



Repubblica Italiana

Assemblea Regionale Siciliana

Servizio Informatica

**SERVIZI DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA E
SUPPORTO A SISTEMI ED APPLICAZIONI
INFORMATICHE**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Articolo 1 Oggetto della gara

Oggetto della gara è:

1. la fornitura di servizi di manutenzione agli apparati informatici di seguito elencati nell'allegato "A" che forma parte integrante del presente capitolato.
2. la fornitura di servizi di assistenza ai prodotti software di base installati sugli apparati informatici di cui al punto 1 e di seguito elencati nell'allegato "B" che forma parte integrante del presente capitolato.
3. la fornitura di servizi di programmazione relativi alla gestione e manutenzione delle procedure informatiche installate sul sistema IBM AS/400 dell'Amministrazione elencate nell'allegato "C".

Nell'offerta economica la ditta indicherà:

- il costo delle attività di manutenzione relative ai punti 1 e 2 del presente articolo;
- il costo per ore/uomo di programmazione relativo al punto 3 del presente articolo.

Articolo 2 Durata dell'Appalto

L'appalto avrà una durata di anni due dalla data di inizio della prestazione di servizio.

Articolo 3 Variazioni di Prodotti e Quantità

I prodotti e le quantità riportate negli allegati "A" e "B" potranno essere oggetto di variazioni a seguito di immissione o ritiro ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione.

In tale eventualità si procederà alla conseguente regolazione del canone di manutenzione alla stregua dei prezzi di aggiudicazione.

Nel caso di immissione di un nuovo prodotto hardware o software (non contenuto quindi nell'elenco iniziale) il relativo singolo canone di manutenzione non potrà risultare superiore a quello praticato dal produttore al momento in cui decorrerà il servizio di manutenzione, ribassato della stessa percentuale praticata dalla ditta in sede di aggiudicazione.

Tutti i servizi di assistenza e manutenzione definiti nei successivi articoli devono essere garantiti per l'intera dotazione indicata nell'allegato A, a prescindere dall'eventuale validità residua della garanzia fornita dal produttore.

Articolo 4 Visite e Sopralluoghi

La ditta è tenuta alla effettuazione di sopralluoghi e visite, nel numero e nella durata che riterrà necessaria, da effettuarsi dietro appuntamento con il personale tecnico del Servizio Informatica avente come finalità il riscontro puntuale delle apparecchiature da sottoporre a manutenzione (punto 1 dell'art. 1), dei prodotti software di base (punto 2 dell'art. 1) e dei prodotti applicativi installati (punto 3 dell'art. 1) come anche degli ambienti di sviluppo e dei linguaggi di programmazione utilizzati per la realizzazione di questi ultimi.

La ditta dichiarerà, in fase di presentazione dell'offerta, di aver visionato gli impianti e gli ambienti applicativi e confermerà di essere in grado di assumere la gestione degli impianti visionati nelle modalità indicate nel presente capitolato tecnico.

Articolo 5 **Sede Operativa**

La ditta dichiarerà, in fase di presentazione dell'offerta, di avere una sede operativa presente a Palermo con una presenza di tecnici tale da garantire lo svolgimento delle attività richieste nei tempi indicati.

Articolo 6 **Certificazioni e Documentazioni**

La ditta dichiarerà, in fase di presentazione dell'offerta, di possedere le certificazioni ISO 9001 relative alla "fornitura ed installazione di prodotti hardware e software, configurazione di reti informatiche e servizi di assistenza software".

La ditta dichiarerà, inoltre, di essere un "Business Partner IBM" e "Business Partner Lenovo" così come riscontrabile dai rispettivi siti web dei produttori.

Inoltre, per ognuna delle tre diverse aree di attività indicate, è richiesto quanto segue.

Manutenzione hardware

La ditta dichiarerà che ognuno dei tecnici che opereranno all'interno dell'Amministrazione nello svolgimento delle attività di manutenzione hardware hanno già effettuato servizi analoghi, per complessità e dimensioni, a quelli richiesti presso altri Enti Pubblici o Aziende Private sulle tecnologie oggetto del capitolato tecnico. In particolare la ditta dovrà indicare l'Ente Pubblico o l'Azienda Privata presso la quale hanno operato i tecnici, l'elenco dei prodotti gestiti e la durata del contratto e dovrà presentare una dichiarazione, rilasciata dall'Ente Pubblico o dall'Azienda Privata, attestante la corretta esecuzione del servizio.

Manutenzione software

La ditta dichiarerà che ognuno dei tecnici che opereranno all'interno dell'Amministrazione nello svolgimento delle attività di manutenzione software hanno già effettuato servizi analoghi, per complessità e dimensioni, a quelli richiesti presso altri Enti Pubblici o Aziende Private sulle tecnologie oggetto del capitolato tecnico. In particolare la ditta dovrà indicare l'Ente Pubblico o l'Azienda Privata presso la quale hanno operato i tecnici, l'elenco dei prodotti gestiti e la durata del contratto e dovrà presentare una dichiarazione, rilasciata dall'Ente Pubblico o dall'Azienda Privata, attestante la corretta esecuzione del servizio.

Servizi di Programmazione

La ditta dichiarerà che ognuno dei programmatori che opereranno all'interno dell'Amministrazione nello svolgimento delle attività di supporto alla programmazione su sistema IBM AS/400 con linguaggio di programmazione RPG hanno già effettuato servizi di programmazione analoghi, per complessità e dimensioni, a quelle richieste presso altri Enti Pubblici o Aziende Private sulle tecnologie oggetto del capitolato tecnico.

In particolare la ditta dovrà indicare l'Ente Pubblico o l'Azienda Privata presso il quale hanno operato i programmatori, l'elenco delle applicazioni sviluppate o mantenute e la durata del contratto e dovrà presentare una dichiarazione, rilasciata dall'Ente Pubblico o dall'Azienda Privata, attestante la corretta esecuzione del servizio.

Infine, la ditta dichiarerà inoltre espressamente di essere in grado di operare sulle applicazioni software installate sul sistema IBM AS/400 dell'Amministrazione e delle quali ha preso visione durante i sopralluoghi.

Articolo 7

Giorni e Fasce Orarie di Intervento

Tutti gli interventi da parte della ditta dovranno essere effettuati presso i locali dell'Amministrazione di norma dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 20:00.

Nel solo caso delle attività previste nel punto 3 dell'art. 1 è possibile concordare con il Servizio Informatica un metodo di accesso remoto.

Ove sussistano particolari ragioni l'intervento potrà effettuarsi, a richiesta dell'Amministrazione, oltre l'orario previsto ed eventualmente anche in giorni festivi. In questo caso sarà riconosciuto un compenso orario straordinario, che dovrà essere indicato nell'offerta economica.

La richiesta di intervento, da effettuarsi nelle fasce orarie sopra indicate, potrà avvenire con chiamata telefonica, e-Mail, Fax o anche verbalmente.

Articolo 8

Servizi di Manutenzione Hardware

Tutti gli apparati, componenti e sistemi elencati nell'allegato "A" dovranno essere mantenuti per la durata del contratto presso i locali dell'Amministrazione con tempi di intervento non superiore a 2 ore dal momento della segnalazione del guasto e tempi di ripristino non superiori a 8 ore. Gli interventi sono da intendersi in numero illimitato.

In nessun caso saranno possibili interventi di manutenzione fuori dagli uffici dell'Amministrazione.

Le macchine o i componenti hardware che saranno installati in sostituzione di quelli guasti diverranno di proprietà dell'Amministrazione in cambio di quanto sostituito che dovrà essere ritirato dalla ditta a proprie cure e spese. Tutte le movimentazioni e gli spostamenti di materiale, componenti ed apparati hardware saranno a cura della ditta che nulla potrà pretendere per tali attività.

E' interamente a carico della ditta la determinazione della causa del problema, l'individuazione del componente malfunzionante ed il ripristino della piena funzionalità della singola macchina in errore.

Il servizio prevede sia una manutenzione correttiva che una preventiva. Esso non dovrà quindi essere limitato alla manutenzione delle macchine e/o dei componenti hardware malfunzionanti ma dovrà assicurare che le apparecchiature siano costantemente mantenute aggiornate apportandovi le modifiche introdotte di volta in volta dalla casa produttrice.

Tale scopo deve essere raggiunto con le installazioni di quelle modifiche tecniche (hardware e software) che il costruttore rilascia e pertanto, a tal fine, la ditta assume l'obbligo di apportare sui prodotti oggetto del servizio e con la massima tempestività le suddette modifiche tecniche rilasciate dal costruttore.

La ditta, nel ripristinare le condizioni normali di operatività delle macchine, dovrà orientarsi a garantire la continuità e l'affidabilità del servizio informatico che l'Amministrazione eroga ai propri utenti.

a. Manutenzione Correttiva

La ditta dovrà assumersi interamente l'onere della riparazione dei guasti hardware riscontrati rispettando i tempi indicati.

Nel caso che l'inconveniente non sia riconducibile ad un elemento oggetto del servizio di manutenzione, la ditta **dovrà** comunque avere cura di effettuare tutte le azioni atte ad identificare la causa del malfunzionamento in modo da segnalarlo tempestivamente al responsabile designato dall'ARS, indirizzandolo in tal modo verso la risoluzione del problema.

La ditta **dovrà garantire inoltre:**

la fornitura e l'installazione di qualsiasi parte di ricambio o di componenti necessarie, che dovranno essere **originali, nonché di quanto altro occorra per l'espletamento del servizio stesso;**

la fornitura dei materiali di consumo (lubrificanti, solventi, diluenti, ecc.) utilizzati per l'espletamento del servizio manutentivo;

la eventuale sostituzione delle macchine o componenti hardware guasti con altre di stessa marca, tipo e modello e comunque originali e nuovi di fabbrica.

b. Manutenzione Preventiva

La manutenzione preventiva ha lo scopo di prevenire inconvenienti, estendere la vita operativa delle macchine e/o dei componenti hardware e mantenere inalterato nel tempo la **funzionalità dell'installato.**

A tal fine la ditta si impegna inoltre:

ad assumersi l'onere di reperire con la massima **tempestività** e quindi di installare tutte le modifiche tecniche e/o l'aggiornamento del livello di BIOS, firmware e micro code sviluppati dal produttore;

a procedere alla sostituzione delle parti soggette ad usura e/o alle regolazioni di componenti di macchina in condizioni di funzionamento critiche.

Tale servizio **dovrà** essere effettuato dalla ditta durante gli interventi di manutenzione correttiva oppure **secondo modalità e tempi concordati con il responsabile designato dall'Amministrazione.**

L'Amministrazione si riserva la **facoltà** di non aderire all'introduzione di modifiche o miglioramenti quando questi verranno ritenuti non opportuni, tranne che la ditta, in questi casi, non si assuma la **responsabilità** di tali cambiamenti dimostrandone la loro **indispensabilità.**

Articolo 9

Servizi di Assistenza al Software di Base

Tutti i prodotti software di base elencati nell'allegato "B" dovranno essere mantenuti per la durata del contratto presso i locali dell'Amministrazione con tempi di intervento non superiore a 2 ore dal momento della segnalazione del guasto. Gli interventi sono da intendersi in numero illimitato.

E' interamente a carico della ditta la determinazione della causa del problema, l'individuazione del componente software malfunzionante ed il ripristino della piena **funzionalità** del componente software in errore.

Il tempo di intervento, come detto, non deve essere superiore alle 2 ore. Il tempo di ripristino, invece, non **potrà** superare i 5 giorni lavorativi per i problemi noti al produttore. Per i problemi non noti la ditta si impegna ad informare, per iscritto e periodicamente, il responsabile designato dell'Amministrazione delle iniziative intraprese per la risoluzione del malfunzionamento indicando una stima orientativa dei tempi necessari alla soluzione.

Il servizio prevede sia una manutenzione correttiva che una preventiva. Esso non **dovrà** quindi essere limitato alla manutenzione del software ma **dovrà** assicurare che questo sia costantemente mantenuto aggiornate apportandovi le modifiche introdotte di volta in volta dalla casa produttrice. Tale scopo deve essere raggiunto con le installazioni di tutti gli aggiornamenti e le nuove versioni dei prodotti installati e di quelle modifiche

tecniche (PTF, Patch e Fix) che il costruttore rilascia e pertanto, a tal fine, la ditta assume l'obbligo di apportare sui prodotti oggetto del servizio e con la massima tempestività le suddette modifiche tecniche rilasciate dal costruttore.

La ditta, nel ripristinare le condizioni normali di operatività, dovrà orientarsi a garantire la continuità e l'affidabilità del servizio informatico che l'Amministrazione eroga ai propri utenti.

a. Manutenzione Correttiva

La ditta dovrà assumersi interamente l'onere della riparazione delle malfunzioni software.

Nel caso che l'inconveniente non sia riconducibile ad un elemento oggetto del servizio di manutenzione, la ditta dovrà comunque avere cura di effettuare tutte le azioni atte ad identificare la causa del malfunzionamento in modo da segnalarlo tempestivamente al responsabile designato dall'Amministrazione indirizzandolo in tal modo verso la risoluzione del problema.

b. Manutenzione Preventiva

La manutenzione preventiva ha lo scopo di prevenire inconvenienti, estendere la vita operativa dei prodotti e mantenere inalterato nel tempo la funzionalità degli stessi.

A tal fine la ditta si impegna ad assumersi l'onere di reperire con la massima tempestività e quindi di installare tutti gli aggiornamenti e le nuove versioni dei prodotti installati come anche le modifiche tecniche e/o aggiornamento del livello di Patch, PTF o Fix sviluppati dal produttore.

Tale servizio dovrà essere effettuato dalla ditta durante gli interventi di manutenzione correttiva oppure secondo modalità e tempi concordati con il responsabile designato dall'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di non aderire all'introduzione di modifiche o miglioramenti quando questi verranno ritenuti non opportuni, tranne che la ditta, in questi casi, non si assuma la responsabilità di tali cambiamenti dimostrandone la loro indispensabilità.

Tra le attività correlate alla manutenzione preventiva rientrano anche le attività di supporto alla gestione dei problemi e delle richieste provenienti dal personale tecnico dell'Amministrazione.

Articolo 10

Servizi di Programmazione e Supporto alle Procedure Applicative

Tutti i prodotti software applicativi elencati nell'allegato "C" dovranno essere mantenuti per l'intera durata del contratto presso i locali dell'Amministrazione con tempi di intervento non superiore a 2 ore dal momento della segnalazione del guasto. Gli interventi sono da intendersi in numero illimitato.

Durante la fase di avvio del contratto la ditta provvederà ad assicurare, per un periodo di almeno 40 giorni lavorativi, la presenza presso l'Amministrazione di almeno un programmatore con l'obiettivo di acquisire, nel dettaglio, la conoscenza delle procedure applicative presenti sul sistema IBM AS/400 in modo da poterne garantire la successiva manutenzione.

E' interamente a carico della ditta la determinazione della causa del problema che ha interessato il prodotto applicativo, l'individuazione del componente software malfunzionante ed il ripristino della piena funzionalità del software in errore.

La ditta, nel ripristinare le condizioni normali di operatività, dovrà orientarsi a garantire la continuità e l'affidabilità del servizio informatico che l'Amministrazione eroga ai propri utenti.

L'attività di programmazione svolta sarà conteggiata in ore/uomo di programmazione e risulterà dai rapporti di intervento che saranno rilasciati e verrà fatturata con cadenza mensile. Nell'offerta economica la ditta

indicherà il costo per ore/uomo di programmazione.

Articolo 11

Penalità

Se nei tempi indicati la ditta non interverrà con le modalità descritte l'Amministrazione potrà applicare una penale in ragione di 100,00 Euro per giorno di ritardo nell'esecuzione delle attività, a meno che il ritardo sia da imputare all'Amministrazione o a causa di forza maggiore.

Detto ritardo non potrà protrarsi oltre 10 giorni, dopo di che l'Amministrazione ha facoltà di risolvere in tutto o in parte il contratto commissionando la fornitura a terzi in danno alla ditta.

Articolo 12

Responsabilità per Danni

La ditta è responsabile nel caso abbia usato, nell'esecuzione dell'appalto, dispositivi, programmi o soluzioni tecniche di cui altri detengano la privativa.

La ditta sosterrà i costi di difesa contro qualsiasi azione per violazione di brevetti (per invenzioni, modelli industriali e marchi) e di diritti d'autore, che venisse promossa contro l'Amministrazione in relazione alle macchine o ai programmi forniti in base all'appalto o in relazione al loro uso.

Allegato "A"

Elenco dei dispositivi hardware

Qta	Type	Mod.	Descrizione
1	8852	5TG	IBM BladeCenter H Chassis
1	8406	70Y	IBM PS7000 Express Blade Server
1	8721	HC2	Lenovo Flex System Enterprise Chassis
3	7X16	CTO1WW	Lenovo ThinkSystem SN550
1	2076	124	IBM STORWIZE V7000
2	2072	3H4	IBM STORWIZE V5000 - 5030
1	3580	BLG	IBM TS2240 Tape Drive
2	8960	F24	IBM Storage Networking SAN24B-6
1	7X08	CTO1WW	Lenovo ThinkSystem SR530
2	7X02	CTO1WW	Lenovo ThinkSystem SR630
1	7X08	A0A DEA	Lenovo ThinkSystem SR530
1	3555	L3A	TS4300 Tape Drive LTO7 HH FC
1	7271	A08A EA	Lenovo ThinkSystem SR630
2			Lenovo DB610S FC SAN SWITCH
1	3P4	4680	IBM STORWIZE V5000 - 5045

Allegato "B"

Elenco dei prodotti software di base

1	VMWare vCenter Enterprise
12	VMWare vSphere Enterprise Plus
1	VMWare vCenter Standard
6	VMWare vSphere Essentials Plus
1	IBM PowerVM Standard (VIOS)

Elenco dei prodotti software su Sistema iSeries AS/400

Program	Release	Descrizione
5761SS1	V6R1M0 LOO	Libreria QGPL
576ISSI	V6R1M0 LOO	Libreria QUSRSYS
5761SS1	V6R1M0 LOO	i5/OS
5761SS1	V6R1M0	Supporto base esteso
5761SS1	V6R1M0	Informazioni in linea
5761SSI	V6R1M0	Supporto indirizzario base esteso
5761SS1	V6R1M0	Ambiente System/36
5761SSI	V6R1M0	Ambiente System/38
576ISS1	V6R1M0	Libreria programmi di esempio
5761SSI	V6R1M0	AFP Compatibility Fonts
5761SS1	V6R1M0	*PRV Supporto compilatore CL
5761SS1	V6R1M0	Server Host
5761SS1	V6R1M0	Include apertura del sistema
576ISSI	V6R1M0	GDDM
576ISSI	V6R1M0	Media and Storage Extensions
5761SS1	V6R1M0	Supporto NLS esteso
5761SS1	V6R1M0	ObjectConnect
5761SS1	V6R1M0	Supporto server integrato
5761SS1	V6R1M0	Qshell
5761SS1	V6R1M0	Domain Name System
5761SS1	V6R1M0	Portable App Solutions Environment
5761SS1	V6R1M0	Digital Certificate Manager
5761SS1	V6R1M0	CCA Cryptographic Service Provider
5761SS1	V6R1M0	Supporto stampante IPM 1-55 PSF per i5/OS

5761SS1	V6R1M0	Supporto stampante IPM 1-100 PSF per i5/OS
5761SS1	V6R1M0	Supp. stamp. qualsiasi velocità PSF per i5/OS
5761SS1	V6R1M0	International Components for Unicode
5761SS1	V6R1M0	HA Switchable Resource
5761SS1	V6R1M0	HA Journal Performance
5761SS1	V6R1M0	Additional Fonts
5761SS1	V6R1M0	Componenti Open Source di Performance Viewer
5761AF1	V6R1M0	IBM Advanced Function Printing Utilities
5761BR1	V6R1M0	Backup Recovery and Media Services
5761BR1	V6R1M0	BRMS - Network Feature
5761BR1	V6R1M0	BRMS - Advanced Feature
5722BZ1	V5R1M0	IBM Business Solutions
5761CM1	V6R1M0	IBM Communications Utilities per System i
5761DBI	V6R1M0	System/38 Utilities
5761DE1	V6R1M0	IBM DB2 Extenders Versione 9.1 per i5/OS
5761DE1	V6R1M0	DB2 Text Extender
5761DE1	V6R1M0	DB2 XML Extender
5761DE1	V6R1M0	Text Search Engine
5761DG1	V6R1M0	IBM HTTP Server per i5/OS
5761 DGI	V6R1M0	Triggered Cache Manager
5761DP4	V6R1M0	IBM DB2 DataPropagator per iSeries, V8.1
5761HAS	V6R1M0	iHASM
5722IPI	V5R3M0	IBM Infoprint Server per iSeries
5761JC1	V6R1M0	IBM Toolbox per Java
5761JV1	V6R1M0	IBM Developer Kit per Java
5761JV1	V6R1M0	Java Developer Kit 1.4
5761JV1	V6R1M0	Java Developer Kit 5.0
5761JV1	V6R1M0	J2SE5.0 32 bit
5761JV1	V6R1M0	J2SE5.0 64 bit
5761JV1	V6R1M0	Java Developer Kit 6
5761JV1	V6R1M0	Java SE 6 32 bit
5761JV1	V6R1M0	Java SE 6 64 bit
5761LSV	V6R1M0	Extended Integrated Server Support
5761NAE	V6R1M0	Network Authentication Enablement
5761PTI	V6R1M0	IBM Performance Tools per i5/OS
5761PTI	V6R1M0	Performance Tools - Manager Feature
5761PTI	V6R1M0	Performance Tools - Agent Feature
5761PTI	V6R1M0	Performance Tools - Watcher lavori
5761QU1	V6R1M0	IBM Query per i5/OS
5733SC1	V6R1M0	IBM Portable Utilities for i5/OS

5733SC1	V6R1M0	OpenSSH, OpenSSL, zlib
5761ST1	V6R1M0	DB2 Query Mgr and SQL DevKit
5761TC1	V6R1M0	IBM TCP/IP Connectivity Utilities per i5/OS
5761TS1	V6R1M0	IBM Transform Services per i5/OS
5761TSI	V6R1M0	Conversioni - Conversione da AFP a PDF
5722UME	V1R2M0	Abilitazione di IBM Universal Manageability
5761WDS	V6R1M0	WebSphere Development Studio
5761WDS	V6R1M0	Application Development ToolSet
5761 WDS	V6R1M0	ILE RPG
5761WDS	V6R1M0	RPG II compatibile con System/36
5761 WDS	V6R1M0	RPG III compatibile con System/38
5761 WDS	V6R1M0	RPG/400
5761 WDS	V6R1M0	Compilatore ILE RPG *PRV
5761WDS	V6R1M0	ILE COBOL
5761 WDS	V6R1M0	System/36 Compatibile COBOL
5761 WDS	V6R1M0	System/38 Compatibile COBOL
5761 WDS	V6R1M0	OPM COBOL
5761 WDS	V6R1M0	Compilatore ILE COBOL *PRV
5761WDS	V6R1M0	ILEC
5761WDS	V6R1M0	ILE C++
5761 WDS	V6R1M0	IXLC perC/C++
5761WDS	V6R1M0	Workstation Tools - Base
576IXE1	V6R1M0	IBM System i Access per Windows
5761XH2	V6R1M0	IBM System i Access per Web
5722XP1	V5R3M0	IBM System i Access per Wireless
5761XW1	V6R1M0	Famiglia IBM System i Access
5761XW1	V6R1M0	System i Access Enablement Support

Allegato “C”

Programmi applicativi

Realizzati in linguaggio di programmazione RPG versione 3.

Ecco le parole chiave (keywords) estratte dal testo, suddivise per categoria:

- **Core Business / Oggetto della Gara:**
- * Gara d'appalto
- * Manutenzione apparati informatici
- * Assistenza software
- * Programmazione informatica
- * Gestione procedure

- **Specifiche Tecniche:**
- * Hardware (Apparati informatici)
- * Software di base
- * IBM AS/400
- * Procedure informatiche

- **Aspetti Economici e Contrattuali:**
- * Offerta economica
- * Costo ore/uomo
- * Capitolato
- * Allegati (A, B, C)

- **Sintesi in singole parole (per tag/indicizzazione):**
- * Manutenzione
- * Assistenza
- * Programmazione
- * IT
- * Software
- * Hardware
- * AS/400
- * Costi