

ALLEGATO TECNICO AL CAPITOLATO PER FORNITURA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE APPARATI DI RETE PER 24 MESI

Oggetto della Fornitura

La fornitura consiste nell'attivazione del servizio di manutenzione HW e SW per gli apparati di rete Extreme Networks indicati nell'allegato A e per una pacchetto di n. 16 ore di attività sistemistica da remoto, da erogarsi a richiesta dell'Ente. Il servizio avrà durata biennale per 24 mesi e dovrà essere erogato nelle modalità sotto indicate

Modalità di erogazione

Il servizio include

1. manutenzione evolutiva comprendente tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima release disponibile sul mercato (ad esempio download delle versioni firmware/patch dal sito del produttore);
2. manutenzione correttiva sia HW che SW che include le azioni volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità anche attraverso attività di supporto/interventi on-site.

Nel corso degli interventi di manutenzione dovranno essere eseguite almeno le seguenti attività:

- eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- fornitura ed applicazione delle parti di ricambio della stessa marca, modello e tipo;
- redazione del relativo "verbale di intervento".

Il servizio dovrà essere erogato tramite l'attivazione da parte del fornitore del corrispondente servizio "Partner WORKS PLUS" di Extreme Networks. E' ONERE DEL FORNITORE VERIFICARE DIRETTAMENTE CON IL PRODUTTORE LA COPERTURA PREGRESSA DEGLI APPARATI DI CORE DI CUI SONO RIPORTATI I SERIALI. Eventuali costi di riallineamento sono da includersi nella presente offerta e non potranno essere considerati dal fornitore come oneri aggiuntivi per l'ente.

Oltre al servizio di manutenzione suddetto, il fornitore dovrà fornire solo a richiesta dell'Ente e durante il periodo di valenza contrattuale, N. 16 ore a scalare di un sistemista Extreme Switching e Extreme Wireless. La fatturazione delle ore sarà effettuata a consumo.

SLA

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato secondo il seguente SLA. E' definito un profilo "High priority" per gli apparati di "Core".

Descrizione	Gravità	High Priority
Tempo di ripristino	Guasto bloccante: le funzionalità di base e/o maggiormente rilevanti non sono più operative.	6 ore lavorative
	Disservizio: le funzionalità di base sono operative ma il loro utilizzo non è soddisfacente.	6 ore lavorative

Tabella 1 - sla

Per "Tempo di ripristino" si intende il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio (vedi tabella 2), intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Ente e la chiusura dello stesso. I valori dei parametri di SLA descritti nei paragrafi seguenti saranno misurati in riferimento alla finestra temporale di erogazione dei servizi associata al profilo di qualità richiesto dall'Ente di seguito riportata:

High Priority
H24, 7 giorni su 7

Tabella 2 - Finestra di erogazione del servizio

Il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'ente un canale telefonico o via mail o tramite portale che permetta di inserire le richieste di assistenza e di monitorare i tempi di lavorazione dei ticket. Almeno uno dei tre canali indicati per l'apertura delle chiamate dovrà essere attivo H24.

Il fornitore dovrà erogare il servizio tramite il vendor e solo in caso di impossibilità di far fronte tramite il vendor, a causa ad esempio dell'uscita dal supporto degli apparati, dovrà prendersi in carico la manutenzione con gli stessi SLA.

L'ente fornirà in fase di start-up del servizio tutta la documentazione di riferimento necessaria per prendere chiara visione della rete fisica e della rete logica esistente, incluso eventuali schemi e piante, informazioni relative alla configurazione degli apparati, che il Fornitore sarà autorizzato a verificare qualora lo ritenesse necessario (ad esempio in mancanza di adeguata documentazione). A tal fine si precisa che l'ente utilizza la piattaforma Extreme Management Center 8.5 per la gestione/monitoraggio di tutti gli apparati attivi.

Allegato A - Elenco apparati Extreme Networks su cui attivare il servizio di manutenzione

Apparato	Parte	cod. Extreme	Seriali	Tipo	Quantità
BD 8900	BD 8900-MSM128	41231	1448G-00215 / 1448G-00211	Core	2
	BD 8800 Core License	41231	na	Core	1
	BD 8900-10G24X-c	41632b	1417G-00874 / 1417G-00875	Core	2
	BD 8900-G48T-xl	41531	1350G-00776 / 1350G00788	Core	2
	700W/1200W 100-240V PSU	60020	na	Core	4
x670-48x	Summit X670-48x-FB	17103	1352N-43746 / 1352N-43561	Core	2
	Summit 550W AC PSU FB	10925	na	Core	4
Licenze		Codice		Quantità	
PWP TAC OS AP310i-WR		95600-AP310i-WR		40	
ExtremeCloud IQ Navigator SaaS Subscription PWP SaaS Support for one (1) device (1 year)		XIQ-NAV-S-C-PWP		57	

IL DIRIGENTE