



**DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA  
PER IL SISTEMA DI BACKUP DEL PRODUTTORE RUBRIK**

**CAPITOLATO TECNICO**

### **Art. 1 – Oggetto della fornitura**

1 - **Attivazione del servizio di manutenzione e assistenza sulla piattaforma informatica di backup Rubrik**, dettagliato nel presente documento all'art. 3, **fino al 27 novembre 2025, dalla data di attivazione del servizio**, cioè dalla data indicata nell'ordine inviato al fornitore via Posta Elettronica Certificata (PEC). Per espletare tale servizio è richiesto che il contratto di assistenza hardware sia attivato con il produttore originale degli apparati informatici dell'Ente poi indicati nell'art 3.

### **Art. 2 – Caratteristiche della fornitura**

1 - Il Comune di Firenze ha in dotazione una soluzione di backup, restore e archive centralizzata basata su 20 nodi attivati su 5 apparati hardware, denominati "brik", del produttore Rubrik. Tale soluzione costituisce un cluster unico centralizzato per il completo salvataggio e il ripristino dei dati digitali dell'Ente. Purtroppo, la crescita costante nella produzione di file elettronici (documenti, allegati, video, immagini, registrazioni audio, ecc.) da parte di uffici, dipendenti e soggetti esterni a cui vengono erogati servizi comporta una corrispondente crescita nei dati che poi devono essere salvati. L'attuale soluzione è composta dalla seguente tipologia di apparati Rubrik: n. 2 brik modello r6408s e n. 2 brik modello r6404s (NB: per gli eventuali dettagli fare riferimento alle informazioni in possesso del produttore stesso). A questi è stato aggiunto un ulteriore Brik modello r6416 per il quale è ancora attivo il supporto iniziale dopo l'acquisto e pertanto non oggetto di questa fornitura.

2 - Tale fornitura ha durata limitata al periodo indicato e senza alcuna modalità di rinnovo automatico.

3 - I codici specifici della fornitura possono essere richiesti anche in formato Microsoft Excel o come standard aperto CSV (Comma-Separated Values) all'indirizzo di posta elettronica "eq.sistemi (AT) comune.fi.it", fermo restando che farà fede quanto presente all'art. 3.

4 - Gli attuali apparati e l'hardware, a seguito di eventuali e/o futuri spostamenti, possono essere dislocati in una qualsiasi sede del Comune di Firenze, comunque sempre presente all'interno del territorio comunale, quindi anche in una posizione o sede diversa da quella attualmente indicata sotto. La dislocazione attuale, quindi con valore meramente indicativo, è presso:

- la sala connettività e apparati di sistema in via Olmatello 25 – 50127 Firenze (FI).

5 – Visto l'importanza della soluzione informatica, la garanzia, la manutenzione o il servizio di supporto "premium" deve garantire la sostituzione degli apparati, indicati nel presente capitolato, in caso di completo guasto o malfunzionamento irreparabile oppure la celere riparazione ove possibile, inclusa la fornitura delle parti, l'installazione dei componenti di ricambio per quelli guasti/difettosi e tutta la manodopera. In mancanza dello specifico pezzo di ricambio o della parte esatta da sostituire (ad esempio per suo ritiro dal listino del produttore o per oggettiva e documentabile non reperibilità sul mercato dei ricambi e/o dei ricondizionati), è consentito di proporre e di concordare con i responsabili dell'Ente la sostituzione di un modulo hardware con una parte tecnologicamente equivalente o superiore (ad esempio di capacità o di prestazioni) o, nella totale e comprovata

indisponibilità di ricorrere a moduli “ricondizionati” (refurbished), purché completamente compatibile con l’apparato dove sarà inserita e senza oneri aggiuntivi a carico dell’Ente.

6 - Fanno parte del servizio di manutenzione e assistenza, anche le eventuali attività di analisi iniziale e la successiva diagnosi del guasto, dell’anomalia, della problematica e del malfunzionamento fino alla completa risoluzione del problema segnalato dal Committente. Sarà sempre cura del Committente procedere con le verifiche preliminari del caso per cercare di escludere, con ragionevole certezza, tutte le eventuali anomalie che potrebbero essere legate ad aspetti di natura temporanea o a modifiche di configurazioni e di impostazioni apportate sui sistemi software coinvolti.

7 - L’appalto di questi servizi non esclude né limita in alcun modo al personale tecnico dell’Amministrazione la possibilità di accedere e intervenire autonomamente, a livello di impostazioni e di completa configurazione, sui sistemi la cui manutenzione/assistenza è prevista in questa fornitura. Il Committente non è tenuto ad avvisare preventivamente dello svolgimento di tali attività il fornitore.

8 - Se nella sede è già presente personale tecnico-informatico dell’Ente, normalmente gli interventi di minore complessità quali sostituzione dischi fissi hot-swap, alimentatori hot-swap, adattatori GigaBit Interface Converter (GBIC), ecc. possono essere concordati tra le parti ed essere eseguiti in autonomia, una volta ricevuto il relativo pezzo di ricambio inviato dal servizio di supporto, con spese a suo carico, presso la sede dove appunto opereranno i tecnici del committente. Si precisa che tale possibilità concessa dal committente non solleva l’erogatore del servizio di supporto dall’obbligo di completa risoluzione del guasto e dall’eventuale intervento manuale di un proprio tecnico in loco, se richiesto dai tecnici dell’Ente o la complessità dell’intervento in manutenzione lo richiedano. Il fornitore è tenuto a collaborare nella risoluzione degli interventi se ciò è richiesto dal committente.

9 - Qualsiasi richiesta di intervento aperta entro le ore 24:00 (ventiquattro) dell’ultimo giorno utile di riferimento per la durata della presente fornitura dovrà in ogni caso essere risolta o adeguatamente chiusa dal fornitore, quindi con parere positivo dell’Ente, anche se si protrarrà nei mesi successivi.

10 – I servizi richiesti dovranno essere erogati, senza alcuna limitazione sul numero di richieste inoltrate dal committente, sia a livello complessivo che di eventuale contemporaneità.

11 - Durante l’arco temporale di espletamento del presente contratto, il servizio di manutenzione dovrà essere assicurato su tutti gli apparati anche se la dotazione hardware dovesse risultare parzialmente differente, non a livello sostanziale, da quanto in essere inizialmente; ad esempio, a causa di interventi di manutenzione pregressi o a seguito di future operazioni mirate per il potenziamento della relativa configurazione hardware dell’apparato.

12 - Nel caso un particolare intervento hardware o di manutenzione, per la risoluzione di un’anomalia o di un guasto e il ripristino completo dell’apparato coinvolto, richieda anche un adeguamento indispensabile a livello di versione o di patch del modulo Basic Input/Output System (BIOS), del microcode, del firmware e/o del software di base di funzionamento degli apparati, dei loro componenti, dei dischi fissi o di qualsiasi altro modulo del sistema, rimane in carico al servizio di supporto e, eventualmente, al fornitore recuperare, consegnare e installare il pacchetto contenente il microcode/firmware/software indicato, se così richiesto dal committente. In alternativa è concesso di trovare e di proporre un adeguato work-around per correggere il problema e superare il disservizio o il malfunzionamento in essere, se imputabile a tale aspetto. Quest’ultima possibilità

resta in ogni caso da concordare ed è vincolata all'approvazione esplicita da parte del committente oltre al fatto che risulti poi risolutiva e in grado di ripristinare le funzionalità corrette e complete del sistema.

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

- **presso la sede del cliente** – cioè l'intervento di assistenza o l'invio dell'apparato in sostituzione dovrà essere effettuato sempre on-site ovvero presso la sede dove è effettivamente dislocato l'apparato hardware o il particolare sistema ICT in manutenzione, come comunicato e concordato dal personale tecnico dell'Ente;
- **tempo di risposta o tempo di presa in carico** – qualsiasi giorno della settimana entro le 4 (quattro) ore successive al verificarsi del guasto o della segnalazione di anomalia bloccante. Il tempo di risposta non è solamente una presa in carico passiva della segnalazione, ma è il tempo misurato in ore lavorative che intercorre fra la segnalazione del problema da parte del personale dell'Ente e la comunicazione/riscontro all'Amministrazione, da parte del prestatore, almeno della diagnosi iniziale e della stima/previsione fatta sul tempo necessario a completare l'intervento ovvero, a risolvere il problema (ad esempio le tempistiche di invio del pezzo da sostituire o di quelle per l'eventuale sopralluogo del tecnico del supporto, ecc). Il riscontro richiesto può avvenire tramite comunicazione diretta (telefonica, cellulare, e-mail standard, PEC, ecc.), ma anche tramite il sistema automatico di web ticketing o il CRM del fornitore a ciò predisposto (stato del ticket web, mail di risposta, ecc.).
- **la disponibilità del servizio dovrà essere garantita** per tutto il giorno e per qualsiasi giorno della settimana, pertanto adottando la formula contrattuale standard generalmente denominata "24x7" (24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, festività comprese). Una volta presa in carico la richiesta, il supporto è tenuto a svolgere la diagnosi e l'intervento con celerità, competenza, attenzione e segnalare tempestivamente al committente eventuali criticità o ritardi che si potessero presentare rispetto anche alla stima e alle previsioni sulle tempistiche di ripristino comunicate (si rimanda alle penali previste).

14 - Con la sottoscrizione del presente atto, il fornitore dichiara di disporre e si obbliga ad avvalersi di risorse professionali e tecniche adeguatamente formate e altamente specializzate in relazione alle prestazioni contrattuali dovute, nonché di adeguati mezzi, beni e servizi necessari per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte con il presente atto, e garantisce e dichiara, altresì, che l'attività oggetto del presente contratto costituisce ordinaria attività di cui al proprio oggetto sociale, e che è dotato di propria autonomia organizzativa e gestionale, capace di operare nel settore dei servizi in oggetto, come di fatto opera, con propri capitali, mezzi ed attrezzature.

15 - Il fornitore del servizio e il personale da lui impiegato sono obbligati ad osservare tutte le norme, i vincoli della regolamentazione privacy, le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore (tecniche, luoghi di lavoro, sanitarie, ecc.), nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del presente atto, resteranno ad esclusivo carico del fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale ed il fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi a tal titolo, nei confronti del

committente, assumendosene pertanto ogni relativa alea. Inoltre, il fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne il committente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene, di privacy e sanitarie vigenti.

16 - Sono a carico del fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della presente fornitura, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per l'attivazione e la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

17 - Si precisa che il supporto e gli interventi presso le sedi del committente dovranno essere sempre garantiti con personale tecnico che parli anche italiano, per consentire un confronto con il personale del committente assolutamente esente da possibili fraintendimenti o viziato da scarsa chiarezza, per evitare così problemi aggiuntivi o inutili aggravii dei malfunzionamenti o guasti da risolvere.

18 - Una volta conclusa la procedura concorsuale, i canali da utilizzare (cellulare, PEC, numero verde, e-mail standard, web-ticketing, Customer Relationship Management - CRM, ecc.) e le modalità o il workflow da utilizzare per la richiesta degli interventi in manutenzione e la relativa presa in carico saranno concordati direttamente tra i tecnici del Comune e i referenti del fornitore. Tale modalità dovrà essere conforme con quanto previsto dal decreto legislativo n. 82 del 2005 noto come "Codice dell'amministrazione digitale" e ss.mm.

19 - Se qualcuno degli apparati riportati in elenco dovesse essere successivamente posto in EOL/EOS (End-Of-Life/End-Of-Support) da parte del produttore originale dell'apparato stesso, nel periodo di tempo residuo per espletare la fornitura, la copertura per l'assistenza tecnica e per la manutenzione hardware dovranno essere assicurate dal fornitore, quale partner di Rubrik, rispettando gli stessi livelli di servizio (SLA) del contratto originale e quanto previsto dal presente Capitolato.

### **Art. 3 – Elenco e caratteristiche dell'infrastruttura**

1 - I codici richiesti per soddisfare la presente fornitura sono (oppure codici "migliorativi" nel caso fossero stati nel frattempo sostituiti o aggiornati dal produttore Rubrik, ma i codici indicati devono sempre essere "certificati e autorizzati" dal vendor stesso):

Numero Seriale Appliance	Modello Appliance	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Mesi
AA185064040017	R6404S - 4 Nodi	RS-HW- SVC-PE- S2	Supporto Hardware per R6000S; Premium Support	1	23
AA185064040017	R6404S - 4 Nodi	RS-BT-SW- SVC- PE	Supporto Licenze Software Life of Device RCDM; per usable BETB	30	23
AA192464040135	R6404S - 4 Nodi	RS-HW- SVC-PE- S2	Supporto Hardware per R6000S; Premium Support	1	23
AA192464040135	R6404S - 4 Nodi	RS-BT-SW- SVC- PE	Supporto Licenze Software Life of Device RCDM; per usable BETB	30	23
AA190364080063	R6408S - 4 Nodi	RS-HW- SVC-PE- S2	Supporto Hardware per R6000S; Premium Support	1	23
AA190364080063	R6408S - 4 Nodi	RS-BT-SW- SVC- PE	Supporto Licenze Software Life of Device RCDM; per usable BETB	60	23

AA193764080163	R6408S - 1 Nodo	RS-HW- SVC-PE- S1	Supporto Hardware per R6000S; Premium Support	1	23
AA193764080163	R6408S - 1 Nodo	RS-BT-SW- SVC- PE	Supporto Licenze Software Life of Device RCDM; per usable BETB	15	23
AA193764080163	R6408S - 3 Nodi	RS-HW- SVC-PE- S2	Supporto Hardware per R6000S; Premium Support	3	22
AA193764080163	R6408S - 3 Nodi	RS-BT-SW- SVC- PE	Supporto Licenze Software Life of Device RCDM; per usable BETB	45	22
AA193764080163	R6408S - 3 Nodi	RS-FE- ADN-PE- PP	Rubrik Foundation Add-On Edition; per usable BETB; Premium Support	45	22

#### **Art. 4 – Durata e parti del contratto. Sospensioni.**

- 1 - Il presente contratto avrà la durata di 23 mesi (necessaria per garantire l'allineamento delle scadenze delle manutenzioni e assistenze), senza modalità automatiche di rinnovo.
- 2 - Le condizioni, di cui al presente capitolato, hanno validità per tutta la durata contrattuale.
- 3 - Le sospensioni dell'esecuzione del contratto sono disposte ai sensi dell'art. 121 del D.Lgs. 36/2023.

#### **Art. 5 – Penali e rispetto dei livelli di servizio**

- 1 - Nel caso che gli SLA indicati negli artt. 1 e 2 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.
- 2 - Per il calcolo delle penali, i valori ottenuti saranno arrotondati sempre per difetto al numero intero tralasciando, quindi, i decimali di euro.
- 3 Le penali, in conformità a quanto indicato dal Decreto legislativo n. 36/2023 e ss.mm.ii., sempre salvo la risarcibilità dell'eventuale maggior danno, saranno applicate nei seguenti casi:
  - **P01 - ritardo nel tempo di risposta (o di presa in carico)** sulla segnalazione non imputabile al committente e imputabile al fornitore, salvo prova contraria a carico del fornitore stesso, la penale equivale a 1/50.000 (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;
  - **P02 – inadeguatezza parti di ricambio e/o carenze tecnico-professionali e/o qualitative nell'espletamento della fornitura;** qualora le modalità di intervento adottate, le procedure di risoluzione adottate, il personale tecnico e/o le attività svolte dal fornitore non risultino adeguati/pertinenti/competenti, non rispondano ai livelli di professionalità richiesti o non siano di un livello qualitativo soddisfacente, il Comune invierà una prima comunicazione formale di richiamo al fornitore con l'indicazione delle carenze rilevate. A tale prima comunicazione, il fornitore deve rispondere entro 5 (cinque) giorni lavorativi indicando i comportamenti, i tecnici

attivati e le soluzioni da porre in essere, entro al massimo 3 (tre) 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 e/o scarsa professionalità, il Comune potrà inviare una seconda comunicazione di richiamo ed applicare contestualmente una penale di 1/3.000 (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.

Per quanto non stabilito e definito nel presente Capitolato si rimanda alla scheda di richiesta offerta o lettera d'invito.

Il RUP

Dott. Valerio Carboncini