

ACI Informatica S.p.A.

Capitolato tecnico per la fornitura del servizio di manutenzione delle apparecchiature installate presso il Data Center ACI Informatica e degli apparati di rete LAN e WAN periferici installati presso i clienti di ACI Informatica

Allegato N. 7 al Disciplinare di gara

CIG 6587331581

Sommario

1	Premessa	3
2	Definizioni	4
3	Il Servizio di manutenzione	5
3.1	Descrizione del servizio	5
3.1.1	Caratteristiche comuni a tutti i tipi di manutenzione	5
3.1.2	Dismissione apparecchiatura dal contratto di manutenzione.....	6
3.1.3	Inserimento di apparecchiatura nel contratto di manutenzione	6
3.2	Modalità di svolgimento del servizio	7
4	Apparecchiature oggetto della manutenzione	9
4.1	SISTEMI CENTRALI	9
4.1.1	Sistemi "centrali" installati presso il Data Center ACI Informatica primario e secondario con assistenza H24	9
4.1.2	Sistemi "centrali" installati presso il Data Center ACI Informatica primario e secondario con assistenza 8x5.....	12
4.1.3	Sistemi "centrali" installati presso il Data Center ACI Informatica secondario con assistenza per 20 giorni l'anno ed in caso di disastro	13
4.2	APPARATI DI RETE.....	15
4.2.1	Apparati di rete installati presso il Data Center ACI Informatica in Roma	15
4.2.2	Apparati di rete installati presso le sedi di ACI Informatica, ACI Roma e gli Uffici Provinciali (PRA) e Direzioni Regionali.....	21
4.2.3	Apparati di rete installati presso le sedi Periferiche degli Automobile Club Provinciali, Delegazioni ed altri Enti.....	24
4.2.4	Firmware e prodotti software oggetto della manutenzione	25
5	INFORMAZIONI SULLE SEDI con apparati oggetto della manutenzione	26
5.1	Elenco delle sedi ACI di Roma e degli Uffici Provinciali (PRA)/Direzioni Regionali	26
5.2	Ripartizione per Regione degli Automobile Club Provinciali e Delegazioni ACI.....	29

1 PREMESSA

ACI Informatica ha necessità di rinnovare la manutenzione hardware delle apparecchiature Data Center situate presso:

- Il Data Center di ACI Informatica sito in Via Fiume delle Perle n. 24 in Roma;
- Il sito secondario di Business Continuity di Aci Informatica sito in Roma;

e degli apparati di rete di LAN e WAN che realizzano la connettività con I cliente ACI ed altri Enti le cui sedi sono distribuite su tutto il territorio italiano:

Le tecnologie esistenti sono di diversi fornitori e la scelta è quella di **affidarsi ad un unico erogatore del servizio**.

L'obiettivo del servizio di manutenzione è quello di mantenere, per tutta la durata del contratto, la piena efficienza delle apparecchiature attraverso un servizio di assistenza on-site finalizzato alla manutenzione preventiva delle apparecchiature ed alla rimozione di malfunzionamenti secondo le modalità e i livelli di servizio previsti.

Il servizio deve comprendere tutto quanto necessario per garantire il corretto svolgimento delle attività di manutenzione; in particolare:

- Il diritto di chiamata e le attività di analisi per la determinazione della causa anomalia;
- Il costo dell'intervento, senza alcun limite sul numero degli interventi per tutta la durata contrattuale;
- Qualsiasi tipologia di materiale occorrente per ripristino delle apparecchiature ;

Nel seguito del documento è riportata la “descrizione del servizio” e la macro descrizione delle “apparecchiature oggetto del servizio”:

- Le apparecchiature centrali sono elencate raggruppate tra quelle poste sul sito primario e quelle poste sul sito secondario;
- Le apparecchiature di rete sono state aggregate per dislocazione, tecnologia, fornitore.

Per gli **apparati di rete** la manutenzione deve essere estesa anche al “firmware” e al “microcode” di tutti i componenti hardware, ed ai prodotti di software di base installati nelle apparecchiature.

Il dettaglio delle apparecchiature da mettere sotto servizio di manutenzione e la loro distribuzione territoriale è riportato nei Capitoli 4 e 5.

2 DEFINIZIONI

Nel corpo del capitolato, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **capitolato tecnico**, il presente documento;
- **Sistema o Apparecchiatura**, l'insieme delle componenti hardware che costituiscono il sistema informatico oggetto del servizio descritto dal capitolato;
- **Committente**, ACI Informatica S.p.A.;
- **Impresa o fornitore**: la società aggiudicataria della gara.

3 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

L'impresa dovrà garantire il servizio di manutenzione hardware "on-site" delle apparecchiature oggetto del contratto per un periodo di 36 mesi dalla data di presa in carico delle attività che, se non diversamente disposto attraverso verbale, coincide con la data di sottoscrizione del contratto. Il periodo di manutenzione previsto per ciascuna apparecchiatura deve decorrere dalla data di presa in carico delle stesse e fino alla scadenza del contratto.

3.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'impresa dovrà garantire il servizio di manutenzione hardware "on-site" delle apparecchiature oggetto del contratto, per il periodo indicato per ciascuna apparecchiatura, a decorrere dalla data di presa in carico delle attività da parte dell'Impresa, secondo quanto normato nel contratto.

Il servizio obbliga l'impresa, in caso di malfunzionamento hardware, a ripristinarne la piena funzionalità. Si specifica che per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità nel funzionamento delle apparecchiature.

La richiesta di intervento sarà effettuata dalla conduzione operativa di ACI Informatica.

Le modalità di presa in carico ed i tempi di risoluzione e tracciatura dell'intervento da parte dell'Impresa sono descritte nel successivo capitolo 4.

Inoltre, per gli apparati di rete presenti nell'elenco riportato nel capitolo 4 del presente documento il fornitore dovrà disporre dei servizi di manutenzione sufficienti a permettere ad ACI Informatica in caso di bugs:

- l'apertura di case al servizio di assistenza del produttore dell'apparato
- l'aggiornamento gratuito dell'IOS SW per il bug fixing

ACI Informatica si riserva il diritto di richiedere ai produttori la conferma sull'effettiva copertura dei servizi di manutenzione.

3.1.1 Caratteristiche comuni a tutti i tipi di manutenzione

Il servizio di manutenzione riguarderà sia la manutenzione preventiva sia quella correttiva delle apparecchiature.

- **la manutenzione preventiva:** impegna l'Impresa a proporre e concordare con il Committente interventi (regolazioni, controlli, sostituzioni) finalizzati all'ottimizzazione ed all'aggiornamento delle apparecchiature; tali interventi dovranno essere effettuati periodicamente al fine di consentire la perfetta funzionalità delle stesse e prevenirne i malfunzionamenti e comunque miranti a ridurre i costi di gestione dei sistemi mediante l'eliminazione delle possibili fonti di problemi.
- **la manutenzione correttiva:** consiste sia nella riparazione dei guasti, blocco o altro inconveniente che dovesse verificarsi, sia nella messa a disposizione di tutte le parti di ricambio in sostituzione e nell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle apparecchiature.

Per entrambi i tipi di manutenzione sopra indicati, l'Impresa dovrà utilizzare parti di ricambio di primaria qualità, **nuove di fabbrica o "refurbished"**, prodotte dallo stesso costruttore delle apparecchiature. Le parti di ricambio - che dovranno essere identiche alle parti sostituite - verranno fornite dall'Impresa senza alcun onere aggiuntivo per ACI Informatica.

L'impresa potrà proporre ad ACI Informatica, a totale carico dell'Impresa stessa, l'effettuazione di modifiche tecniche, consistenti in miglioramenti e/o aggiornamenti, al fine di elevare il grado di affidabilità delle apparecchiature, di migliorarne il funzionamento e di aumentarne la sicurezza.

ACI Informatica potrà riservarsi di accettare o meno le modifiche proposte.

Il ripristino delle apparecchiature deve avvenire nei tempi e con i livelli di servizio definiti nel successivo capitolo 4.

Qualora a seguito del malfunzionamento e/o del fermo delle apparecchiature, il ripristino della loro funzionalità non intervenga entro il termine designato per il corrispondente tipo di manutenzione, ACI Informatica applicherà le penali disciplinate nel contratto, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.

3.1.2 Dismissione apparecchiatura dal contratto di manutenzione

Per ogni tipo di apparecchiatura, la cui manutenzione è disciplinata dal presente capitolato, è prevista la dismissione dal servizio di manutenzione in ogni momento del periodo di efficacia del contratto.

La dismissione della apparecchiatura verrà formalizzata, mediante apposita comunicazione all'Impresa da parte di ACI Informatica. Ciò comporterà, dal mese successivo alla segnalazione, la detrazione del canone di spesa, relativo all'apparecchiatura dismessa, dal canone globale del contratto di manutenzione.

3.1.3 Inserimento di apparecchiatura nel contratto di manutenzione

ACI Informatica avrà la possibilità di richiedere all'Impresa di inserire nel servizio di manutenzione qualsiasi ulteriore apparecchiatura durante il periodo di efficacia contrattuale, purché sia compresa, come “ tipologia specifica o equivalente”, e livello di servizio, nella lista delle apparecchiature di cui al successivo capitolo 4.

La richiesta verrà formalizzata, mediante apposita comunicazione all'Impresa, da parte di ACI Informatica.

Al momento dell'inserimento nel contratto di manutenzione di un apparato sarà quindi individuata la relativa “tipologia equivalente” di appartenenza in base alle caratteristiche e al livello di complessità dell'apparato stesso.

Ad esso farà riferimento uno specifico canone di manutenzione. L'apparato erediterà lo specifico SLA a seconda della classe di appartenenza in cui ACI Informatica chiederà venga inserito.

Tale inserimento comporterà, dal mese successivo al momento della segnalazione, l'aggiunta del canone di spesa relativo alla nuova apparecchiatura, al canone globale del contratto di manutenzione.

L'offerta delle Imprese partecipanti deve essere formulata considerando in particolare che sugli apparati di rete, l'aggiunta di un modulo, di una scheda o di una qualsiasi componente hardware ad un apparato inserito nel contratto di manutenzione, non comporterà alcuna variazione nel corrispettivo di manutenzione dell'apparato stesso.

3.2 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Le richieste di intervento proverranno dal gruppo di conduzione dell'esercizio di ACI Informatica attraverso una chiamata al centro di assistenza del fornitore telefonica o attraverso un'interfaccia Web messa a disposizione dal fornitore stesso.

L'impresa assegnerà ad ogni richiesta da parte di Aci Informatica un Trouble Ticket con numero progressivo univoco per poter seguire gli sviluppi e risalire a tutte le fasi del processo di risoluzione.

La tipologia di intervento richiesta può variare in base al tipo di apparato in manutenzione. Si possono distinguere le seguenti modalità, meglio specificate nel seguito:

Si specifica che Aci informatica dispone di personale che può supportare l'impresa nella diagnosi dei malfunzionamenti mediante l'esecuzione di comandi specifici ed invio di log su richiesta, pertanto si individuano le seguenti tipologie di intervento:

- Apertura di un ticket da parte di Aci informatica,
Presa in carico da parte dell'impresa secondo i tempi previsti nello SLA. L'Impresa è obbligata a confermare la presa in carico del problema, mediante comunicazione **via mail** ad ACI Informatica.
- A fronte della presa in carico possono verificarsi le seguenti azioni:
 - **L'invio di un tecnico on site** nei tempi previsti dallo specifico SLA (tempo di intervento per diagnosi - telefonica o on site) per visione, diagnosi o risoluzione stessa del problema. In questa ipotesi a partire dal momento dell'intervento verrà calcolato il tempo di ripristino secondo lo specifico SLA (tempo di ripristino)
 - Una fase di **diagnosi telefonica** nei tempi previsti dallo specifico SLA (tempo di intervento per diagnosi - telefonica o on site) da parte dell'impresa con il supporto di Aci informatica che può risolversi in:
 - Invio di una componente da sostituire nel caso in cui la sostituzione sia effettuata da personale Aci Informatica (ad esempio interi apparati router o switch centrali). In tal caso il tempo di ripristino previsto dagli SLA viene calcolato dalla fine della diagnosi (che non potrà protrarsi oltre il periodo previsto per il tempo di intervento) al momento di consegna del componente da sostituire.
 - L'invio di un tecnico on site per ulteriore diagnosi, in tal caso il tempo di intervento viene calcolato dalla presa in carico al tempo di fine diagnosi;
 - L'invio diretto di un tecnico on site per la risoluzione del problema (con o senza sostituzione di componenti), qualora la diagnosi sia stata effettuata telefonicamente con il supporto di Aci Informatica. il tempo di ripristino previsto dagli SLA viene calcolato dalla fine della diagnosi al momento della risoluzione del problema.

Dovrà essere previsto dall'Impresa, l'uso di un apposito modulo d'intervento che sarà compilato a cura del tecnico dell'Impresa stessa. In esso verranno indicati i dati salienti dell'intervento relativi al disservizio verificatosi, alle sue cause e ai tempi di ripristino. In particolare, dovranno essere riportate informazioni di dettaglio del guasto in termini di:

- giorno, ora e minuto di presa in carico dell'anomalia;
- giorno, ora e minuto in cui ha avuto inizio l'intervento;
- tipologia;
- causa;
- giorno, ora e minuto tempo di ripristino.

Il TT deve contenere le informazioni necessarie all'identificazione del Cliente presso il quale effettuare l'intervento (ovvero presso il Data Center ACI Informatica) e le note tecniche relative alla tipologia dell'intervento stesso.

L'Impresa dovrà farsi carico di inoltrare trimestralmente, la rendicontazione degli interventi effettuati con i dati (il cui dettaglio e modalità d'invio deve essere concordato prima della Data di inizio Attività con ACI Informatica) relativi alle apparecchiature interessate, ai tempi di presa in carico, intervento ed a quelli di ripristino.

4 APPARECCHIATURE OGGETTO DELLA MANUTENZIONE

4.1 SISTEMI CENTRALI

4.1.1 Sistemi “centrali” installati presso il Data Center ACI Informatica primario e secondario con assistenza H24

Le apparecchiature oggetto della manutenzione descritta nel presente paragrafo sono situate in Roma, presso il data Center primario ACI Informatica in via fiume delle Perle 24, e presso il sito secondario.

Per questa tipologia di apparecchiature i tempi di intervento, successivi alla presa in carico, riportati nella tabella seguente, sono suddivisi in **2 classi di “Livello di servizio”**, in funzione di:

- Tipo di malfunzionamento (“bloccante” o “non bloccante”):
 - Per “malfunzionamento bloccante” si intende la tipologia di malfunzionamento a causa della quale le funzionalità di un sistema non possono essere utilizzate in tutto o in parte dagli utenti.
 - Per “malfunzionamento non bloccante” si intende la tipologia di malfunzionamento a causa della quale le funzionalità di un sistema risultano degradate oppure il sistema evidenzia un comportamento anomalo in situazioni specifiche.

La tabella seguente riassume i livelli di servizio richiesti per questa tipologia di apparecchiature.

Livello di servizio	Tipo di malfunzionamento	Orario di servizio	Tempo di presa in carico	Tempo di intervento per diagnosi (telefonica o on site)	Tempo di Ripristino (calcolato dal tempo di intervento)
SLA1	Bloccante	24x7	1 ora	Same Day	Entro 8 ore dall'intervento
SLA2	Non Bloccante	24x7	1,30 ora	Next Day	2D: Entro 2 Giorni

L'elenco dei sistemi rientranti in questa categoria è riportato nella tabella seguente.

Marchio	Tipo sistema	Apparecchiatura / Componente	Modello	Matricola	Descrizione	Quantità	Sito
IBM	SWITCH SAN	Switch SAN80B-4	2498-B80	107780G	48 porte SW 4 porte LW	1	Primario
		Switch SAN80B-4	2498-B80	107780D	48 porte SW 4 porte LW	1	Primario
BROCADE	SWITCH SAN	Switch DCX Backbone	ED-DCX-B (EM-DCX-0001)	AFX1937H059	4 schede da 48 porte Fiber Channel da 8 Gbit ciascuna, alimentazione ridondata	1	Primario

Marchio	Tipo sistema	Apparecchiatura / Componente	Modello	Matricola	Descrizione	Quantità	Sito
		Switch DCX Backbone	ED-DCX-B (EM-DCX-0001)	AFX1937H060	4 schede da 48 porte Fiber Channel da 8 Gbit ciascuna, alimentazione ridondata	1	Primario
NETTAPP	FAS2050 R5	Unità disco FAS2050-R5	570644	20014174 20014175	14 TB con dischi SATA da 1 TB 4 LAN Dual Port SISTEMA BASE	1	Primario
		Unità disco FAS2050-R5	570644		18 TB con dischi SATA da 450 GB(42 dischi) LAN Dual Port	1	Primario
NETTAPP	FAS2050 R5	Unità disco FAS2050-R5	570644	20026339 20026340	12,5 TB con dischi da 450 GB (28 dischi) Fiber Channel da 300 GB 15k - 2 LAN Dual Port - 2 FC Dual Port Dischi	2	Primario
NETAPP	FAS3210-R5	Unità disco FAS3210-R5,		200000345092 200000345080	Storage ISCSI e NAS configurato in HA con 2 controller - memoria RAM . 66 TB lordi ottenuti con dischi SATA da 1 TB 7.2 krpm configurati in RAID 6- RAID DP; 16 TB lordi con dischi SAS da 450 GB 15krpm configurati in RAID6 - RAID DP. Porte di I/O 4 porte Fiber Channe, 6 schede LAN.	2	Primario
EMC	VMAX		SAN	CK292603626	Due (2) Engine ciascuno dei quali con 16 porte Fiber Channel ad 8 Gbit/s per la connettività verso la Storage Area Network (totale 32 porte) e 128GB di cache (totale 256GB) Numero 148 dischi Fiber Channel con capacità pari a 300 GB a 15.000 rpm, comprensivi di hot-spare; · Numero 100 dischi Fiber Channel con capacità pari a 450 GB a 15.000 rpm comprensivi di hot-spare; 10 dischi Flash SSD da 200 GB.	1	Primario
IBM	IBM P570 P6	SERVER P570	9117-MMA	6579B20	8 core Power 6 da 4.2 Ghz 96 GB RAM - 8 FC dual - 8 ETH dual	1	Secondario
		HMC	7042-CR4	654A89B	HMC P6	1	Secondario
		CONSOLE	7316-tf3	102195	Monitor e tastiera HMC P6	1	Secondario

Marchio	Tipo sistema	Apparecchiatura / Componente	Modello	Matricola	Descrizione	Quantità	Sito
IBM	DS 8700	Unità disco DS8700	2421-941	75-RD090 75-WT630 75-VR740 75-ANX50	Sistema con 256 GB cache – 40 “driver set” da 300 GB 15k FC , 32 porte FC SW a 4 Gib (di cui max 12 utilizzate)	1	Secondario
IBM	Storage IBM DS8700 BC	Unità disco DS8700 SISTEMA BASE	2421-941	75VF210	Sistema Base Sistema Base – 32 GB cache – 4 “driver set” da 300 GB 15k FC – 3 “driver set” da 450 GB 15k , 16 porte FC SW	1	Primario
		Unità disco DS8700 Expansion Unit	2423-94E	75WA490	Upgrade – 1 driver set da 300 GB 15k FC	1	Primario
		Unità disco DS8700 Expansion Unit			Upgrade dischi 25 TB lordi	1	Primario
IBM	ROBOT TS3500	Unità nastro TAPE LIBRARY TS 3500	3584-L23	78A3473	1248 posizioni con licenza di utilizzo per tutte le posizioni 8 Tape Driver TS1120 per mainframe z/OS connessi con 2 Tape controller TS1120 Ficon SW 4 Tape driver TS1130 per sistemi UNIX 2 IBM Totale Storage Library Controller Frame e Library Manager	1	Primario
		Unità di espansione TAPE LIBRARY TS 3500	3584-S24	78S0702	posizioni aggiuntive	1	
		Tape Controller TS1120	3592-C06	78C7332		4	
		Tape Controller TS1120	3592-C06	78C7335		4	
		Tape Controller TS1120	3592-C06	78C9014			

Marchio	Tipo sistema	Apparecchiatura / Componente	Modello	Matricola	Descrizione	Quantità	Sito
		Tape Driver	3592-E06	78A4EBE 78A4EBF 78A4EC0 78A407D4	4 Bocche (Open) TS1130 Tape Driver	4	
		Tape Driver	3592-E05	7841218 7841305 7841445 7841511	4 Bocche (mainframe) TS1120 Tape Driver	4	
		Tape Driver	3592-E05	7842176 7842186 7842233 7842378	4 Bocche (mainframe) TS1120 Tape Driver	4	
		Tape Driver	3592-E06	78A7910 78A7964 78A79A4 78A79A3	78D3707 4 Bocche (Open) TS1130 Tape Driver	4	
		Consolle	7946-PAR	KQ3492R		1	
		Monitor	1723-HC1	23FA132		1	
		Tape Driver		78F2453	BRACCIO robotico primario	1	
		Tape Driver		78D3714	BRACCIO robotico secondario	1	

4.1.2 Sistemi “centrali” installati presso il Data Center ACI Informatica primario e secondario con assistenza 8x5

Le apparecchiature oggetto della manutenzione descritta nel presente paragrafo sono situate in Roma, presso il data Center primario ACI Informatica in via fiume delle Perle 24, e presso il sito secondario.

Per questa tipologia di apparecchiature i tempi di intervento, successivi alla presa in carico, riportati nella tabella seguente, sono suddivisi in **2 classi di “Livello di servizio”**, in funzione di:

- Tipo di malfunzionamento (“bloccante” o “non bloccante”):
 - Per “malfunzionamento bloccante” si intende la tipologia di malfunzionamento a causa della quale le funzionalità di un sistema non possono essere utilizzate in tutto o in parte dagli utenti.
 - Per “malfunzionamento non bloccante” si intende la tipologia di malfunzionamento a causa della quale le funzionalità di un sistema risultano degradate oppure il sistema evidenzia un comportamento anomalo in situazioni specifiche.

La tabella seguente riassume i livelli di servizio richiesti per questa tipologia di apparecchiature (“sistemi centrali”).

Livello di servizio	Tipo di malfunzionamento	Orario di servizio	Tempo di presa in carico	Tempo di intervento per diagnosi (telefonica o on site)	Tempo di Ripristino (calcolato dal tempo di intervento)
SLA3	Bloccante	8x5	1 ora	Same Business Day	NBD: Entro il giorno lavorativo successivo
SLA4	Non Bloccante	8x5	1,30 ora	Same Business Day	3BD: Entro 3 Giorni lavorativi

L'elenco dei sistemi rientranti in questa categoria è riportato nella tabella seguente.

Marchio	Tipo sistema	Apparecchiatura / Componente	Modello	Matricola	Descrizione	Quantità	Sito
IBM	SWITCH SAN	Switch	2498-B40	107473T	32 porte SW 8 porte LW	1	Secondario
		Switch	2498-B40	107585C	32 porte SW 8 porte LW	1	Secondario
IBM	SWITCH SAN	Switch	2498-B80	107747R	48 porte Fiber Channel da 8 Gbit ciascuna,	1	Secondario
		Switch	2498-B80)	107764Y	48 porte Fiber Channel da 8 Gbit ciascuna,	1	Secondario
STORAGETEK	TAPE LIBRARY	Robot	STK SL8500	516000100358	Robot con 16 drive LTO3 (Back-up open)	1	Primario

4.1.3 Sistemi “centrali” installati presso il Data Center ACI Informatica secondario con assistenza per 20 giorni l’anno ed in caso di disastro

Le apparecchiature oggetto della manutenzione descritta nel presente paragrafo sono situate in Roma, presso il data Center secondario di Aci Informatica.

Questa tipologia di apparecchiature sarà spenta per la maggior parte del tempo e verrà attivata:

- per eseguire i test di Disaster Recovery, massimo due volte l'anno, ogni volta per la durata di massimo 10 giorni continuativi.
- In caso venga dichiarata la situazione di “**disastro**” **sul sito primario** (per totale indisponibilità del sito primario). In questa ipotesi si ipotizza la durata massima dell'accensione in 60 giorni continuativi.

Per questa tipologia di sistemi si richiede la possibilità di attivare la manutenzione **solo nei suddetti periodi, dichiarando preventivamente l'accensione al fornitore.**

Per questa tipologia di apparecchiature i tempi di intervento, successivi alla presa in carico, riportati nella tabella seguente, sono suddivisi in **2 classi di “Livello di servizio”**, in funzione di:

- Tipo di malfunzionamento (“bloccante” o “non bloccante”):
 - Per “malfunzionamento bloccante” si intende la tipologia di malfunzionamento a causa della quale le funzionalità di un sistema non possono essere utilizzate in tutto o in parte dagli utenti.
 - Per “malfunzionamento non bloccante” si intende la tipologia di malfunzionamento a causa della quale le funzionalità di un sistema risultano degradate oppure il sistema evidenzia un comportamento anomalo in situazioni specifiche.

La tabella seguente riassume i livelli di servizio richiesti per questa tipologia di apparecchiature (“sistemi centrali”).

Livello di servizio	Tipo di malfunzionamento	Orario di servizio	Tempo di presa in carico	Tempo di intervento per diagnosi (telefonica o on site)	Tempo di Ripristino (calcolato dal tempo di intervento)
SLA5	Bloccante	24x7	1 ora	Same Day	Entro 8 ore dall'intervento
SLA6	Non Bloccante	24x7	1,30 ora	Next Day	2D: Entro 2 Giorni

L'elenco dei sistemi rientranti in questa categoria è riportato nella tabella seguente.

Marchio	Tipo sistema	Apparecchiatura/Componente	Modello	Matricola	Descrizione	Quantità	Sito
IBM	IBM P770 P7	Sistema AIX P770	P7	656340P	Sistema AIX P770 16 core Power 7 - 3.1 Ghz 256 GB RAM	1	Secondario
		Consolle HMC	7310-CR2	656D8CA	HMC 770 in comune al P595	1	Secondario
		Sistema AIX P770	P7 (9117)	656341P	Sistema AIX P770 16 core Power 7 - 3.1 Ghz 256 GB RAM	1	Secondario
		Rack	7014-T42	652196D	Armadio Rack	1	Secondario
		Consolle HMC	7042-CR6	651D37C	HMC 770	1	Secondario
		Monitor e Tastiera	7316-TF3	100225N	Monitor e tastiera HMC	1	Secondario
IBM	Mainframe	SYSTEM Z10 ENTERPRISE	2097-E12	5100FA7FF	1 MOTORE ZIIP 8 PORTE FICON 6 PORTE ETHERNET 4 PORTE ESCON	1	Secondario
IBM	Server	IBM XSERIES P595	M/T 9119 MODEL FHA	51A6CD2	18 Power 6 - 5 Ghz – 112 GB RAM	1	Secondario
IBM	Server	IBM XSERIES P595	M/T 9119 MODEL FHA	517A2DE	24 Power 6 - 5 Ghz – 128 GB RAM	1	Secondario
IBM	Console	XSERIES M/T 7310	XSERIES M/T 7310 MODEL CR2	656D8C4	console	1	Secondario

4.2 APPARATI DI RETE

Di seguito sono descritti gli apparati di rete, per complessivi **2.736** apparati attivi, che costituiscono la consistenza degli apparati installati al momento della gara.

Tali elenchi saranno aggiornati, ove necessario, all'atto della presa in carico delle attività.

4.2.1 Apparati di rete installati presso il Data Center ACI Informatica in Roma

Le apparecchiature di rete LAN e WAN oggetto della manutenzione descritta nel presente paragrafo sono situate in Roma, presso il data Center primario ACI Informatica in via fiume delle Perle 24, il data center secondario o in altri siti locati sempre in Roma.

Per questa tipologia di apparecchiature i tempi di intervento, successivi alla presa in carico, riportati nella tabella seguente, sono suddivisi in **2 classi di “Livello di servizio”**, in funzione di:

- Tipo di malfunzionamento (“bloccante” o “non bloccante”):
 - Per “malfunzionamento bloccante” si intende la tipologia di malfunzionamento a causa della quale le funzionalità di un sistema non possono essere utilizzate in tutto o in parte dagli utenti.
 - Per “malfunzionamento non bloccante” si intende la tipologia di malfunzionamento a causa della quale le funzionalità di un sistema risultano degradate oppure il sistema evidenzia un comportamento anomalo in situazioni specifiche.

La tabella seguente riassume i livelli di servizio richiesti per questa tipologia di apparecchiature (“sistemi centrali”).

Livello di servizio	Tipo di malfunzionamento	Orario di servizio	Tempo di presa in carico	Tempo di intervento per diagnosi (telefonica o on site)	Tempo di Ripristino (calcolato dal tempo di intervento)
SLA7	Bloccante	24x7	1 ora	Same Day	Entro 8 ore dall'intervento
SLA8	Non Bloccante	24x7	1,30 ora	Next Day	2BD: Entro 2 Giorni

Come detto precedentemente, in alcuni casi è possibile risolvere la chiamata mediante l'invio di una componente che poi sarà sostituita a carico di Aci Informatica (ad esempio interi apparati router o switch) vedi paragrafo 3.2.

In tal senso il tempo di ripristino previsto dagli SLA viene calcolato dalla fine della diagnosi (che non potrà protrarsi oltre il periodo previsto per il tempo di intervento) al momento di consegna del componente da sostituire (vedi paragrafo 3.2.).

La seguente tabella riassume la tipologia delle apparecchiature sulle quali dovrà essere erogata la manutenzione con livelli di servizio suddetti.

TIPOLOGIA	NUMERO
Cisco 1800	2
Cisco 1841	3
Cisco 2610	1
Cisco 2801	1
Cisco 2821	2
Cisco 2851	1
Cisco 2901	2
Cisco 2911	3
Cisco 3845	2
Cisco 4900	2
Cisco 7200 VXR	5
Cisco 7204 VXR	1
Cisco 7206 VXR	2
Cisco 7604	2
Cisco ACE 4710	2
Cisco ASA 5520	4
Cisco ASA 5540	4
Cisco ASA 5550	8
Cisco ASR 1002	2
Cisco Catalyst 2960-S 24p	2
Cisco Catalyst 3550	3
Cisco Catalyst 3560	2
Cisco Catalyst 3750G-24TS	2
Cisco Catalyst 3750X 12 SFP	6
Cisco Catalyst 3750X 24p	2
Cisco Catalyst 3750X 48p	2
Cisco Catalyst 4506	1
Cisco Catalyst 4948-E	2
Cisco Catalyst 4948-S	58
Cisco Catalyst 6504-E	2
Cisco Catalyst 6506-E	2
Cisco Catalyst 6509	2
Cisco Catalyst 6509-E	2
Cisco MCS 7815	1
Cisco MCS 7835	2
Nortel Signaling Server	1
Over line_pri	1
TOTALE	142

Esclusivamente per gli apparati di rete centrali viene fornito il dettaglio delle configurazioni così come riportato nella tabella seguente.

Marca e modello	S/N	Posizione	Schede e servizi
Cisco 7206 VXR	73009062	Roma, via di Tor Pagnotta	NPE-G2, MEM-NPE-G2-FLD256, PA-A6-OC3SMI
Cisco 7206 VXR	73009067	Roma, via di Tor Pagnotta	NPE-G2, MEM-NPE-G2-FLD256, PA-A6-OC3SMI
Cisco 7204 VXR	74040559	Roma, via Fiume delle Perle	Schede: Fast-ethernet - ATM WAN E3 Port adapter, 1 port - Mx serial Port adapter, 4 ports
Over line_pri	0730030	Roma, via Fiume delle Perle	Concentratore POS
Cisco 7200 VXR	21291460	Roma, via Fiume delle Perle	VPN Router
Cisco 7200 VXR	72963742	Roma, via Fiume delle Perle	Schede: ATM WAN E3 Port adapter, 1 port - Mx serial Port adapter, 4 ports
Cisco 7200 VXR	74013422	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 7200 VXR	74082711	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 7200 VXR	74209008	Roma, via Fiume delle Perle	Schede: Fast-ethernet - ATM WAN E3 Port adapter, 1 port
Cisco Catalyst 3550	CAT0750Z1L4	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 3550	CAT0848Y2QU	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 3550	CAT0945N189	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 6509	CNM3WZ0BRB	Roma, via Fiume delle Perle	Schede: WS-X6K-S2-MSFC2 - WS-X6K-S2-MSFC2 - WS-F6K-MSFC2 - WS-F6K-MSFC2 - WS-X6408A-GBIC - WS-X6408A-GBIC - WS-X6348-RJ-45
Cisco 2851	FCZ09157017	Roma, via Fiume delle Perle	VoIP - Fax Server - Schede: VIC2-4FXO x 1 - NM-HDV2-2T1/E1
Cisco 2801	FCZ100224NA	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 2821	FCZ105072NO	Roma, via Fiume delle Perle	Schede: BRI S/T - Serial 1T WAN
Cisco 1841	FCZ110174B6	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 2821	FCZ110570J6	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 1800	FCZ111320NS	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 1841	FCZ1119728M	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 3845	FCZ113371LB	Roma, via Fiume delle Perle	Voice Gateway - Schede: PVDM 64ch - PVDM 64ch - VWIC2-2MFT-T1/E1 - 2-Port RJ-48 Multiflex Trunk - - VWIC2-2MFT-T1/E1 - 2-Port RJ-48 Multiflex Trunk
Cisco 3845	FCZ113371LC	Roma, via Fiume delle Perle	Voice Gateway - Schede: PVDM 64ch - PVDM 64ch - VWIC2-2MFT-T1/E1 - 2-Port RJ-48 Multiflex Trunk - - VWIC2-2MFT-T1/E1 - 2-Port RJ-48 Multiflex Trunk
Cisco 1800	FCZ120892U9	Roma, via Fiume delle Perle	Router VPN
Cisco 1841	FCZ1321902T	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 2911	FCZ150471ZE	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 2901	FCZ15219100	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 2901	FCZ15219201	Roma, via di Tor Pagnotta	
Cisco 2911	FCZ1532705V	Roma, via Fiume delle Perle	

Marca e modello	S/N	Posizione	Schede e servizi
Cisco Catalyst 3750X 48p	FD01518P0LW	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 3750X 48p	FD01518R0JW	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 3750X 24p	FD01519P0SR	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 3560	FDO1351X17V	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 3560	FDO1352X142	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 3750X 24p	FDO1519P0T1	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 3750X 12 SFP	FDO1551Z0NA	Roma, via Fiume delle Perle	C3KX-NM-10G x 1
Cisco Catalyst 3750X 12 SFP	FDO1607Z1ED	Roma, via dei Tizii	C3KX-NM-10G x 1
Cisco Catalyst 3750X 12 SFP	FDO1621Z1GW	Roma, via di Tor Pagnotta	C3KX-NM-10G x 1
Cisco Catalyst 3750X 12 SFP	FDO1625Z0C8	Roma, via Fiume delle Perle	C3KX-NM-10G x 1
Cisco Catalyst 3750X 12 SFP	FDO1629Z1Y1	Roma, via dei Tizii	C3KX-NM-10G x 1
Cisco Catalyst 3750X 12 SFP	FDO1630Z1GU	Roma, via di Tor Pagnotta	C3KX-NM-10G x 1
Cisco 2911	FGL155312G6	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 3750G-24TS	FOC1418Y5GA	Roma, via di Tor Pagnotta	
Cisco Catalyst 3750G-24TS	FOC1418Y5M1	Roma, via di Tor Pagnotta	
Cisco Catalyst 2960-S 24p	FOC1549Z1GJ	Roma, via Po	
Cisco Catalyst 4506	FOX090902TF	Roma, via Fiume delle Perle	WS-C4506, WS-X4013+, WS-X4232-GB-RJ, WS-X4148-RJ, WS-X4424-GB-RJ45, PWR-C45-1000AC
Cisco Catalyst 4948-S	FOX103007Z3	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX10470MQE	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1048008G	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1048021J	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX110302QM	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-E	FOX110306LW	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 6504-E	FOX11140NB2	Roma, via Fiume delle Perle	Schede: WS-SUP32-GE-3B - WS-X6148-GE-TX
Cisco Catalyst 6504-E	FOX11140NB9	Roma, via Fiume delle Perle	Schede: WS-SUP32-GE-3B - WS-X6148-GE-TX
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1130083D	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1130083M	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX11300843	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1130086J	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1130086K	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1130086U	Roma, via Fiume delle Perle	

Marca e modello	S/N	Posizione	Schede e servizi
Cisco 7604	FOX11461514	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 7604	FOX1146153H	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1226GRP1	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1229GJ5U	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1229GJ7X	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1229GJ7Y	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1229GJ7Z	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1229GJ8C	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1229GJ9F	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1229GJ9P	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1230GK59	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1230GKX5	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1230HLKT	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1233GM90	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1309H7WC	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1309H7WF	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1312G7PG	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-E	FOX1313G5M2	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1313G5M5	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1313G5Q3	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1313G5SN	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1313G5SS	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1313G5T8	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1313G5TA	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1313G5TD	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1313G5TF	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1342HA5H	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1342HD4L	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1349GSZG	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1405GNPF	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1405GWB1	Roma, via Fiume delle Perle	

Marca e modello	S/N	Posizione	Schede e servizi
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1405GWBQ	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1405H6JP	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1406G5QS	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1406G5RJ	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1406G5SK	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1406G5SQ	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1406G5T2	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1406G5UF	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1406G5UM	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASR 1002	FOX1411GBAS	Roma, via Fiume delle Perle	Router Internet BGP
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1413G1CZ	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1413G1D4	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1413G76B	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1413G76C	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1416GAQR	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASR 1002	FOX1416GU9H	Roma, via Fiume delle Perle	Router Internet BGP
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1417G6VL	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1419H0M1	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1420G4C2	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1423H5ZY	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 4948-S	FOX1534GPHB	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 2610	JAC0546A0Q9	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco 4900	JAE14260BQH	Roma, via Fiume delle Perle	WS-X4920-GB-RJ45, WS-X4908-10GE
Cisco 4900	JAE14260GSF	Roma, via Fiume delle Perle	WS-X4920-GB-RJ45, WS-X4908-10GE
Cisco ASA 5540	JMX1145L13Z	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5520	JMX1151204H	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5520	JMX1151L04J	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5520	JMX1244L24N	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5520	JMX1244L2H3	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5550	JMX1309L2FR	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5550	JMX1309L2FT	Roma, via Fiume delle Perle	

Marca e modello	S/N	Posizione	Schede e servizi
Cisco ASA 5540	JMX1420L15X	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5540	JMX1422L1DH	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5540	JMX1422L1DK	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5550	JMX1422L1J4	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5550	JMX1422L1J7	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5550	JMX1422L1J9	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5550	JMX1422L1JA	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5550	JMX1449L0ZE	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ASA 5550	JMX1449L0ZH	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco MCS 7815	KQ-AKF0M	Roma, via Fiume delle Perle	VoIP Call Manager
Cisco MCS 7835	KQCLW9G	Roma, via Fiume delle Perle	VoIP Call Manager
Cisco MCS 7835	KQCLX2N	Roma, via Fiume delle Perle	VoIP Call Manager
Nortel Signaling Server	NNTM74XCOPYM	Roma, via Fiume delle Perle	Voice Gateway
Cisco ACE 4710	QCF1449036C	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco ACE 4710	QCF1617051P	Roma, via Fiume delle Perle	
Cisco Catalyst 6509	SAL094902YC	Roma, via Fiume delle Perle	Schede: WS-SUP720-3B - WS-SUP720-3B - WS-X6548-GE-TX - WS-X6548-GE-TX - WS-X6724-SFP - WS-X6724-SFP
Cisco Catalyst 6506-E	SAL1425KS3U	Roma, via Fiume delle Perle	WS-X6724-SFP, ACE20-MOD-K9 (SAD133202GM), WS-SVC-FWM-1(SAL1647SRWQ), WS-SUP720-3B
Cisco Catalyst 6506-E	SAL1425KS46	Roma, via Fiume delle Perle	WS-X6724-SFP, ACE20-MOD-K9(SAD11410533), WS-SVC-FWM-1(SAD10040633), WS-SUP720-3B
Cisco Catalyst 6509-E	SMC10430084	Roma, via Fiume delle Perle	Schede: WS-SUP720-3B - WS-SUP720-3B - WS-X6548-GE-TX - WS-X6548-GE-TX - WS-X6724-SFP
Cisco Catalyst 6509-E	SMC1352003E	Roma, via Fiume delle Perle	WS-X6724-SFP x 2 - WS-X6148A-GE-45AF x 1 - WS-SUP720-3B
Cisco Catalyst 2960-S 24p	FOC1543Y2E1	Roma, via Po	

4.2.2 Apparati di rete installati presso le sedi di ACI Informatica, ACI Roma e gli Uffici Provinciali (PRA) e Direzioni Regionali

Le apparecchiature di rete LAN e WAN oggetto della manutenzione descritta nel presente paragrafo sono situate presso le seguenti sedi:

- Sedi ACI Informatica di Roma (non Data Center)
- Sedi ACI di Roma
- Sede CSAI di Milano
- Sedi degli Uffici provinciali ACI (PRA) e direzioni regionali
 - N. 106 Uffici Provinciali ACI (PRA);
 - N. 3 Direzioni Regionali ACI;

Per questa tipologia di apparecchiature i tempi di intervento, successivi alla presa in carico, riportati nella tabella seguente, sono suddivisi in **2 classi di "Livello di servizio"**, in funzione di:

- Tipo di malfunzionamento ("bloccante" o "non bloccante"):
- Per "malfunzionamento bloccante" si intende la tipologia di malfunzionamento a causa della quale le funzionalità di un sistema non possono essere utilizzate in tutto o in parte dagli utenti.
- Per "malfunzionamento non bloccante" si intende la tipologia di malfunzionamento a causa della quale le funzionalità di un sistema risultano degradate oppure il sistema evidenzia un comportamento anomalo in situazioni specifiche.

La tabella seguente riassume i livelli di servizio richiesti per questa tipologia di apparecchiature ("sistemi centrali").

Livello di servizio	Tipo di malfunzionamento	Orario di servizio	Tempo di presa in carico	Tempo di intervento per diagnosi (telefonica o on site)	Tempo di Ripristino (calcolato dal tempo di intervento)
SLA9	Bloccante	8x5	1 ora	Same Business Day	NBD: Entro il giorno lavorativo successivo
SLA10	Non Bloccante	8x5	1,30 ora	NBD: Next Business Day	2BD: Entro 2 Giorni lavorativi

La seguente tabella riassume la tipologia delle apparecchiature sulle quali dovrà essere erogata la manutenzione con livelli di servizio suddetti.

Tutti gli apparati di rete inseriti nel contratto di manutenzione dovranno essere presi in carico dall'Impresa completi di tutte le loro componenti (p.e.: schede, alimentatori, eventuali moduli di espansione pack card).

Per gli interventi "on site" su sedi dislocate sul territorio nazionale (Uffici Provinciali e Sedi Regionali), sarà fornito all'impresa un numero di un referente sul posto con il qual concordare l'orario più opportuno, sempre nel rispetto degli SLA.

Per la sostituzione di apparati che richiedono il caricamento di specifiche configurazioni, ove possibile, la configurazione è salvata sui dispositivi esterni presenti sull'apparato da sostituire. In alternativa verrà fornita tempestivamente dal personale Aci informatica.

La seguente tabella riassume la tipologia delle apparecchiature sulle quali dovrà essere erogata la manutenzione con livelli di servizio suddetti.

MAN DI ROMA	
Marca e modello	Total
Cisco 1841	1
Cisco 2811	1
Cisco 2821	1
Cisco Catalyst 3560 48 porte	10
Cisco Catalyst 3750 48 porte	23
Cisco Catalyst 4948	2
Cisco ME3400E	1
TOTALE	39

UFFICI PRA	
Marca e modello	Total
Cisco 2811	85
Cisco 2821	19
Cisco 2851	1
Cisco 3825	1
Cisco ATA 186	22
Cisco Catalyst 3560 24 porte	70
Cisco Catalyst 3560 48 porte	84
Cisco Catalyst 3750 48 porte	14
Cisco Catalyst 3750X 48 porte	10
Cisco Catalyst 4507R	1
Cisco Catalyst 4507R+E	2
Cisco Catalyst Express 500	23
Cisco VIC2-2BRI-NT/TE	11
Cisco Voice Gateway VG202	10
Cisco Voice Gateway VG204	5
Cisco Voice Gateway VG224	1
Switch Enterasys C2 H124G	6
Router Cisco 2621 XM	2
TOTALE	367

TELEFONI VOIP DISLOCATI PRESSO UFFICI PRA E SEDI ACI INFORMATICA	
Marca e modello	Total
Cisco IP Phone 7911G	458
Cisco IP Phone 7912G	318
Cisco IP Phone 7915G	2
Cisco IP Phone 7940G	44
Cisco IP Phone 7941G	2
Cisco IP Phone 7942G	32
Cisco IP Phone 7960G	2
Cisco IP Phone 7962G	1
Cisco IP Phone 7970G	1
TOTALE	860

4.2.3 Apparati di rete installati presso le sedi Periferiche degli Automobile Club Provinciali, Delegazioni ed altri Enti

Le apparecchiature di rete LAN e WAN oggetto della manutenzione descritta nel presente paragrafo sono situate presso le seguenti sedi:

- N° 105 Automobile Club Provinciali Esistono Automobile Club che condividono la sede e le infrastrutture di rete con gli Uffici Provinciali. Il numero di sedi totali viene dato a puro titolo informativo ma non corrisponde necessariamente con il numero degli apparati. Quello che fa fede è il numero degli apparati riportata nel seguito del paragrafo.
- N° 1.280 Delegazioni ACI (dislocate in tutte le Province Italiane). Esistono Delegazioni che condividono la sede e le infrastrutture di rete con gli Automobile Club. Il numero di sedi totali viene dato a puro titolo informativo ma non corrisponde necessariamente con il numero degli apparati. Quello che fa fede è il numero degli apparati riportata nel seguito del paragrafo.
- Altri Enti (dislocati nel territorio nazionale)

La manutenzione deve prevedere pertanto l'intervento on site per la sostituzione di componenti o delle apparecchiature.

Nel caso di richiesta di sostituzione dell'intera apparecchiatura, la configurazione da inserire viene fornita da Aci informatica prima dell'intervento stesso.

Per questa tipologia di apparecchiature i tempi di intervento, successivi alla presa in carico, riportati nella tabella seguente sono riportati nella tabella seguente.

Livello di servizio	Orario di servizio	Tempo di presa in carico	Tempo di Ripristino
SLA11	8x5	1 ora	NBD: Entro il giorno lavorativo successivo

Gli interventi previsti per questa tipologia di apparati sono "on site" per la sostituzione delle apparecchiature.

La diagnosi sarà effettuata preventivamente da Aci informatica e verrà richiesto l'intervento "on site" per la sostituzione dell'apparato.

Per concordare l'intervento, nel rispetto degli SLA, sarà fornito all'impresa un numero di un referente sul posto con il qual concordare l'orario più opportuno.

Ai fini degli SLA viene quindi conteggiato solo il tempo di presa in carico ed il tempo di ripristino on site (non esiste il tempo di diagnosi perché effettuata da ACI Informatica). Il Tempo di ripristino viene calcolato dal momento dell'invio da parte di Aci informatica della configurazione da inserire nell'apparato da sostituire al momento di ripristino.

La distribuzione territoriale delle sedi per provincia e/o regione è riportata nel paragrafo 5.2

La seguente tabella riassume la tipologia delle apparecchiature sulle quali dovrà essere erogata la manutenzione con livelli di servizio suddetti.

RETE PERIFERICA FEDERAZIONE AUTOMOBILE CLUB PROVINCIALI e DELEGAZIONI ACI (DISLOCATE IN TUTTE LE PROVINCE ITALIANE)	
Marca e modello	Total
Cisco 1721	13
Cisco 1841	9
Cisco 878	28
Cisco 888	5
Tiesse Imola 4320	1.270
Enterasys N1	3
TOTALE	1.328

4.2.4 Firmware e prodotti software oggetto della manutenzione

In relazione al capitolato tecnico per la fornitura del servizio di manutenzione degli apparati di rete LAN e WAN di ACI Informatica, per il firmware ed i prodotti software oggetto della manutenzione, si specifica che:

- Il “firmware” o il “microcode” di tutti i componenti hardware è considerato parte integrante delle apparecchiature ed è oggetto della “manutenzione hardware” per tutto il periodo di validità della manutenzione dei corrispondenti apparati. In tal senso potrà esserne richiesto l’aggiornamento per upgrade di versione o per manutenzione correttiva. A tale proposito si specifica che sono considerati firmware i componenti software integrati nelle apparecchiature di storage e nei robot di tutti i marchi.
- Le fee relative agli apparati di network sono considerate parte integrante delle apparecchiature e sono oggetto della “manutenzione hardware” per tutto il periodo di validità della manutenzione dei corrispondenti apparati. In tal senso potrà esserne richiesto l’aggiornamento per upgrade di versione o per manutenzione correttiva.

5 INFORMAZIONI SULLE SEDI CON APPARATI OGGETTO DELLA MANUTENZIONE

Di seguito è riportato l'elenco delle sedi e la loro ripartizione per provincia e/o regione, alla data, interessate dalle attività di manutenzione degli apparati.

Il dettaglio delle apparecchiature periferiche e la loro dislocazione sarà fornito all'atto della presa in carico delle attività.

5.1 Elenco delle sedi ACI di Roma e degli Uffici Provinciali (PRA)/Direzioni Regionali

SEDI MAN	
	ACI ROMA - Via Marsala
	ACI INFORMATICA ROMA - Via Fiume delle perle
	ACI INFORMATICA ROMA – via Cina
	ACI ROMA - Via Solferino
	SITO SECONDARIO ROMA - Via dei Tizi

SEDI UFFICI PROVINCIALI ACI (PRA) – DIREZIONI REGIONALI			
N	Sede	Indirizzo	Comune
1	PRA Agrigento	Via Matteo Cimarra 38	Agrigento
2	PRA Alessandria	Corso Felice Cavallotti 19	Alessandria
3	PRA Ancona	Via Sandro Totti 5/7 loc. Baraccola c/o Centro Direzionale Edificio 1	Ancona
4	PRA Aosta	Regione Borgnalle 10	Aosta
5	PRA Arezzo	Viale Luca Signorelli 30	Arezzo
6	PRA Ascoli Piceno	Viale Indipendenza 38/A	Ascoli Piceno
7	PRA Asti	Piazza Medici 21/22	Asti
8	PRA Avellino	Via Bacchanico 20/32	Avellino
9	PRA Bari	Via Giovanni Amendola 106/D	Bari
10	PRA Belluno	Via Vittorio Veneto 141	Belluno
11	PRA Benevento	Via Patrizia Mascellaro - Pal. Campanile - loc. Cretarossa	Benevento
12	PRA Bergamo	Via Angelo Maj 16	Bergamo
13	PRA Biella	Viale Giacomo Matteotti 11	Biella
14	PRA Bologna	Via del Faggiolo 1/11	Bologna
15	PRA Bolzano	Via Duca d'Aosta 59	Bolzano
16	PRA Brescia	Via Enzo Ferrari 4/6 zona San Polo	Brescia
17	PRA Brindisi	Via Dalmazia 31/C	Brindisi
18	PRA Cagliari	Via Enrico Carboni Boi 246	Cagliari
19	PRA Caltanissetta	Via Pietro Leone 2	Caltanissetta

SEDI UFFICI PROVINCIALI ACI (PRA) – DIREZIONI REGIONALI			
N	Sede	Indirizzo	Comune
20	PRA Campobasso	Via Camillo Benso Conte di Cavour 10	Campobasso
21	PRA Caserta	Via Nazario Sauro 10	Caserta
22	PRA Catania	Via Pietro Mascagni 73	Catania
23	PRA Catanzaro	Viale dei Normanni 99	Catanzaro
24	PRA Chieti	Viale Abruzzo 338	Chieti Scalo
25	PRA Como	Viale Massenzio Masia 79	Como
26	PRA Cosenza	Via Borsellino snc	Cosenza
27	PRA Cremona	Via XX Settembre 19	Cremona
28	PRA Crotone	Piazza Mario Ciliberto 1 - Pal. Ruggiero A/1	Crotone
29	PRA Cuneo	Via della Motorizzazione snc - loc. Madonna dell'Olmo	Cuneo
30	PRA Enna	Via Roma 200	Enna
31	PRA Ferrara	Via Padova 17-17/A	Ferrara
32	PRA Firenze	Via Gabriele d'Annunzio 99	Firenze
33	PRA Foggia	Via Giulio De Petra 89	Foggia
34	PRA Forlì Cesena	Via Claudio Monteverdi 1/3	Forlì
35	PRA Frosinone	Via Ponte la Fontana snc	Frosinone
36	PRA Genova	Via Stefano Turr 41	Genova
37	PRA Gorizia	Via Gian Lorenzo Cipriani 131	Gorizia
38	PRA Grosseto	Via Belgio 15	Grosseto
39	PRA Imperia	Via Tommaso Schiva 11/19	Imperia
40	PRA Isernia	S.S.17 n°38 - Palazzo Valerio Ratelli	Isernia
41	PRA La Spezia	Via Giovanni Costantini 16/18	La Spezia
42	PRA L'Aquila	Via Campo di Pile snc	L'Aquila
43	PRA Latina	Via Duca del Mare 19	Latina
44	PRA Lecce	Via Giuseppe Candido 2	Lecce
45	PRA Lecco	Corso Giacomo Matteotti 5/B	Lecco
46	PRA Livorno	Via Giuseppe Verdi 32	Livorno
47	PRA Lodi	Viale Milano 22	Lodi
48	PRA Lucca	Via delle Tagliate snc (Residence San Marco)	Lucca
49	PRA Macerata	Via Roma 139	Macerata
50	PRA Mantova	Via Principe Amedeo 10	Mantova
51	PRA Massa Carrara	Via Aurelia Ovest 193 - loc. Romagnano	Massa
52	PRA Matera	Viale delle Nazioni Unite 47	Matera
53	PRA Medio Campidano	SP 61 San Gavino Km 4,500 c/o Centro Servizi Consorzio Industriale	Villacidro
54	PRA Messina	Via Giordano Bruno 106	Messina
55	PRA Milano	Via Giovanni Durando 38	Milano
56	PRA Modena	Via Galileo Galilei 210	Modena
57	PRA Napoli	Piazzale Vincenzo Tecchio 49/C	Napoli
58	PRA Novara	Via Antonio Rosmini 36	Novara
59	PRA Nuoro	Piazzale Melis 4/5	Nuoro
60	PRA Ogliastra	Via Grazia Deledda 19	Tortolì
61	PRA Olbia Tempio	Via Alessandro Nanni 41	Olbia

SEDI UFFICI PROVINCIALI ACI (PRA) – DIREZIONI REGIONALI			
N	Sede	Indirizzo	Comune
62	PRA Oristano	Via Brianza 24/A	Oristano
63	PRA Padova	Via Enrico degli Scrovegni 21	Padova
64	PRA Palermo	Viale delle Alpi 6	Palermo
65	PRA Parma	Via Girolamo Cantelli 15	Parma
66	PRA Pavia	Via Piero Gobetti 11	Pavia
67	PRA Perugia	Via Corcianese 236 - Centro Direzionale 4 Torri - loc. Santa Sabina	Perugia
68	PRA Pesaro Urbino	Via San Francesco d'Assisi 44	Pesaro
69	PRA Pescara	Via del Circuito 61-61/1-63	Pescara
70	PRA Piacenza	Via Chiapponi 37	Piacenza
71	PRA Pisa	Via Cisanello 168	Pisa
72	PRA Pistoia	Via Ricciardetto 2	Pistoia
73	PRA Pordenone	Via del Maglio 2	Pordenone
74	PRA Potenza	Via dell'Edera 14	Potenza
75	PRA Prato	Via dei Fossi 14/C	Prato
76	PRA Ragusa	Via Ugo La Malfa 49/A	Ragusa
77	PRA Ravenna	Via Faentina 121	Ravenna
78	PRA Reggio Calabria	Via de Nava 43	Reggio Calabria
79	PRA Reggio Emilia	Via Caprera 1/C	Reggio Emilia
80	PRA Rieti	Via Fundania snc c/o Centro Commerciale Perseo - Torre B	Rieti
81	PRA Rimini	Via Italia 31	Rimini
82	PRA Roma	Via Cina 413	Roma
83	PRA Rovigo	Piazza XX Settembre 9	Rovigo
84	PRA Salerno	Via Roberto Wenner 66	Salerno
85	PRA Sassari	Viale Adua 32/A	Sassari
86	PRA Savona	Via Nizza 14	Savona
87	PRA Siena	Viale Vittorio Veneto 47	Siena
88	PRA Siracusa	Via Foro Siracusano 27	Siracusa
89	PRA Sondrio	Viale Milano 12	Sondrio
90	PRA Taranto	Via Giustino Fortunato snc	Taranto
91	PRA Teramo	Viale Francesco Crispi 307	Teramo
92	PRA Terni	Via Cesare Battisti 121/C	Terni
93	PRA Torino	Via Piobesi 4	Torino
94	PRA Trapani	Via Virgilio 115	Trapani
95	PRA Trento	Via Brennero 98	Trento
96	PRA Treviso	Viale della Repubblica 20/22	Villorba
97	PRA Trieste	Via Valdirivo 35	Trieste
98	PRA Udine	Viale Palmanova 216	Udine
99	PRA Varese	Via Giuseppe Piermarini 1/A	Varese
100	PRA Venezia	Via Cà Marcello 67/D	Mestre
101	PRA Verbano Cusio Ossola	Corso Paolo Ferraris 49	Domodossola
102	PRA Vercelli	Corso Fiume 73	Vercelli

SEDI UFFICI PROVINCIALI ACI (PRA) – DIREZIONI REGIONALI			
N	Sede	Indirizzo	Comune
103	PRA Verona	Via Gino Bozzini 2	Verona
104	PRA Vibo Valentia	Via Dante Alighieri snc - Pal. Pugliese	Vibo Valentia
105	PRA Vicenza	Via Enrico Fermi 237/B	Vicenza
106	PRA Viterbo	Via Adolfo Marini 16	Viterbo
107	Dir. Reg. Lazio	Via Cristoforo Colombo 261	Roma
108	Dir. Reg. Piemonte	Via Giovanni Giolitti 19	Torino
109	Dir. Reg. Toscana	Viale Giovanni Amendola 36	Firenze

5.2 Ripartizione per Regione degli Automobile Club Provinciali e Delegazioni ACI

REGIONE	RIPARTIZIONE PER REGIONE DEGLI AUTOMOBILE CLUB PROVINCIALI e DELEGAZIONI ACI
PIEMONTE	86
VALLE D'AOSTA	5
LOMBARDIA	176
LAZIO	182
UMBRIA	29
SARDEGNA	22
TOSCANA	115
EMILIA ROMAGNA	140
PUGLIA	99
ABRUZZO	51
MOLISE	9
CALABRIA	63
VENETO	62
LIGURIA	37
CAMPANIA	48
BASILICATA	25
SICILIA	65
TRENTINO-ALTO ADIGE	18
FRIULI VENEZIA GIULIA	23
MARCHE	27
TOTALE	1.282