

***Capitolato tecnico
Supporto tecnico Hardware su
apparecchiature Cisco***

codice:

rev.: **00001** data: **03 Giugno 2009**

INDICE

1.	Introduzione	3
1.1	Scopo	3
2.	Descrizione	4
2.1	Oggetto del Servizio	4
2.2	Descrizione del Supporto Tecnico	4
2.2.1	<i>Attivazione dell'intervento</i>	<i>5</i>
2.2.2	<i>Service Level Agreement e Livelli di Servizio</i>	<i>5</i>
2.2.3	<i>Penali</i>	<i>5</i>
2.2.4	<i>Tracciabilità delle chiamate</i>	<i>6</i>
2.2.5	<i>Ambienti e sistemi di riferimento</i>	<i>6</i>
2.2.6	<i>Responsabile del Servizio</i>	<i>9</i>
2.2.7	<i>Requisiti del fornitore</i>	<i>9</i>
3.	Durata del Contratto	9

1. Introduzione

1.1 Scopo

E' necessario approvvigionare il servizio di supporto tecnico per le apparecchiature CISCO (Par. 2.2.5), situate nelle server farm del GME.

Per il servizio di supporto tecnico si intende l'attività di assistenza per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti da svolgersi secondo le modalità indicate nel seguito del documento, nonché il rilascio di nuove versioni software dei prodotti che dovessero essere elaborate nel corso del periodo di validità del contratto stesso.

2. Descrizione

2.1 Oggetto del Servizio

Il servizio di supporto tecnico consiste nello svolgimento di tutte le attività necessarie a mantenere pienamente affidabili e funzionanti gli apparati Cisco (switch Catalyst) situate nelle server farm del GME site in Roma in Viale Maresciallo Pilsudski 92 e in Via Palmiano 101.

2.2 Descrizione del Supporto Tecnico

La riparazione dei guasti deve essere effettuata in modalità "On Site", attraverso l'intervento del tecnico della società aggiudicataria, presso le sedi del GME dove è stato riscontrato il guasto e dove deve essere effettuata la riparazione, secondo i Service Level Agreement (SLA) esposti nel seguito del presente documento.

La riparazione dei guasti hardware e software comprende:

- Rimozione della causa del guasto con eventuale sostituzione delle parti (hardware/software) guaste con altre identiche o pienamente compatibili con quelle sostituite.
- Upgrade delle componenti software con nuove release;
- Il ripristino della configurazione software per gli apparati in oggetto a seguito di guasti hardware;
- Test/Collaudò del sistema in tutte le sue funzionalità per verificare l'avvenuta eliminazione della causa del guasto;
- L'installazione di aggiornamenti tecnici, resi disponibili gratuitamente dal produttore, che si rendano necessari per il ripristino della funzionalità hardware dell'apparecchiatura a seguito di sostituzione di eventuali parti guaste.
- Compilazione del rapporto d'intervento, di cui una copia verrà rilasciata a GME, da cui risulti l'ora di arrivo presso il cliente, l'ora di chiusura dell'intervento, la descrizione del guasto riscontrato e la lista delle eventuali parti riparate o sostituite.

2.2.1 Attivazione dell'intervento

La richiesta del supporto avverrà al Single Point of Contact del fornitore (disponibile 24X7X365), da parte del personale del GME, tramite apposito numero telefonico.

2.2.2 Service Level Agreement e Livelli di Servizio

Il Service Level Agreement (SLA) identifica i riferimenti di modalità e di tempo entro cui il servizio deve essere assicurato.

Per gli interventi sugli apparati hardware del parco macchine oggetto della presente richiesta sono:

- SLA: Servizio H24, 7 giorni su 7 (festivi compresi), 365 giorni all'anno con tempi di intervento e ripristino di 4 ore dalla chiamata su entrambi le sedi dislocate nella città di Roma (Viale Maresciallo Pilsudski 92 e Via Palmiano 101) in caso di guasto bloccante (totale indisponibilità del servizio) e di 6 ore in caso di guasto non bloccante (parziale indisponibilità del servizio).

Tipologia di guasto/indisponibilità	Tempo massimo per intervento e ripristino del servizio
Totale indisponibilità del servizio	4 ore
Parziale indisponibilità del servizio	6 ore

Dovrà essere prevista una reportistica trimestrale sugli interventi eseguiti che riporti la data e l'ora di inizio e fine intervento oltre al tipo di guasto.

Nel caso in cui le macchine dovessero essere trasferite in altre sedi rispetto a quelle indicate nel presente documento, il fornitore, verificata la fattibilità, dovrà mantenere lo stesso SLA. GME, comunicherà tempestivamente qualsiasi trasferimento delle apparecchiature oggetto del servizio.

2.2.3 Penali

Qualora il fornitore non rispetti i livelli di servizio indicati nel paragrafo 2.2.2, sarà applicata una penale pari al

3% del canone mensile per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi di intervento e ripristino richiesti per guasti bloccanti e una penale pari al 2% del canone mensile per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi di intervento e ripristino richiesti per guasti non bloccanti.

2.2.4 Tracciabilità delle chiamate

Tutte le richieste d'intervento dovranno essere inserite nel sistema informativo del fornitore. Per ogni attività, saranno disponibili i dati che qualificano quantitativamente e qualitativamente la chiamata:

- Data e ora ricezione,
- Data e ora assegnazione
- Data e ora chiusura
- Difetto
- Diagnosi

2.2.5 Ambienti e sistemi di riferimento

Il parco in assistenza del GME è costituito come segue:

Sede Pilsudski:

Catalyst 6509

Cisco WS-C6509 (R7000)

Mod	Ports	Card Type	Model
1	2	Catalyst 6000 supervisor 2 (Active)	WS-X6K-SUP2-2GE
3	48	48 port 10/100/1000mb EtherModule	WS-X6148-GE-TX
4	48	48 port 10/100/1000mb EtherModule	WS-X6148-GE-TX

Catalyst 6509-E

Cisco WS-C6509-E (R7000)

Mod Ports Card Type	Model
1 2 Catalyst 6000 supervisor 2 (Active)	WS-X6K-SUP2-2GE
3 48 48 port 10/100/1000mb EtherModule	WS-X6148-GE-TX
4 48 48 port 10/100/1000mb EtherModule	WS-X6148-GE-TX

Catalyst 2950

Due catalyst 2950 : cisco WS-C2950G-12-EI (RC32300)

Sede Palmiano

Catalyst 6509

Cisco WS-C6509 (R7000)

Mod Ports Card Type	Model
1 2 Catalyst 6000 supervisor 2 (Active)	WS-X6K-SUP2-2GE
3 48 48 port 10/100/1000mb EtherModule	WS-X6148-GE-TX
4 48 48 port 10/100/1000mb EtherModule	WS-X6148-GE-TX

Catalyst 6509-E

Cisco WS-C6509-E (R7000)

Mod Ports Card Type	Model
1 2 Catalyst 6000 supervisor 2 (Active)	WS-X6K-SUP2-2GE
3 48 48 port 10/100/1000mb EtherModule	WS-X6148-GE-TX
4 48 48 port 10/100/1000mb EtherModule	WS-X6148-GE-TX

Catalyst 3750

- Due catalyst 3750 : cisco WS-C3750G-24TS (PowerPC405)

Catalyst 2950

Due catalyst 2950 : cisco WS-C2950G-12-EI (RC32300)

I quattro Catalyst 6509 hanno ognuno il doppio alimentatore.

Per eventuali chiarimenti sull' hardware precedentemente specificato è possibile contattare il Sig.

Roberto Ambrosetti (tel 0681655756 email: roberto.ambrosetti@mercatoelettrico.org).

2.2.6 Responsabile del Servizio

Per l'intera durata del contratto il fornitore metterà a disposizione un Responsabile del Servizio (Project Manager) che avrà il compito di agire come Single Point of Contact nei confronti del Gme.

2.2.7 Requisiti del fornitore

Il personale del fornitore del servizio di supporto tecnico, che è chiamato ad intervenire sugli apparati del GME, deve essere in possesso di almeno di una delle seguenti certificazioni:

- Cisco CCNP;
- Cisco CCNA;

3. Durata del Contratto

Il servizio di supporto tecnico dovrà avere validità di 12 mesi a partire dalla data di sottoscrizione del contratto.