**Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per i servizi di manutenzione e assistenza per gli apparati di rete della Provincia di Ravenna per 12 mesi**

**Descrizione servizio e modalità di erogazione:**
Si richiede l'erogazione del servizio di manutenzione *on site* relativo ai seguenti apparati ubicati all'interno del Centro di Elaborazione Dati della Provincia di Ravenna, così come di seguito dettagliato:

- servizio di manutenzione hardware con sostituzione on site a cura della Ditta;
- copertura oraria del servizio:
    - lunedì-venerdì (festivi esclusi) - 8:30-21:00
    - sabato 08:30 - 12:30; 14:00-18:00
- disponibilità di un *contact center* al quale segnalare i malfunzionamenti che si rilevano sugli oggetti facenti parte del presente servizio di manutenzione; il sistema di segnalazione deve essere tale da consentire al Responsabile del Procedimento o suo delegato di avere certezza della data e ora in cui è stata inoltrata la segnalazione;
- presa in carico entro 2 ore della segnalazione effettuata con le modalità descritte al punto precedente;
- intervento *on site* al massimo entro 8 ore lavorative (da calcolarsi tenendo conto degli orari di copertura del servizio sopra indicati) dalla segnalazione inviata tramite il *contact center* per il ripristino del funzionamento dell'apparato e della configurazione (L'intervento dovrà essere effettuato da personale qualificato della Ditta.). Se ad esempio il malfunzionamento è segnalato alle ore 16.00 del venerdì pomeriggio, l'intervento dovrà avere luogo entro le ore 11.30 del sabato mattina; se il malfunzionamento è segnalato alle ore 17.00 del sabato pomeriggio, l'intervento dovrà essere effettuato nella giornata di lunedì, entro le ore 15.30.

Il servizio è attivo dalla data di attivazione del servizio (anche prima di aver effettuato il sopralluogo di cui sotto è riportata la modalità); si ritengono quindi inclusi anche eventuali malfunzionamenti che si presentino nel lasso di tempo dalla data di attivazione del servizio alla data di conclusione del sopralluogo.
Nel caso si rilevi un malfunzionamento per il quale sia necessario coinvolgere il *Vendor*, sarà cura della Ditta gestire il processo di *escalation* e la Provincia di Ravenna sarà adeguatamente informata sui tempi e modi di risoluzione.
Se il malfunzionamento interessa un prodotto nello stato *End of support* (per i quali quindi il *Vendor* non garantisce alcun servizio di supporto sia sulle componenti hardware sia su quelle software), dovrà essere la Ditta a garantire la manutenzione dell'apparato e il ripristino della funzionalità, avvalendosi delle proprie competenze senza affidarsi al *Vendor* per escalation di anomalie e la risoluzione del problema.
Qualora il servizio di manutenzione richieda la fornitura di materiali, sarà cura della Ditta la messa a disposizione degli stessi, senza oneri aggiuntivi per la Provincia, nonché la consegna/trasmissione della documentazione di corredo fornita dal produttore, senza alcun costo aggiuntivo per la Provincia di Ravenna relativamente ai costi di installazione e licenze software.
Anche il ritiro del materiale sostituito è a carico della Ditta che dovrà liberare gli spazi entro 7 giorni dal termine dell'intervento, senza alcun onere aggiuntivo per la Provincia di Ravenna (per il periodo in cui il materiale giace negli spazi di proprietà della Provincia di Ravenna la responsabilità della sua conservazione è a carico della Provincia di Ravenna).
Per ogni intervento dovrà essere fornita la scheda tecnica di quanto sostituito e di quanto installato provvedendo, se prevista, alla attivazione della garanzia per il nuovo componente installato.

Sono inclusi nel servizio di manutenzione i seguenti oggetti:

| Marca | Modello | Descrizione | Serial Number |
|---|---|---|---|
| Cisco | CISCO3825-SEC/K9 | CISCO3825 | FCZ104870Q7 |
| Cisco | WS-C3560G-24TS-S | Catalyst 3560 24 10/100/1000T + 4 SFP Standard Image | FOC1036Z023 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Cisco | WS-C4510R | Catalyst 4500 Chassis (10-Slot),fan, no p/s,Red Sup Capable | FXS1930Q1MP |

La tabella seguente riporta i dettagli delle componenti degli oggetti sopra elencati.

| **Tipologia** | **Modello (Part Number P/N)** | **Numero di Serie (S/N)** | **End of support date** |
|---|---|---|---|
| Modulo | GLC-LH-SM | N/D_070116_982204 | #N/D |
| Modulo | WS-X4548-GB-RJ45 | JAE1046F5FJ | #N/D |
| Modulo | WS-X4418-GB | JAE1047FSKX | #N/D |
| Modulo | WS-G5484 | N/D_070116_48407 | #N/D |
| Modulo | PWR-C45-1300ACV | SNI1026AR6F | #N/D |
| Modulo | NM-2FE2W-V2 | FOC10454A3A | #N/D |
| Chassis | CISCO3825-SEC/K9 | FCZ104870Q7 | 31-OCT-2016 |
| Modulo | GLC-SX-MM | N/D_070116_634618 | #N/D |
| Modulo | WS-G5486 | N/D_070116_664392 | #N/D |
| Modulo | WS-G5486 | N/D_070116_921213 | #N/D |
| Modulo | WS-G5486 | N/D_070116_247697 | #N/D |
| Modulo | PWR-C45-1300ACV | N/D_070116_40345 | #N/D |
| Modulo | GLC-LH-SM | N/D_070116_44910 | #N/D |
| Modulo | WS-X4516-10GE | JAE1050HBXU | #N/D |
| Modulo | PWR-C45-1300ACV | SNI1027AR1P | #N/D |
| Modulo | NM-2FE2W-V2 | FOC104549TP | #N/D |
| Chassis | WS-C3560G-24TS-S | FOC1036Z023 | 31-JAN-2018 |
| Modulo | WS-G5484 | N/D_070116_965849 | #N/D |
| Modulo | WS-G5486 | N/D_070116_62654 | #N/D |
| Modulo | S4KL3E-12218EW | N/D_070116_421581 | #N/D |
| Modulo | WS-X4516-10GE | JAE1211BD1T | #N/D |
| Chassis | WS-C4510R+E= | FXS1930Q1MP | Not Available |
| Modulo | GLC-LH-SM | N/D_070116_607387 | #N/D |
| Modulo | GLC-LH-SM | N/D_070116_206195 | #N/D |
| Modulo | WS-X4448-GB-RJ45 | JAB0825062J | #N/D |
| Modulo | GLC-SX-MM | N/D_070116_452059 | #N/D |

**Luogo di erogazione del servizio:**
Gli apparati sono ubicati all'interno del Centro di Elaborazione dati (di seguito CED) della Provincia di Ravenna.
Il Responsabile del Procedimento (o suo delegato) sarà presente insieme alla Ditta all'interno del CED, garantendo alla Ditta il libero accesso per sopralluoghi e verifiche e la possibilità di operare nei locali da attrezzare in orario normalmente lavorativo, in modo continuativo e senza interruzioni.

**Modalità di attivazione del servizio:**
Il servizio è attivo dalla data di ricevimento del buono d'ordine (sul quale non sono inserite condizioni contrattuali aggiuntive rispetto a quelle già esplicitate nella richiesta di offerta e suoi allegati) emesso dalla Provincia di Ravenna.
Entro 5 giorni dalla data di attivazione del servizio la Ditta renderà disponibile un *contact center* al quale segnalare i malfunzionamenti che si rilevano sugli oggetti facenti parte del presente servizio di manutenzione.
Entro 2 settimane dalla data di attivazione si procederà ad un sopralluogo entro il CED per verificare lo stato degli oggetti in manutenzione e lo stato del CED ove sono collocati e 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 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:**
12 mesi dalla data di attivazione del servizio nelle modalità sopra descritte.

**Modalità di verifica della regolare erogazione del servizio:**
Il Responsabile del Procedimento o suo delegato verificherà mensilmente la rispondenza del servizio ai livelli di servizio (*Service Level Agreement - SLA)* concordati, richiedendo eventualmente alla Ditta *report* delle segnalazioni inoltrate e degli interventi effettuati (riportando nel dettaglio data e ora di segnalazione, presa in carico, intervento *on site* e chiusura).

**Modalità di Fatturazione:**
Il corrispettivo (pari al canone di manutenzione e assistenza offerto per il periodo indicato al paragrafo "Durata del servizio") comprende:
- il servizio di manutenzione così come sopra descritto;
- la fornitura di materiali (qualora richiesti dal servizio di manutenzione).

La fatturazione del corrispettivo potrà avvenire secondo la seguente ripartizione:
- 30% dopo la redazione del sopralluogo (così come regolamentato nel paragrafo "Modalità di attivazione del servizio");
- 30% dopo sei mesi dalla data di attivazione del servizio;
- 40% al termine del periodo di erogazione del servizio.

**SLA – Livelli di servizio**
- copertura oraria del servizio:
    - lunedì-venerdì (festivi esclusi) - 8:30-21:00
    - sabato 08:30 - 12:30; 14:00-18:00
- "presa in carico" entro 2 ore della segnalazione effettuata con le modalità descritte al paragrafo "Descrizione servizio e modalità di erogazione";
- intervento al massimo entro 8 ore *on site* dalla segnalazione inviata tramite il *contact center* per il ripristino del funzionamento dell'apparato e della configurazione (ciò ovviamente dovrà essere effettuato da personale qualificato della Ditta).

**Penali**
In caso di **indisponibilità del contact center** durante l'orario di copertura del servizio a decorrere dalle date di attivazione del servizio come definite nell'apposito paragrafo:
- € 10 ogni ora di indisponibilità;

In caso di **ritardo nella "presa in carico"** della segnalazione effettuata:
- € 10,00 per ritardo da 1 a 10 minuti;
- € 1,00 per ogni minuto a partire dall'undicesimo minuto di ritardo e per i primi 50 minuti (in aggiunta);
- € 2,00 al minuto per i successivi (in aggiunta).

In caso di **ritardo nell'intervento *on site***:
- € 50,00 fino ad un'ora di ritardo;
- € 50,00 per ogni ora o frazione di ora di ritardo a partire dalla seconda e per le prime 3 ore successive alla prima;
- € 100,00 all'ora o frazione di ora per le successive.

L'ammontare delle penali applicabili al presente appalto sarà in ogni caso al massimo pari al 10% dell'ammontare netto contrattuale, ai sensi dell'art. 113 bis del vigente Codice dei Contratti (D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.); qualora le negligenze / inadempienze riscontrate nel corso dell'esecuzione dell'appalto dovessero comportare il superamento di tale soglia, la Provincia di Ravenna potrà procedere alla risoluzione del contratto per grave e/o reiterato inadempimento o ritardo del fornitore come indicato al punto 7) "Penalità e risoluzione del contratto" della lettera invito (Richiesta di offerta e Condizioni particolari di contratto) facente parte della documentazione di gara della presente RDO pubblicata sul MEPA.