



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SCHEDA TECNICA
[MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO CISCO WS-C3850-24XS-E
E MODULI]

Indice

Art. 1 - Stato dell'arte.....	3
Art. 2 - Oggetto e caratteristiche del servizio.....	3
Art. 3 – Durata del contratto.....	5
Art. 4 – Deposito Cauzionale.....	6
Art. 5 - Penali.....	6
Art. 6 - Modalità di pagamento.....	7

Art. 1 - Stato dell'arte

Il Comune di Firenze dispone di una Metropolitan Area Network (MAN) proprietaria in fibra ottica, denominata Fi-Net.

L'infrastruttura attuale della Fi-Net è interconnessa al sito di DR e al SCT con un anello in F.O. tramite 4 apparati in 2 sedi (Direzione Sistemi Informativi e D.R. pressp Servizio Protezione Civile) in stack di switch WS-C3850-24XS-E con funzioni di Core Switch.

Art. 2 - Oggetto e caratteristiche del servizio

Attivazione del servizio di manutenzione hardware e aggiornamento software per i 4 apparati WS-C3850-24XS-E, solo manutenzione hardware per i relativi 8 alimentatori (2 per ogni apparato) PWR-C1-715WAC e 4 moduli C3850-NM-8-10G, per la durata di 3 (tre) anni, ovvero dal 28/04/2021 fino al 27/04/2024. Per tale manutenzione non è richiesto che il contratto di assistenza sia attivato con il vendor o con il produttore originale dell'apparato indicato.

Tale servizio di manutenzione ha durata limitata al periodo indicato e senza alcuna modalità di rinnovo automatico.

Qualsiasi richiesta di intervento aperta entro il 27 aprile dell'ultimo anno di validità del contratto dovrà in ogni caso essere risolta o adeguatamente chiusa dall'Aggiudicataria, quindi con parere finale positivo espresso dall'Ente, anche se si protrarrà nell'anno successivo.

Si precisa che gli apparati switch oggetto della manutenzione sono dislocati presso le seguenti sedi:

- Sede Direzione Sistemi Informativi, Via Reginaldo Giuliani 250, Firenze
- Sede Disaster Recovery presso la sede della Protezione Civile, Via Olmatello 25, Firenze

Gli eventuali pezzi di ricambio o la parte esatta da sostituire deve essere necessariamente della stessa marca/modello del produttore originale e comunque supportato e certificato dal vendor stesso.

Elenco apparati:

Quantità	Codice Cisco
4	WS-C3850-24XS-E
8	PWR-C1-715WAC
4	C3850-NM-8-10G

Tab. 1 – Elenco apparati

La formula utilizzata per la riparazione/sostituzione dell'hardware in manutenzione o per aggiornamento software deve prevedere, un tipo di servizio con specifiche di SLA (Service Level Agreement) non inferiori rispetto a quelle sotto riportate, come previsto dai contratti standard di assistenza:

- presso il cliente – cioè l'intervento dovrà essere effettuato sempre on-site ovvero presso la sede dove è effettivamente dislocato l'apparato hardware in manutenzione, come comunicato e concordato dal personale tecnico dell'Ente;
- tempo di risposta – stesso giorno lavorativo della chiamata se la registrazione, cioè la comunicazione da parte dell'Ente del guasto o dell'anomalia, avviene entro le ore 13:00, altrimenti il giorno lavorativo successivo seguente.

La disponibilità del servizio dovrà essere garantita da Lunedì a Venerdì (giorni feriali) con inizio indicativamente dalle ore 09:00 fino alle ore 17:00 (durata di 8 ore), pertanto adottando la formula contrattuale standard generalmente denominata "8x5xNBD".

Una volta conclusa la procedura concorsuale, i canali da utilizzare (FAX, PEC, numero verde, e-mail, web-ticketing, ecc.) e le modalità o il workflow da rispettare per la richiesta degli interventi in manutenzione e la relativa presa in carico saranno concordati tra Comune e Ditta Aggiudicataria.

Nel caso di due o più offerte uguali sarà effettuata richiesta di una ulteriore offerta migliorativa e nel caso di ulteriore parità si procederà tramite sorteggio.

Eventuali comunicazioni con gli Operatori economici avverranno tramite la PEC da questi fornita nella scheda allegata.

2.1 Obblighi dell'Amministrazione

L'Amministrazione metterà a disposizione della Ditta Aggiudicataria il proprio personale tecnico per collaborare allo svolgimento delle operazioni relative a tutte le fasi del presente appalto per garantire l'accesso ai locali delle sedi oggetto della manutenzione.

In caso di intervento di manutenzione, il personale tecnico dell'Amministrazione metterà inoltre a disposizione della Ditta Aggiudicataria, un file di configurazione dell'apparato e altre informazioni relative quali, inventory, versione software, moduli software caricati, ecc. Tali file e informazioni saranno relative allo stato dell'apparato prima dell'eventuale guasto.

2.2 Obblighi del Fornitore

Il Fornitore, in caso di intervento tecnico per la risoluzione del guasto, dovrà contattare e concordare modalità e tempi di intervento con il personale tecnico dell'Amministrazione e, se necessario, dovrà ripristinare l'apparato con i file di configurazione precedentemente funzionanti e rilasciati dal personale tecnico dell'Amministrazione. Dovrà inoltre aggiornare il sistema ed eventuali moduli software dall'apparato almeno alla stessa release/versione presenti prima del guasto.

In seguito al ripristino del guasto, congiuntamente con il personale tecnico dell'Amministrazione, seguirà una verifica sul regolare funzionamento dell'apparato e delle varie funzionalità di rete.

In caso di sostituzione di parti hardware guaste, il fornitore si obbliga a ritirare e ad assicurare il corretto smaltimento delle medesime, secondo la vigente normativa in materia.

Art. 3 – Durata del contratto

Il presente contratto è valido dalla data dell'ordine fino al 27.04.2024 (compreso).

Fanno parte del contratto:

- La presente scheda tecnica;
- L'offerta economica;

Con la sua partecipazione alla gara, la Ditta Aggiudicataria espressamente riconosce e accetta tutte le condizioni poste dall'Amministrazione in proposito.

Le condizioni di cui alla presente Scheda tecnica hanno validità per tutta la durata contrattuale.

Art. 4 – Deposito Cauzionale

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dall'affidamento della gestione, il soggetto aggiudicatario dovrà costituire un deposito cauzionale per una somma pari al 10%

dell'importo contrattuale; in caso di ribasso superiore al 10%, la garanzia fideiussoria è calcolata secondo quanto stabilito all'art. 103 del Decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii.. L'importo della garanzia è ridotto del 50% per le imprese certificate ai sensi dell'art. 93, comma 7 del Decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii..

Tale deposito resterà vincolato a favore dell'ente committente fino al termine del periodo contrattuale.

Ove non sussistano contestazioni formali tra le parti, la cauzione prestata sarà svincolata alla conclusione del rapporto, dopo la verifica della regolare esecuzione del servizio.

Art. 5 - Penali

Nel caso che gli SLA indicati non siano rispettati, l'Ente si riserva di agire nelle sedi più opportune per tutelarsi nei confronti dell'eventuale danno arrecato, quindi le penali sotto riportate sono definite sempre salvo risarcimento del maggior danno.

Per il calcolo delle penali, i valori ottenuti saranno arrotondati sempre per difetto al numero intero, tralasciando i decimali di euro.

Le penali, in conformità a quanto indicato dal Decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii., saranno applicate nei seguenti casi:

- **ritardo nel tempo di risposta (o di presa in carico) e/o diagnosi guasto e proposta risoluzione e sulla segnalazione e/o risoluzione** non imputabile al Committente, la penale equivale a 1/50000 (un cinquanta millesimo o 0,02‰) dell'importo di aggiudicazione per ogni ora lavorativa di ritardo nell'intervallo indicato, giorni festivi esclusi, quindi per un massimo teorico, considerando gli SLA minimi richiesti, pari allo 0,16‰ per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- **carenze professionali e/o qualitative nell'espletamento del servizio**; qualora il personale tecnico e/o le parti in sostituzione impiegati dal Fornitore non risultino adeguati/funzionanti, non rispondano ai livelli di professionalità richiesti o non siano di un livello qualitativo soddisfacente, il Comune invierà una prima comunicazione formale di richiamo alla Ditta Aggiudicataria con l'indicazione dettagliata delle carenze rilevate. Il Fornitore deve rispondere entro 3 (tre) giorni lavorativi indicando i comportamenti e le soluzioni poste in essere, entro al massimo 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data della risposta, per risolvere le criticità e le carenze. Qualora si verificassero successivamente i medesimi problemi di qualità e/o di inadeguatezza, il Comune potrà inviare una seconda comunicazione di richiamo ed applicare contestualmente una penale di 1/3000 (un tre millesimo o 0,33‰) al giorno lavorativo per ogni episodio contestato. Al perdurare dei problemi l'Ente potrà continuare ad applicare le penali come sopra specificato.

Art. 6 - Modalità di pagamento

Il pagamento del servizio sarà effettuato secondo le norme di legge in vigore. Il Fornitore dovrà sempre indicare nelle fatture le modalità di pagamento e riportare obbligatoriamente gli estremi del contratto, il codice CIG e gli estremi della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa.

Le fatture in formato elettronico dovranno essere intestate:

Direzione Sistemi Informativi - Comune di Firenze - Via R. Giuliani, 250 – 50141 Firenze
che curerà le procedure per la loro liquidazione.

L'aggiudicatario provvederà all'invio delle stesse tramite il Sistema di Interscambio (SDI) .

La fatturazione, al netto delle eventuali penali applicate, verrà effettuata secondo le modalità sotto descritte:

- Prima fattura il 31/12/2021 relativa al periodo 2021
- Seconda fattura il 31/12/2022 pari all'anno 2022
- Terza fattura il 31/12/2023 pari all'anno 2023
- Ultima fattura a fine contratto per la quota rimanente

Eventuali fatture pervenute prima di tali scadenze saranno rifiutate. La liquidazione di ogni fattura è comunque subordinata alla verifica della regolarità contributiva risultante dal Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC).

Ai fini del pagamento del corrispettivo l'affidatario dovrà utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati alle commesse pubbliche, secondo quanto previsto dalla Legge n. 136 del 13/08/2010.