART. 2	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	3
ART. 3	IMPORTO PRESUNTO DI SPESA	3
ART. 4	REQUISITI MINIMI DELLA FORNITURA	3
4.1	LISTA DEI SISTEMI E SERVIZI	3
4.2	GARANZIA	6
4.3	SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA.....	6
4.4	SUPPORTO EMC ENHANCED SUPPORT	7
ART. 5	RESPONSABILITA' DELL'AGGIUDICATARIO	9
ART. 6	SPESE E ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO	9
ART. 7	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	9
ART. 8	FORO COMPETENTE	9

Art. 1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente documento ha per oggetto la fornitura di un servizio di manutenzione per l'infrastruttura EMC² installata in parte presso il Centro Tecnico della Regione Abruzzo, sito a L'Aquila in Via Leonardo da Vinci,6. L'Azienda si avvale di un'infrastruttura di storage ad alte prestazioni basata su sistemi EMC² che saranno dettagliati successivamente. Si rende necessaria l'acquisizione di un servizio di manutenzione specifica onde preservare le funzionalità e i livelli di servizio correntemente erogati.

Art. 2 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto verrà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo le modalità tipiche delle RdO bandite sul MEPA.

Art. 3 IMPORTO PRESUNTO DI SPESA

Per tutta la fornitura descritta nel presente capitolato è stato stimato il seguente importo di spesa, IVA esclusa:

€ 137.000,00 (Euro centotrentasettemila/00) iva esclusa.

Art. 4 REQUISITI MINIMI DELLA FORNITURA

Per tutta la fornitura descritta nel presente capitolato saranno da garantire i requisiti minimi indicati nel seguito.

4.1 Lista dei Sistemi e Servizi

Di seguito vengono elencati i codici dei prodotti oggetto del servizio di manutenzione e il livello di manutenzione richiesto:

Numero di Serie	Modello	Descrizione	Tipo di Supporto	Qta'	Data Inizio Rinnovo Manutenzione	Data Scadenza Rinnovo Manutenzione
FOX1350GQ5D	MDS-9513	CHASSIS SUP2 NO PORTS DIRECTOR	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	MDS-PBF-48-8G	MDS 1/2/4/8-GBPS 48-PORT PERF FC MODULE	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
MDS-1X-JAB-47AF60	MDS-FMS-9500	FABRIC MGR SVR LIC 95XX	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
FOX1350GK8B	MDS-9513	CHASSIS SUP2 NO PORTS DIRECTOR	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	MDS-PBFI-1804	4 GB 18 FC/4 GE PORT MODULE	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	MDS-PBF-24-8G	MDS 1/2/4/8-GBPS 24-PORT PERF FC MODULE	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	MDS-FCIP95-4	MDS 9500 SAN EXT FOR ONE 18/4 MSM	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	2	1-Jan-17	31-Dec-17
MDS-1X-JAB-47AF10	MDS-FMS-9500	FABRIC MGR SVR LIC 95XX	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
CK200100200157	NSG2-2A-FD	NS-G2 2DM 4GB 4X1G CU IO FLD	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	NSG2-CS-FD	NS-G2 CONTROL STATION (FIELD INSTALL)	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	NAS-MGR-L	MANAGER ADVANCED EDITION	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	NSG2-REPV2-L	NS-G2 REPLICATOR V2 LICENSE	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	NSG2-CIFS-L	CELERRA NS-G2 CIFS LICENSE	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	2	1-Jan-17	31-Dec-17

	NSG2-NFS-L	CELERRA NS-G2 UNIX NFS LICENSE	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
CK200083800125	CX3-496C8	CONVERT CX3-10/20/40 TO CX4-960C8	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	11	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-FC04-073U	73GB 4GB FC EFD UPGRADE DRIVE	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	5	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4G10-450U	450GB 4GB FC 10K DISK DRIVE	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	148	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX4-960EXPIO	EXPANSION IO MODULES FOR CX4-960	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-M8GF-FE-A	8 GB FC FRONT END I/O MODULE PAIR	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4G15-600U	600GB 15K 4GB FIBRE CHANNEL UPGRADE DISK	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	12	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-SA07-020U	2TB 7200RPM 520BPS SATA	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	15	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4PDAE-FD	4G DAE FIELD INSTALL	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4G10-400U	400GB 10K 4GB FC UPG	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	10	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4PDAE-FD	4G DAE FIELD INSTALL	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4G10-400U	400GB 10K 4GB FC UPG	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	10	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4PDAE-FD	4G DAE FIELD INSTALL	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4G10-400U	400GB 10K 4GB FC UPG	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	10	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4PDAE-FD	4G DAE FIELD INSTALL	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4G10-400U	400GB 10K 4GB FC UPG	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	10	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4PDAE	4G DAE FACTORY INSTALL	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4G10-400	400GB 10K 4GB FC	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	10	1-Jan-17	31-Dec-17
	V-CX4030015K	VAULT PACK CX3-40 300GB 15K 4GB DRIVES Q	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4G10-400U	400GB 10K 4GB FC UPG	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	2	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4PDAE-FD	4G DAE FIELD INSTALL	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	4	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-SA07-010U	1000GB 7200RPM SATA II UPG FOR 4G DAE	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	60	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-4PDAE-FD	4G DAE FIELD INSTALL	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	2	1-Jan-17	31-Dec-17
	CX-SA07-010U	1000GB 7200RPM SATA II UPG FOR 4G DAE	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	20	1-Jan-17	31-Dec-17
14RGDA020000422	NAV4-960UPG	NAVI/UNI BLOCK UPG CX4-960	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
14RGEA020000348	CX4-960EXPSW	EXPANSION SW PACK FOR CX4-960	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
APM00120502836	CNR4N2MBAG4LP	CENTERA 4-NODE BASE MANUFACTURING MODEL	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CNR2N2MEXG4LP	CENTERA 2-NODE MANUFACTURING EXPANSION M	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	6	1-Jan-17	31-Dec-17
APM00121204275	CNR4N2MBAG4LP	CENTERA 4-NODE BASE MANUFACTURING MODEL	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	CNR2N2MEXG4LP	CENTERA 2-NODE MANUFACTURING EXPANSION M	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	2	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKFA01A007493	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKFA01A007492	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKFA01A007484	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17

15NKFA01A007486	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKFA01A007474	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKFA01A007489	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKFA01A007490	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKFA01A007491	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKFA01A007494	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKFA01A007485	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKFA01A007488	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKFA01A007487	CNR2NPSWG4	RTU CENTERA BASIC - PARITY 2-NODE RIGHT-	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011844	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011843	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011842	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011845	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011846	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011838	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011848	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011837	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011841	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011839	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011847	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
15NKCA01A011840	CNR2NGOVEDLIC	EMC CENTERA GOVERNANCE 2-NODE RIGHT-TO-U	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
WCARF115001510	FMA7-APL	FMA APPLIANCE	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
WCARF101300677	FMA7-HA-APL	FMA HA APPLIANCE	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	RAIN-SMT	EMC RAINFINITY SERVER MAINTENANCE TRIGGE	ENHANCED HARDWARE SUPPORT	2	1-Jan-17	31-Dec-17
OF46603163	DD660-12TB	SYSTEM; DD660;12TB;NFS;CIFS	ENHANCED SYSTEM SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
SHU9524084G0540	C-E16-DC	OPTION;ES20;STORSHELF;16 TB; DUALCTRL	ENHANCED SYSTEM SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
SHU9524084G01H1	C-E8-DC	OPTION;ES20;8TB STORSHELF;DUALCTL;REFURB	ENHANCED SYSTEM SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	L-REP-660	LICENSE; REPLICATOR; DD660	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17
	L-VTL-660-1	LIC;VTL;660. INCL:1XPCIE CARD;DP;4G	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	1	1-Jan-17	31-Dec-17

Il contratto richiesto dovrà avere le seguenti principali caratteristiche che verranno dettagliate nei paragrafi seguenti (corrispondente al profilo ENHANCED SUPPORT di EMC²):

- Termine del contratto il **31 Dicembre 2017**
- Copertura oraria **24 ore su 24 7 giorni su 7**
- SLA di intervento **4 ore**
- Dovrà essere garantita la continuità del servizio di manutenzione EMC² già attivo e funzionante per questa infrastruttura

- La copertura del servizio dovrà riguardare tutto quanto specificato nella tabella

4.2 Garanzia

La garanzia coprirà materiali, mano d'opera e quanto altro necessario alla riparazione dei guasti e all'eliminazione dei malfunzionamenti, ovvero la sostituzione di apparecchiature e/o componenti con difetti originali o malfunzionamenti non riparabili.

Gli eventuali materiali forniti in sostituzione dovranno essere nuovi, originali e conformi a tutte le specifiche indicate per la fornitura iniziale e, comunque, con caratteristiche non inferiori.

Per tutto il periodo di garanzia i referenti di progetto avranno come unico referente il Fornitore, che dovrà farsi direttamente carico di:

- compilare e attivare i certificati di garanzia;
- gestire i rapporti con la Società produttrice dei Sistemi (EMC2).

La garanzia richiesta per tutti i Sistemi deve essere attiva fino al 31/12/2017 e deve comprendere gli aggiornamenti gratuiti alle nuove versioni dei prodotti software e gli aggiornamenti di correzione; qualora questi prodotti software divenissero obsoleti e non fossero più supportati la garanzia deve prevedere la migrazione alle versioni software sostitutive.

Qualora lo ritenga opportuno, il referenti di progetto si riservano la facoltà di intraprendere rapporti diretti con EMC².

4.3 Servizi di manutenzione e assistenza tecnica

Per il periodo di assistenza e di manutenzione previsto contrattualmente (fino al 31/12/2017), l'offerente dovrà assicurare un pronto intervento su chiamata a seguito di guasti e/o malfunzionamenti su tutte le apparecchiature hardware e software dei Sistemi EMC² oggetto del servizio.

Gli interventi dovranno essere resi in maniera risolutiva entro i termini previsti dallo SLA richiesto.

I servizi devono tra l'altro comprendere:

- la diagnosi del problema e la sostituzione delle parti guaste o difettose nella configurazione hardware delle apparecchiature;
- l'analisi degli errori di funzionamento del software e, se necessaria, l'installazione delle relative correzioni;
- l'assistenza per il ripristino dei servizi dopo un intervento.

4.4 Supporto EMC ENHANCED

Per tutti i Sistemi elencati nel paragrafo 4.1 dovrà essere attivato il Supporto EMC ENHANCED che prevede i servizi elencati nella seguente tabella con l'aggiunta di alcuni servizi richiesti all'Aggiudicatario (identificabili con carattere grassetto e sottolineato).

MANUTENZIONE ASSISTENZA	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO DALLA REGIONE	SUPPORTO PREMIUM DETTAGLI COPERTURA
SUPPORTO TECNICO REMOTO	Contatto via telefono o web 7 giorni su 7, 24 ore su 24 per segnalare un problema relativo alle apparecchiature o al software e fornire indicazioni per una valutazione iniziale del livello di severity*. EMC è tenuta ad intervenire (i) fornendo una risposta tecnica da remoto in base alla severity del problema; ovvero, (ii) quando ritenuto necessario da EMC, con una risposta on-site come descritto di seguito.	Inclusa. I tempi di risposta variano in base alla severity del problema; rispetto al momento della ricezione del contatto da parte del Cliente, si applicano le seguenti tempistiche: Livello di severity 1: 1 ora; 24 ore su 24, 7 giorni su 7 Livello di severity 2: 3 ore; 24 ore su 24, 7 giorni su 7 Livello di severity 3: 4 ore lavorative locali Livello di severity 4: 10 ore lavorative locali
RISPOSTA ON-SITE	EMC invia personale autorizzato presso il luogo di installazione, al fine di risolvere il problema dopo averlo isolato e aver ritenuto necessario un intervento di supporto on-site.	Inclusa solo per le apparecchiature hardware. La risposta iniziale on-site è prevista per il giorno lavorativo successivo (9 ore al giorno per 5 giorni alla settimana) in seguito alla valutazione di EMC della necessità di supporto on-site.
COMPONENTI DI RICAMBIO	EMC dovrà fornire tramite l'aggiudicatario i componenti di ricambio, di cui ritenga necessaria la sostituzione.	Inclusa. L'obiettivo di consegna dei componenti di ricambio è il giorno lavorativo successivo alla richiesta. <u>L'installazione dei componenti CRU (Customer Replaceable Unit) è a carico dell'Aggiudicatario.</u> L'installazione di tutti gli altri componenti non CRU è a carico di EMC. Nel caso in cui sia EMC a installare i componenti di ricambio, EMC stessa si occuperà anche di organizzare il ritiro dei componenti sostituiti. <u>Nel caso in cui sia l'Aggiudicatario ad installare le CRU, l'Aggiudicatario stesso dovrà restituire quelle sostituite alla struttura indicata da EMC.</u>
DIRITTI SULLE NUOVE RELEASE SOFTWARE	EMC fornisce i diritti per le nuove release, non appena rese disponibili da EMC.	Inclusa.
INSTALLAZIONE DELLE RELEASE SOFTWARE	EMC effettuerà l'installazione delle nuove release software.	Non inclusa. <u>l'Aggiudicatario effettuerà l'installazione delle nuove release software (compreso il Software non classificato da EMC come software dell'ambiente operativo dell'Apparecchiatura Hardware e il software che EMC ha stabilito essere il software dell'ambiente operativo dell'Apparecchiatura Hardware).</u>
MONITORAGGIO E RIPARAZIONE IN REMOTO 24x7	Alcuni prodotti EMC inviano automaticamente e autonomamente degli input a EMC per agevolare l'individuazione del problema.	Inclusa per prodotti con strumenti di monitoraggio remoto e tecnologia EMC. A fronte di notifica del problema ricevuta da EMC, le modalità e i tempi di risposta per il

	EMC potrà quindi accedere da remoto ai prodotti per effettuare ulteriori controlli diagnostici e per fornire supporto tecnico remoto.	supporto tecnico globale e per la risposta on-site sono applicabili secondo quanto indicato in precedenza.
ACCESSO 24x7 AGLI STRUMENTI DI SUPPORTO ONLINE	I Clienti che hanno eseguito correttamente la registrazione possono accedere alla knowledgebase EMC su web e agli strumenti di supporto self-service disponibili sul sito del Supporto Online EMC 7 giorni su 7, 24 ore su 24.	<u>Inclusa.</u> <u>E' richiesto che l'Aggiudicatario esegua tutte le registrazioni per poter accedere alla knowledgebase</u>

*Livelli di severity:

- Severity 1 Critica: problema grave che impedisce all'utente o al workgroup di eseguire funzioni commerciali critiche.
- Severity 2 Elevata: l'utente o il workgroup è in grado di eseguire funzioni professionali, tuttavia queste funzioni sono degradate e vengono eseguite in modo significativamente limitato.
- Severity 3 Media: l'esecuzione del lavoro da parte dell'utente o del workgroup non risulta compromessa in modo sensibile.
- Severity 4 Richiesta: impatto minimo; include le richieste di funzionalità e altre richieste non importanti.

Prima dell'attivazione del servizio, il Fornitore dovrà presentare un documento di "Service Level Agreement" descrivendo in dettaglio le modalità tecniche e operative, le metodologiche e gli strumenti di controllo e gestione proprie del servizio di assistenza e di manutenzione che intende proporre; sono comunque imprescindibili le seguenti linee guida:

- a) deve essere fornito un efficace e qualitativamente valido livello tecnico di assistenza e manutenzione, in grado di evolversi anche in base ai cambiamenti organizzativi dell'Ente, per tale ragione è richiesto il possesso delle seguenti certificazioni:
 - EMC's Velocity Partner Program, Sales Accreditation Development Consolidate and Backup & Recovery;
 - EMC's Velocity Affiliate Development for SE;
 - EMC Proven Professional EMCISA (EMC Information Storage Associate);
 - SE - Converged Infrastructure VSPEX 2015
 - SE - Converged Infrastructure VSPEX BLUE 2015
- b) devono essere previste attività tecniche a prevenzione dei problemi, per limitare i disagi all'utenza e provvedere alla risoluzione dei malfunzionamenti;
- c) deve essere garantito un servizio di assistenza manutentiva con periodicità e frequenza certa;
- d) deve essere garantito un indice di disponibilità di servizio non inferiore a 99,95% su base mensile;

- e) deve essere garantito un unico punto di ricezione delle chiamate (*Call Management- Fornitore*) da parte del sistemista locale che effettui il monitor delle attività e delle richieste e da considerarsi anche il riferimento unico per le informazioni inerenti la situazione e allo stato di avanzamento della gestione della chiamata (trouble ticketing). All'interno del documento dovrà essere descritta la struttura, le risorse, le competenze e le conoscenze che garantiscono il soddisfacimento del livello di servizio richiesto. Pertanto, sulla base di tali esigenze, l'offerta dovrà essere tesa ad ottenere nella realizzazione degli obiettivi progettuali un livello di qualità particolarmente elevato, garantito mandatoriamente dal possesso da parte delle aziende concorrenti della certificazione, del sistema di gestione dei servizi IT secondo lo standard ISO/IEC 20000-1:2005 relativa al "sistema di gestione dei servizi IT per l'assistenza tecnica", già acquisita ed in corso di validità.
- f) deve essere prevista la generazione di report statistici al fine di permettere ai referenti di progetto di avere una misura puntuale sulle attività svolte e i livelli di servizio e di verificare, attraverso statistiche mirate, l'andamento del servizio al fine di valutare se l'implementazione delle eventuali modifiche rispondono alle aspettative.
- g) Al fine di garantire il rispetto degli SLA previsti nonché l'efficace ed efficiente erogazione dei servizi in oggetto la ditta aggiudicataria dovrà avere una sede operativa entro e non oltre i 80 km dalla sede prevista (Centro Tecnico della Regione Abruzzo, sito a L'Aquila in Via Leonardo da Vinci,6).

Art. 5 RESPONSABILITA' DELL'AGGIUDICATARIO

Come previsti dai delivery di fornitura definiti dal MEPA

Art. 6 SPESE E ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

Come previsti dai delivery di fornitura definiti dal MEPA

Art. 7 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione relativa alla fornitura, consegna, installazione potrà avvenire solo successivamente alla fase di collaudo.

Art. 8 FORO COMPETENTE

Per ogni controversia derivante dagli effetti del contratto d'appalto che sarà stipulato con l'aggiudicatario è competente il Foro di L'Aquila.