

Oggetto: Parere rinnovo manutenzione HPE 2023

Il Comune di Firenze ha necessità di acquisire i servizi di manutenzione e supporto hardware sui sistemi informatici e sugli apparati hardware I.C.T.

A tale scopo, nel 2022 è stata espletata una RdO tramite MEPA (n. 2995900) per l'affidamento del servizio. Il capitolato di tale RdO prevede l'opzione di rinnovo alle stesse condizioni tecniche ed economiche previste per il primo anno.

I sistemi e gli apparati coinvolti possono essere dislocati in una qualsiasi sede del Comune di Firenze, comunque sempre presente all'interno del territorio comunale, anche in una posizione diversa da quella attualmente indicata, ovvero sia presso il data center TIX di Regione Toscana in via San Piero a Quaracchi 250 – 50145 Firenze (FI), che ha valore meramente indicativo e non vincolante per l'Ente.

Il servizio comprende la completa riparazione dei sistemi, inclusa la diagnosi del guasto, dell'anomalia, della problematica e del malfunzionamento e la fornitura delle parti di ricambio, l'installazione dei componenti da sostituire a quelli guasti/difettosi e tutta la manodopera. In mancanza dello specifico pezzo di ricambio o della parte esatta da sostituire, è consentito al fornitore proporre e concordare con i responsabili dell'Ente la sostituzione di un modulo hardware con una parte tecnologicamente equivalente o superiore (ad esempio di capacità), purché completamente compatibile con l'apparato dove deve essere inserita.

Si dà atto che nel corso dell'anno 2022/2023, HP ha dichiarato EOL/EOS (End-Of-Life/End-Of-Support) molti degli apparati coinvolti e pertanto non è più possibile attivare su di essi i servizi “**HPE Tech Care Essential Service**” e “**HPE Mature Hardware Onsite Support**” oppure gli stessi servizi sono disponibili solo a costi molto superiori, non rispettando pertanto il vincolo del mantenimento delle condizioni economiche precedenti.

Si è dunque richiesto al fornitore un chiarimento per il rinnovo del servizio di manutenzione nel periodo 01/07/2023-30/06/2024. Il chiarimento, ricevuto con protocollo n° 180548 del 05/06/2023, precisa quanto segue:

MANUTENZIONE ANNUALE APPARATI I.C.T HPE COPERTURA dal 01/07/2023 al 30/06/2024		
PERIODO	DETTAGLIO SERVIZIO	VALORE (iva esclusa)
dal 01/07/2023 al 30/06/2024	SLA 24x7 CTI 4h	€ 38.818,00
TOTALE		€ 38.818,00

DESCRIZIONE SLA GOLD:

CTI: tempo di intervento garantito (Call-to-Intervention)

DESCRIZIONE MANUTENZIONE HARDWARE:

È inclusa la Diagnosi, intervento sul posto, fornitura e sostituzione di parti di ricambio, reporting, il servizio di assistenza da remoto e la fornitura di parti di ricambio.

Sono compresi tutti gli apparati sia quelli per i quali erano prima attivi i servizi “HPE Tech Care Essential Service” e “HPE Mature Hardware Onsite Support” sia quelli già precedentemente coperti da supporto a carico del fornitore.

L’offerta rispetta le condizioni tecniche del capitolato e presenta un risparmio dal punto di vista economico; pertanto, è da ritenere congrua e vantaggiosa per la nostra Amministrazione. Si richiede quindi di adottare le procedure amministrative necessarie per il rinnovo del servizio.

Luogo e data: Firenze, DATA FIRMA DIGITALE

Il responsabile della E.Q.
Data Center, Sistemi e Cloud
Valerio Carboncini
(documento firmato digitalmente)