



S.p.a. Autovie Venete

Manutenzione CISCO® - CISCO® SMARTnet®

Norme Generali

Sommario

Introduzione	3
1. Oggetto e scopo del servizio	3
2. Natura e tipologia di esecuzione	4
2.1. Attività del servizio.....	4
2.2. Attività specialistiche	5
3. Requisito minimo necessario	5
4. Contesto normativo.....	5
5. Modalità operative.....	5
5.1. Fine attività – collaudo	6

Introduzione

Nell'ambito del programma di sviluppo tecnologico degli impianti e dell'integrazione dei servizi la S.p.A. Autovie Venete (di seguito indicata come Committente o Società) si è dotata di una rete informativa, per l'erogazione dei servizi, che si articola su di una combinazione di tecnologie avanzate, scelte in funzione dei servizi attuali e futuri da fornire agli utenti o di utilizzo proprio.

Le reti facendo da tramite tra utenti finali e beni e servizi devono assicurare prestazioni di operatività massima, di conseguenza, gli effetti dei tempi di fermo possono essere significativi in termini di riduzione della produttività, disservizi a catena e perdite economiche per Aziende e/o privati.

Lo standard aziendale prevede di gestire le apparecchiature switch installate in azienda per poterne fare adeguata manutenzione e prevenzione di guasto.

Tenuto conto di ciò la Società ritiene indispensabile acquisire un servizio di gestione e monitoraggio degli switch ed un servizio di manutenzione, entrambi articolati su diverse attività, che assicurino la continuità di esercizio attraverso la manutenzione preventiva e quella correttiva, la riparazione di materiali, la disponibilità di ricambi e l'implementazione di nuove funzioni qualora dovessero venir richieste.

Per questi motivi è fondamentale utilizzare software che permettano l'amministrazione ed il monitoraggio degli switch collegati. I software ed i servizi in oggetto dovranno essere, per compatibilità verso i dispositivi aziendali, **CISCO PRIME® Infrastructure 2.x** e per quanto riguarda l'assistenza **CISCO® SMARTnet®**.

1. Oggetto e scopo del servizio

Il servizio ha per oggetto l'esecuzione di tutte le prestazioni e relative forniture che si rendono necessarie per:

- installare e configurare la piattaforma che verrà fornita, per il sistema di gestione, amministrazione e monitoraggio degli switch, su specifici server fisici all'interno del Datacenter della Committente, sito presso il Centro Servizi di Palmanova;
- destinare un servizio di assistenza tecnica essenziale affinché le funzioni aziendali siano sempre disponibili, sicure e con prestazioni di operatività massime.

Gli apparati destinati al servizio di assistenza saranno installati nei siti indicati in *Tabella 1*.

UBICAZIONE		NUMERO SITI	TOTALE SWITCH
DATACENTER	Palmanova	1	2
SEDE	Trieste, Roncade, Bazzera, Porcia	4	8 (2x sede)
CASELLI	Lisert, Redipuglia, Villesse, Palmanova, Udine sud, San Giorgio di N., Latisana, Portogruaro, Cordignano, Godega, San Stino di L., Cessalto, San Donà di P., Meolo, Venezia est	15	32 (2x casello, 4x Latisana)

Tabella 1

Lo scopo del servizio è:

- individuare e risolvere i problemi rapidamente prima che incidano in modo significativo sulla continuità aziendale;
- migliorare l'efficienza operativa tenendo il personale tecnico aggiornato sullo stato dei dispositivi (assistenza tecnica e gestione);
- individuare i problemi di sicurezza che potrebbero incidere negativamente sulla disponibilità, le prestazioni e l'affidabilità della rete.

2. Natura e tipologia di esecuzione

Le prestazioni richieste si possono distinguere in due gruppi di servizi prevalenti:

1. comprende tutte le attività necessarie per ottenere l'assistenza tecnica di ciascun dispositivo;
2. racchiude tutte le attività specialistiche necessarie a sviluppare, programmare mettere in rete, coordinare, collaudare e certificare il prodotto fornito.

L'Impresa dovrà prendere atto e valutare attentamente l'impatto tecnico-economico conseguente alla necessità che il servizio venga reso "chiavi in mano", completo di tutto ciò che serve a dare l'opera funzionante ed a regola d'arte anche di quanto non fosse esplicitamente presente nell'elencazione analitica delle attività indicate nelle **Norme Tecniche**.

2.1. Attività del servizio

Consiste nell'esecuzione da parte dell'Impresa delle attività programmate e descritte nell'allegato **Norme Tecniche**. Esse vanno programmate in modo condiviso con la Direzione di Esecuzione del Contratto della Committente, in particolare per gli interventi da eseguire nei posti di lavoro in esercizio.

L'Impresa sarà responsabile di eventuali inefficienze o disservizi degli impianti preesistenti non riconducibili a guasti improvvisi ed imprevedibili, in particolare qualora le attività non siano state preventivamente concordate.

Qualora dalle verifiche risultassero difformità rispetto alle caratteristiche prescritte, l'Impresa sarà tenuta ad eseguire a sue spese le attività atte ad eliminare le difformità riscontrate.

2.2. Attività specialistiche

Verranno concordate con il Direttore di Esecuzione del contratto della Committente.

In ogni caso l'interruzione di servizi che si rendesse eventualmente necessaria per eseguire prove specialistiche sugli apparati di videosorveglianza o per attività simili va autorizzata preventivamente dal Centro Radio Informativo della Società.

L'intervento nei siti del personale dell'Impresa dovrà assicurare il ripristino del normale funzionamento e condizioni d'uso di quanto ivi contenuto.

3. Requisito minimo necessario

I servizi che dovranno essere installati e configurati dall'Appaltatore, secondo le specifiche e gli indirizzamenti forniti dalla Direzione Lavori, dovranno garantire la perfetta funzionalità della rete nel suo complesso. A tal proposito il requisito speciale che l'operatore economico deve possedere è la “**Cisco Gold Certification**”.

4. Contesto normativo

Fermo restando la validità dell'intero contesto normativo vigente, vengono citati per sommi capi i riferimenti normativi salienti su cui si basa codesto appalto:

- *D.Lgs. n. 50/2016 Codice dei contratti;*
- *D.Lgs n. 81/2008 Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;*
- *D.Lgs n. 152/2006 Norme in materia ambientale.*

5. Modalità operative

In virtù della complessità intrinseca della tipologia dell'intervento e delle tempistiche necessarie per installazione, configurazione, programmazione ed avvio dell'intero sistema, l'Impresa affidataria del servizio dovrà predisporre un programma di lavoro da sottoporre alla Committente.

Esso sarà comunicato in forma elettronica a cura dell'Impresa nella fase iniziale del contratto e dovrà riportare tutti i dati significativi relativi agli interventi in programma, le eventuali riserve, le richieste di spostamento di termini e le osservazioni espresse nel corso degli interventi stessi sia dalla Committente sia dall'Impresa.

Inoltre si precisa che quanto descritto nelle **Norme Tecniche** ha lo scopo di dare una base comune alle imprese offerenti, le quali, in fase di formulazione dell'offerta

economica, oltre alla fornitura e al “post vendita” dovranno computare l’onere derivante da ogni altra attività necessaria, anche se non menzionata, a dare l’opera compiuta e funzionante a regola d’arte.

5.1. Fine attività – collaudo

Le attività di collaudo generale d’impianto dovranno essere svolte in presenza con gli incaricati della Committente.

Il certificato di ultimazione delle prestazioni verrà rilasciato immediatamente dal Direttore per l’Esecuzione del contratto al conseguimento dell’esito positivo del collaudo.