

**CAPITOLATO TECNICO PER SERVIZI DI GESTIONE, MANUTENZIONE E
ASSISTENZA DELL'INFRASTRUTTURA IT E DEGLI IMPIANTI
TECNOLOGICI UTILIZZATI PRESSO L'AUTODROMO NAZIONALE DI
MONZA**

Sommario

1 PREMESSA	2
2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI.....	3
2.1 Servizio di gestione, manutenzione dell'infrastruttura IT, Hw, sw e PDL, switch di LAN.4.....	3
2.1.1 Servizio a canone	4
2.1.2 Servizio a consumo	5
2.2 Servizio di gestione e manutenzione degli Impianti tecnologici Audio/Video, e della relativa connettività dati in rame e fibra ottica di pista.....	5-6-7
2.2.1 Servizi a canone	8
2.2.2 Servizi a consumo	9
3 PARTI DI RICAMBIO E APPARATI HARDWARE A CONSUMO	9
4 NOLEGGIO APPARATI AUDIO VIDEO.....	10
5 VARIAZIONI NELLA CONSISTENZA DELLE APPARECCHIATURE E DEI SISTEMI /INFRASTRUTTURE DA MANUTENERE E GESTIRE	10
6 SERVIZI DI PRESIDIO E ASSISTENZA	11
7 CANALI E MODALITA' DI ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA	12
8 LIVELLI DI SERVIZIO	13
8.1 Servizio di gestione, manutenzione dell'infrastruttura IT, HW, SW e PDL, switch di LAN.....	14
8.2 Servizio di gestione e manutenzione degli Impianti tecnologici Audio/Video, e della relativa connettività dati in rame e fibra ottica di pista.....	14
8.3 Proposta di penale a fronte di disservizi.....	14
9 SCHEMA RIASSUNTIVO SERVIZI.....	15

1 PREMESSA

Il presente Capitolato contiene le specifiche tecniche relative ad alcuni servizi richiesti per la corretta operatività dell'infrastruttura IT e degli impianti tecnologici di pista dell'Autodromo di Monza, sito in Via Vedano, 5 in Monza.

Il presente appalto è indetto da ACI Informatica S.p.A., società per azioni interamente partecipata dall'Automobile Club d'Italia (ACI), nei confronti del quale opera in regime di "in house providing", nell'ambito delle attività che ACI Informatica S.p.A. svolge per Autodromo Nazionale Monza SIAS S.p.A., anch'essa società in regime di "in house providing" dell'Automobile Club d'Italia.

Il personale SIAS opera sul posto presso l'Autodromo di Monza per le attività di seguito descritte.

I servizi richiesti, in base alla tipologia come di seguito specificato, devono essere erogati con le seguenti modalità:

- a canone per la gestione e manutenzione
 - dell'infrastruttura IT, hardware, software, postazioni di lavoro, switch di LAN, comprensiva di 60 giornate di presidio on-site da parte di personale specializzato come di seguito specificato;
 - gestione e manutenzione degli impianti tecnologici Audio/Video e della relativa connettività dati in rame e fibra ottica di pista, comprensiva di giornate di presidio on-site da parte di personale specializzato come specificato di seguito;
- a consumo
 - fornitura di "Giornate di Presidio" per l'assistenza in loco durante specifici eventi programmati, in caso di esaurimento delle giornate comprese nel canone o per specifici eventi
 - fornitura di hardware e/o parti di ricambio secondo un listino prestabilito da parte del fornitore
 - noleggio di apparati audio/video per eventi secondo un listino prestabilito.

Data la natura dei servizi richiesti, le sedi operative o il personale distaccato sul territorio regionale dovranno trovarsi nel raggio di **25 KM** in linea d'aria dai luoghi dove prestare il servizio on site.

L'impresa dovrà disporre delle seguenti Certificazioni:

- ➔ ISO 9001:2015 (rif. certificato n. 35333/17/S) per i campi di attività relativi alla progettazione, sviluppo, produzione ed installazione, assistenza e manutenzione di sistemi di automazione ad alto contenuto tecnologico ed installazione di impianti di trasmissione rete dati ed Audio-Video;

L'affidamento dei servizi avrà la durata di 24 mesi dalla data di avvio.



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 00883311003

2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

2.1 Servizio di gestione, manutenzione dell'infrastruttura IT, LAN, hardware, software e PDL

Il servizio consiste nella gestione finalizzata al corretto funzionamento dell'intero parco delle apparecchiature informatiche (server, personal computer, NAS e periferiche accessorie), degli switch di rete degli uffici e del software presente sulle apparecchiature stesse (software di base, database e prodotti installati).

Sulle postazioni di lavoro sono presenti i software tipici per la produttività individuale; la posta è gestita in cloud; i database sono quelli tipici degli ambienti Microsoft (sql server, DB Ms Access).

A titolo esemplificativo ma non esaustivo le attività dovranno comprendere:

- mappatura iniziale del sistema informativo esistente;
- costituzione di un database delle licenze software con dettaglio delle scadenze e della versione del sw e relativo aggiornamento durante la durata del contratto;
- helpdesk per gli utenti interni al sistema SIAS su problematiche hardware, software e periferiche (stampanti, scanner, monitor);
- configurazione di nuovi apparati acquistati o forniti dalla committente per nuova attivazione o per sostituzione di apparati esistenti (PC, workstation, server, switch) e/o spostamento delle macchine in una nuova destinazione -sempre all'interno della sede di riferimento- con il conseguente adeguamento delle configurazioni hardware e software per il ripristino del funzionamento la connessione in rete locale;
- gestione delle utenze di rete e di posta elettronica e delle postazioni e assistenza sistemistica sulle configurazioni delle apparecchiature per il corretto funzionamento delle stesse;
- progettazione, amministrazione e gestione dei database presenti nell'ambiente;
- gestione tecnico-operativa dei NAS (Network Attached Storage) cioè dei sottosistemi di memoria di massa;
- gestione della rete primaria di trasmissione dati nelle componenti hardware e software (con ciò si intendono le unità di controllo linee locali/remote e le linee di connessione fra di esse ed il centro servizi del fornitore);
- amministrazione e gestione degli switch di LAN;
- predisposizione e gestione di specifici script automatici per l'esecuzione automatizzata di fasi elaborative;
- gestione sistematica della sicurezza fisica e logica dei dati, comprensiva di
 - salvataggi e ripristini dei dati, con le modalità tecniche concordate;
- gestione delle eventuali scorte di materiale tecnico di cui la Committente, su proposta del fornitore, deve rifornirsi per assicurare il rispetto dei livelli di servizio;
- supporto e assistenza IT in occasione di allestimenti ed eventi temporanei con interfacciamento verso l'infrastruttura IT permanente.

Su tutti gli apparati dovranno essere inoltre assicurate attività che permettono il controllo ed il tuning dell'intero sistema per garantire la massima efficienza di ciascun elemento e quindi dell'ambiente complessivo.

In particolare per tutti i servizi richiesti deve essere garantito

- **Servizio di Monitoraggio**, che consiste nell'insieme di attività che il fornitore dovrà porre in essere, con proprio sistema software, per consentire alla committente di avere un monitoraggio on line dello



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F. +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 0088331003



stato delle apparecchiature (esclusi i singoli PC ed accessori) all'interno del parco macchine definito (server, switch ecc...).

- **Tuning** Il servizio consiste nell'effettuare tutte quelle attività che permettono un efficientamento sia del singolo elemento che della complessiva struttura IT.

Il numero stimato degli apparati da gestire (dettagliato nell'allegato 1) è il seguente:

- Un numero massimo di 50 PDL;
- 6 server;
- 2 NAS;
- Un numero massimo di 80 switch di LAN Ethernet a servizio degli uffici SIAS, delle sale stampa e delle postazioni di direzioni gara;
- 2 Firewall CheckPoint.

Eventuali parti di ricambio o apparati in sostituzione di componenti esistenti verranno fornite dalla committente. Il ripristino delle funzionalità è invece compreso nel canone annuo.

2.1.1 Servizi a canone

Il servizio dovrà essere svolto durante l'arco temporale contrattuale (24 mesi) sia "on site" (secondo un calendario delle presenze preventivamente concordato con la committente) che da remoto nell'orario giornaliero 8.00-18.00 ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Autodromo, pari a 2 settimane nell'anno solare.

Sono compresi nel canone su base annua:

- supporto on-site per un numero di 60 giorni feriali per ogni anno solare secondo un calendario presenze preventivamente concordato con la committente;
- supporto on-site per un numero di 30 giorni festivi (sabato, domenica e festività) per ogni anno solare secondo un calendario presenze preventivamente concordato con la committente;
- supporto da remoto nei restanti giorni feriali dell'anno solare in cui non è previsto il servizio di assistenza on-site.

2.1.2 Servizio a consumo

Qualora, nel corso del periodo contrattuale, dovesse sorgere l'esigenza di erogare servizi non compresi nel canone, saranno rendicontati applicando le tariffe presentate in sede di offerta.

Di seguito i servizi a consumo:

- supporto orario ulteriore rispetto a quello standard (giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 18:00)
- assistenza on-site oltre i giorni previsti nel paragrafo precedente
- installazione e configurazione "on-site" di apparati non previsti rispetto alla mappatura iniziale del sistema informativo esistente
- noleggio materiale audio/video riservato agli eventi come dettagliato nel paragrafo 4.



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 00883311003

Si stimano a seconda della necessità per la durata contrattuale un numero di giornate come segue:

- presidio on-site per un numero di 26 giorni feriali secondo un calendario preventivamente concordato con la committente;
- presidio on-site per un numero di 32 giorni festivi (sabato, domenica e festività) secondo un calendario presenze preventivamente concordato con la committente;

2.2 Servizio di gestione e manutenzione degli Impianti tecnologici Audio/Video, e della relativa connettività dati di pista in rame e fibra ottica

Il servizio del presente paragrafo riguarda la gestione degli impianti audio/video e della relativa connettività in fibra ottica o rame per il collegamento degli apparati alle aree tecniche o con le sale dati e le relative componenti per l'interconnessione.

Il numero degli impianti tecnologici da gestire, delle apparecchiature e della relativa componentistica necessaria al loro funzionamento è dettagliato nell'Allegato 2.

Sono inoltre dettagliati nell'Allegato 2 gli elenchi delle dotazioni hardware (completi delle relative caratteristiche tecniche) e software di proprietà della committente, con l'ubicazione degli stessi all'interno dell'autodromo nonché un sintetico documento con le principali caratteristiche del cablaggio strutturato della rete dati.

Il fornitore dovrà garantire la conduzione e la gestione di tutte le componenti dei suddetti impianti tecnologici audio/video e della rete di trasmissione finalizzata al corretto funzionamento degli impianti stessi (gli impianti in uso, oggetto del presente capitolato, sono stati acquistati da diversi costruttori e/o realizzati nel tempo con successive integrazioni).

A titolo esemplificativo ma non esaustivo le attività dovranno comprendere:

- Mappatura iniziale del sistema esistente completa dell'HW, del SW e del disegno dei collegamenti attuali e del posizionamento sui cavidotti; la documentazione prodotta deve essere nella piena disponibilità del committente e comunque consegnata dal fornitore al committente al termine del contratto;
- Aggiornamento periodico (almeno trimestrale) della mappatura di cui al punto precedente;
- Definizione del piano degli interventi di manutenzione preventiva da concordare con la committente sulla base delle rilevazioni effettuate;
- Costituzione di un data base delle licenze SW con dettaglio delle scadenze e della versione del SW e relativo aggiornamento durante la durata del contratto;
- Help desk per il personale SIAS;
- Supporto all'analisi e alla realizzazione di procedure operative per la gestione dei sistemi e delle infrastrutture;
- Gestione delle eventuali scorte di materiale tecnico di cui il committente, su proposta del fornitore, deve rifornirsi per assicurare il rispetto dei livelli di servizio;



- Supporto e assistenza IT in occasione di allestimenti ed eventi temporanei con interfacciamento verso l'infrastruttura IT permanente;
- Servizio di installazione e disinstallazione degli apparati in caso di sostituzione con nuovo apparato. Le suddette attività consistono nella rimozione di tutti i collegamenti presenti tra un determinato apparato e le altre apparecchiature alle quali è collegato, nello spostamento dell'apparato nella locazione di destinazione (sempre all'interno della sede di riferimento) e nel ripristino dei collegamenti necessari al corretto funzionamento dell'apparato successivamente allo spostamento.

Manutenzione preventiva

Entro un mese dall'avvio dei servizi verrà concordato tra le parti il piano di manutenzione preventiva che l'Impresa si impegna ad attuare, rispettando le scadenze temporali in esso previste.

L'Impresa si impegna inoltre a proporre e concordare con la Committente, con cadenza almeno trimestrale, interventi on-site o da remoto, finalizzati all'ottimizzazione ed all'aggiornamento delle apparecchiature (regolazioni, controlli, sostituzioni) nonché all'efficientamento delle infrastrutture di rete dati in rame e fibra ottica. Tali interventi dovranno essere effettuati periodicamente al fine di consentire la perfetta funzionalità delle stesse e prevenirne i malfunzionamenti e comunque dovranno essere mirati a ridurre i costi di gestione dei sistemi mediante l'eliminazione delle possibili fonti di problemi.

Tra le attività di manutenzione preventiva sono includersi a titolo puramente esemplificativo:

- la verifica e la taratura degli apparati installati, ivi inclusa manutenzione impianti audio, pulizia telecamere e test di funzionamento, controllo segnali prese e amplificatori di distribuzione video, controllo telefoni pista, controllo segnali maxischermi, controllo segnali impianti tv;
- verifica, taratura e manutenzione rete fibra ottica e rete dati ed eventuali conseguenti riparazioni di tratte e connettori con oneri del materiale a carico del Committente;
- la sostituzione di parti di ricambio e parti soggette ad usura, atte a prevenire e a ridurre i guasti e a mantenere in condizioni di adeguata funzionalità le apparecchiature, gli impianti e la rete dati oggetto del presente appalto;
- la verifica periodica della rispondenza delle apparecchiature alle specifiche di funzionamento previste dal costruttore;
- aggiornamento continuo all'ultima minor release disponibile sul mercato delle componenti software/firmware dei sistemi;
- monitoraggio costante del rilascio di aggiornamenti (o correzioni di eventuali bug) del software/firmware dei sistemi provvedendo al deployment del nuovo software/firmware sui sistemi interessati.

Nell'ambito di tale attività, il fornitore deve:

- verificare la validità e la durata dei certificati di garanzia delle apparecchiature hardware
- costituire e aggiornare un archivio degli stessi con il dettaglio delle scadenze da utilizzare in fase di erogazione del servizio

Analogamente, il fornitore dovrà costituire l'archivio delle licenze software in possesso della Committente procedendo al relativo aggiornamento. Tali archivi devono essere nella piena disponibilità della Committente e verranno consegnati dal fornitore al termine del contratto.



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F. +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 0088331003

Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva consiste negli interventi da remoto e/o “on-site” finalizzati alla riparazione dei guasti, blocchi o altri inconvenienti che dovessero verificarsi nel corso dell’anno.

Di seguito si riassumono le attività riguardanti la manutenzione correttiva:

- risoluzione dei guasti/blocchi tramite assistenza telefonica o eventuale intervento da remoto;
- verifica della garanzia dell’apparato guasto e, in caso di durata e validità in corso, attivazione della stessa;
- risoluzione della causa del guasto che può avvenire tramite:
 - intervento presso la sede/luogo interessato;
 - sostituzione di parti (rese disponibili dalla Committente) finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell’apparecchiatura ovvero correzione di bug software;
 - ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
 - collaudo del sistema per verificare l’eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso la Committente degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l’intervento, e riconsegna degli stessi riparati. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo e nuove di fabbrica. Se tali ricambi fossero in garanzia con fornitore esterno, l’affidatario dei servizi dovrà farsi carico di richiedere la sostituzione del componente in anomalia. In caso contrario dovrà segnalare a SIAS l’eventuale esigenza di reintegro del componente utilizzato anche in base al numero di elementi in giacenza. Il costo del componente da sostituire è a carico della Committente che potrà attingere alle forniture hardware previste nel listino presentato in sede di offerta o tramite autonomo approvvigionamento.
- aggiornamento della documentazione relativa al modeling in caso di sostituzione del componente;
- redazione del relativo “verbale di intervento”.

2.2.1 Servizi a canone

Il servizio dovrà essere svolto durante l’arco temporale contrattuale (24 mesi) sia “on site” (senza un calendario predefinito ma secondo una pianificazione che garantisca gli SLA richiesti) che in remoto, ad eccezione dei periodi di chiusura dell’Autodromo normalmente pari a 2 settimane in un anno (una settimana per le festività natalizie e una settimana durante la settimana del 15 Agosto) nell’orario giornaliero 8-18.

Sono compresi nel canone su base annua:

- Help desk e supporto da remoto in giorni feriali con orario 8:00-18:00
- 60 giorni di presidio “on site” all’anno in giorni feriali con orario 8:00-18:00
- 30 giorni di presidio “on site” all’anno in giorni festivi (sab. dom. e festività) con orario 8:00-18:00
- Interventi “on-site” finalizzati alla riparazione dei guasti, blocchi o altri inconvenienti di tipo sistemistico o specialistico (in giornate diverse da quelle di presidio) con sostituzione apparati, parti di ricambio, tratte di rete esistenti per ripristino funzionalità in misura di:
 - 250 ore in giorni feriali
 - 30 ore in giornate festive
- Supporto “on site” di tipo specialistico o sistemistico per eventi specifici in base a richiesta di SIAS in misura di:



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all’attività di direzione e coordinamento
dell’Automobile Club d’Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 00883311003



- 20 giornate in giorni feriali
- 25 giornate in giorni festivi

Le giornate o le ore di supporto “on-site” potranno anche essere eventualmente utilizzate per:

- Supporto nel caso di specifici eventi, per l’installazione, il collegamento di apparati audio/video supplementari o realizzare cablaggi di reti temporanee;
- Progettazione e realizzazione di implementazioni e/o evoluzioni degli Impianti tecnologici Audio/Video esistente;
- Implementazione permanente, su richiesta della committente, di tratti di cablaggio strutturato in rame e fibra (escluso il rifacimento della rete esistente).

Alle società partecipanti, verrà inoltre richiesto all’interno dell’offerta tecnica, di fornire dei CV per ogni figura professionale di seguito riportata:

- 2 Sistemisti IT senior con almeno 5 anni di esperienza nell’ambito oggetto della gara
- 2 Tecnici senior del suono con almeno 5 anni di esperienza nell’ambito oggetto della gara
- 2 Tecnici senior Video con almeno 5 anni di esperienza nell’ambito oggetto della gara

2.2.2 Servizi a consumo

Nell’ambito della predetta attività, il fornitore assicura, su richiesta della committente, le seguenti prestazioni:

- progettazione e realizzazione di implementazioni e/o evoluzioni del sistema degli Impianti tecnologici Audio/Video esistente;
- implementazione permanente, su richiesta della committente, purché non realizzata nell’ambito dell’attività di presidio, di tratti dell’attuale cablaggio strutturato in rame e fibra escluso il rifacimento della rete esistente;
- installazione e configurazione apparati non previsti ad inizio contratto;
- presidio e supporto “on-site” su richiesta oltre le giornate previste;
- presenza extra orario nelle giornate a copertura “standard”;
- eventuale realizzazione di cablaggi di rete temporanei a fronte dell’esigenza nata da specifici eventi;
- eventuale installazione, manutenzione e assistenza di altri apparati audio/video supplementari che la committente potrebbe avere l’esigenza di noleggiare a fronte di specifici eventi;
- valutazione, implementazione ed evoluzione dei sistemi ed infrastrutture esistenti con conseguente redazione di documenti tecnici a supporto.

L’impresa infine potrà proporre alla committente, 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 e della rete dati, di migliorarne il funzionamento e di aumentarne la sicurezza.

La committente potrà riservarsi di accettare o meno le modifiche proposte. Tali prestazioni, se rese al di fuori delle giornate di presenza previste per attività di gestione delle infrastrutture IT on-site, verranno remunerate in base alla tariffa per giorno/uomo definita nell’offerta economica.



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all’attività di direzione e coordinamento
dell’Automobile Club d’Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 00883311003



Si stima in base ai servizi sopra riportati relativi sia alla parte di gestione IT sia a quella Audio Video, a seconda della necessità per la durata contrattuale, quanto segue:

- 8 giorni di presidio I livello “on site” in giorni feriali con orario 8:00-18:00
- 8 giorni di presidio I livello “on site” (sab. dom. e festività) in giorni festivi con orario 8:00-18:00
- 8 giorni di presidio sistemistico “on site” in giorni feriali con orario 8:00-18:00
- 8 giorni di presidio sistemistico “on site” in giorni festivi (sab. dom. e festività)
- 10 giorni di presidio specialistico “on site” in giorni feriali con orario 8:00-18:00
- 16 giorni di presidio specialistico “on site” (sab. dom. e festività) con orario 8:00-18:00
- Interventi “on-site” dedicati alla manutenzione evolutiva e correttiva:
 - 139 ore in giorni feriali
 - 139 ore in giornate festive
- Presidio on site extra orario lavorativo feriale (supporto orario superiore a quello standard 8:00-18:00):
 - 120 ore in giorni feriali
 - 120 ore in giorni festivi

3 PARTI DI RICAMBIO E APPARATI HARDWARE A CONSUMO

Le attività di manutenzione a canone non prevedono la fornitura dei pezzi di ricambio compresa nel canone.

Nel caso in cui durante le fasi di assistenza si rendesse necessaria la sostituzione di macchine o suoi componenti, il fornitore potrà utilizzare gli apparati “muletto” o gli elementi presenti in magazzino per effettuare l'immediata sostituzione e rendere nuovamente operativo l'apparato. Successivamente:

- Se le apparecchiature in anomalia sono in garanzia con fornitore esterno, il fornitore dovrà prendersi carico di richiedere la sostituzione del componente in anomalia, utilizzando ove necessario i servizi di logistica/consegna e/o spedizione della Committente.
- In caso contrario dovrà segnalare a SIAS l'eventuale esigenza di reintegro del componente utilizzato anche in base al numero di elementi in giacenza.

La consistenza e la tipologia di apparati riportata nel presente documento e nei suoi allegati è quella rilevata alla data del presente documento e verrà aggiornata all'atto dell'affidamento dei servizi.

Le parti di ricambio per il “Servizio di gestione, manutenzione dell'infrastruttura IT, HW, SW e PDL, switch di LAN” verranno rese disponibili dalla Committente mentre per la parte di “Servizio di gestione e manutenzione degli Impianti tecnologici Audio/Video, e della relativa connettività dati in rame e fibra ottica di pista” potrà essere richiesto direttamente al fornitore l'acquisto di specifiche componenti in anomalia per il reintegro del magazzino o delle funzionalità.

La stima del corrispettivo che verrà riconosciuto al fornitore in questa ipotesi è riportata nell'Allegato 3. Eventuali eccezioni per componenti non previste verranno gestite puntualmente: in tale situazione il fornitore deve chiaramente esporre a SIAS il prezzo di listino e lo sconto applicato per l'acquisto del componente.



4 NOLEGGIO APPARATI AUDIO VIDEO

In previsione di eventi sportivi e/o di altro genere da svolgersi all'interno dell'Autodromo, la Committente potrà richiedere al fornitore un servizio di noleggio per apparati audio video nel caso non dovessero essere sufficienti o adeguati quelli già previsti dal capitolato e/o in dotazione in termini di quantità e/o di tipologia.

Il dettaglio relativo alle apparecchiature è riportato nell'allegato 4, a titolo puramente esemplificativo in quanto potrà subire delle variazioni ad eventuali evoluzioni tecnologiche.

5 VARIAZIONI NELLA CONSISTENZA DELLE APPARECCHIATURE E DEI SISTEMI/INFRASTRUTTURE DA MANUTENERE E GESTIRE

Il valore dell'appalto è commisurato alle apparecchiature, agli Impianti tecnologici Audio/Video e alla rete dati in fibra ottica e rame descritti nell'apposito allegato. Eventuali sostituzioni di apparati e/o sistemi Audio Video con nuovi apparati o sistemi della medesima tipologia e classe non determinano variazioni del corrispettivo.

Nel caso in cui la quantità degli apparati da gestire, al netto di quelli dismessi, venisse implementata per più del 25% rispetto alla dotazione iniziale, andrebbe ridefinito il canone proporzionalmente ai nuovi apparati.

Qualora, nel corso della durata contrattuale, la committente intenda procedere al rinnovo tecnologico degli impianti e sistemi esistenti, l'impresa sarà tenuta ad acquisire le eventuali certificazioni o la formazione (con relative evidenze documentali) necessarie alla conduzione e manutenzione di tali impianti e sistemi entro 6 mesi dalla comunicazione della committente; nel caso in cui l'impresa non riesca ad acquisire entro tale termine le suddette certificazioni, la committente si riserva il diritto di recedere dal contratto.

6 SERVIZI DI PRESIDIO E ASSISTENZA

Su richiesta della Committente l'Impresa dovrà provvedere all'erogazione di un servizio di Presidio on site in occasione di manifestazioni sportive e/o eventi.

Il personale Specialistico dovrà essere in possesso delle certificazioni per l'erogazione del servizio on site tra le seguenti in elenco:

- CCSE - CHECK POINT SECURITY EXPERT
- CCSA - CHECK POINT SECURITY ADMINISTRATOR
- CCNA - CISCO CERTIFIED NETWORK ASSOCIATE
- VMWARE VCP-DCV
- ITIL v3

I servizi potranno essere svolti sia durante giorni feriali (dal lunedì al venerdì) che in giorni prefestivi e festivi. L'orario di copertura dei servizi è dalle ore 8:00 alle ore 18:00 per ciascun giorno.



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 00883311003

Le attività di presidio e assistenza sono comprese nel canone per il numero di giorni/ore previsto. Nel caso di superamento dei giorni/ore previsti nel canone, le eccedenze verranno remunerate a consumo sulla base dei giorni/ore richiesti dalla Committente ed effettivamente erogati secondo la tabella costi riportata nell'Allegato 3.

Nel corso delle attività di presidio e assistenza, l'Impresa si obbliga ad effettuare, su richiesta della Committente e senza ulteriore onere, attività di manutenzione e di allestimento temporaneo/permanente di apparati e impianti audio/video nonché di tratti di rete dati in fibra ottica e rame.

Le giornate eccedenti la quantità compresa nel canone e le ore supplementari richieste dalla Committente che non rientrano nella fascia oraria ordinaria, verranno retribuite a consumo secondo le tariffe presentate in sede di offerta.

Il personale di presidio di primo livello dovrà avere un'adeguata preparazione tecnica e dovrà supportare l'eventuale risoluzione dei blocchi/guasti nel più breve tempo possibile. La Committente potrà richiedere in determinate occasioni un presidio specialistico di secondo livello con personale certificato sugli apparati in uso. La Committente si riserva, a suo insindacabile giudizio, di chiedere la sostituzione di una o più risorse messe a disposizione per i servizi di presidio qualora ritenute non adeguate all'attività da svolgere.

7 CANALI E MODALITA' DI ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA

Il ripristino delle apparecchiature deve avvenire nei tempi e con i livelli di servizio definiti di seguito. Le richieste di intervento perverranno attraverso una chiamata al centro di assistenza del fornitore in via telefonica, via mail o attraverso un'interfaccia Web messa a disposizione dallo stesso. Il fornitore dovrà aprire una scheda anomalia (Ticket - TT) per ogni richiesta.

A tal proposito il fornitore dovrà comunicare entro 10 giorni dall'attivazione del contratto i canali di accesso al centro di assistenza (numero telefonico, email, sito web) ed i referenti del servizio nonché i responsabili da chiamare in caso di escalation di un problema.

I Ticket saranno inoltrati ad un sistema centralizzato che dovrà essere messo a disposizione dal fornitore per la propria gestione dei ticket.

Il Ticket conterrà la descrizione del problema e le note tecniche relative alla tipologia dell'intervento stesso. Il Ticket sarà chiuso al termine dell'intervento risolutivo da parte del fornitore.

Il servizio di manutenzione correttiva dovrà pertanto svolgersi secondo il seguente flusso procedurale:

- Apertura di un ticket da parte di SIAS (o del fornitore in caso di presidio), secondo i canali sopra citati.
- Presa in carico da parte del fornitore secondo i tempi previsti nello SLA. Ad ogni richiesta sarà assegnata, da parte del fornitore, mediante un sistema di Trouble Ticketing (TT), un numero progressivo, al fine di poterne seguire gli sviluppi in modo univoco e risalire a tutte le fasi del processo di lavorazione fino all'avvenuta risoluzione
- Comunicazione via mail a SIAS della presa in carico del problema con l'indicazione del numero di ticket aperto.
- La gestione dei TT può avvenire con le seguenti modalità:



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F. +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 0088331003



- risoluzione dell'anomalia con supporto telefonico o attraverso con collegamento da remoto,
- effettuando una diagnosi e risoluzione a distanza;
- invio di un tecnico on-site nei tempi previsti dallo specifico SLA per visione, diagnosi e/o risoluzione stessa del problema. In questa ipotesi a partire dal momento della presa in carico verrà calcolato il tempo di risoluzione secondo lo specifico SLA. Il fornitore deve garantire la presenza di un proprio tecnico presso il sito d'intervento entro i tempi previsti, previo accordo con SIAS sul giorno e ora dell'intervento, aggiornando lo stato di avanzamento del TT.

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

- giorno, ora e minuto di occorrenza dell'anomalia;
- giorno, ora e minuto in cui è stata effettuata la chiamata di assistenza;
- tipologia;
- causa;
- tempo di ripristino;
- modalità di ripristino (on-site, telefonica, da remoto).

L'Impresa dovrà infine farsi carico di inoltrare mensilmente, entro i 5 giorni lavorativi successivi al termine del mese, la rendicontazione degli interventi effettuati nel mese precedente con i dati (il cui dettaglio e modalità d'invio deve essere concordato prima della data di inizio attività con la Committente) relativi alle apparecchiature interessate, ai tempi di presa in carico ed a quelli di ripristino.

Ogni 3 mesi il Program Manager incontrerà il responsabile della Committente per valutare congiuntamente il servizio erogato e per concordare eventuali aree di miglioramento.

8 LIVELLI DI SERVIZIO

8.1 Servizio di gestione, manutenzione dell'infrastruttura IT, HW, SW e PDL, switch di LAN

Al fine di assicurare la funzionalità degli apparati e dei sistemi IT e di evitare o ridurre al minimo i disagi per gli operatori, l'impresa dovrà assicurare i seguenti standard qualitativi di servizio in caso di malfunzionamenti degli apparati. Le tipologie di malfunzionamenti sono suddivise in 4 classi, in funzione del tipo di malfunzionamento e della criticità della situazione in essere; per ogni classe è individuato sia il tempo di presa in carico che il tempo di ripristino. A tal fine, occorre distinguere tra malfunzionamento "bloccante" e "non bloccante" come di seguito riportato:

- 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.



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F. +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 00883311003



Livello di servizio	Tipo di malfunzionamento	Ambito di servizio	Tempo di presa in carico	Tempo di ripristino
SLA1	Bloccante	Festivo di presidio	30 min	2h
SLA2	Bloccante	Feriale o prefestivo di presidio	30 min	4h
SLA3	Non Bloccante	Festivo, Feriale o prefestivo di presidio	1h lavorativa	8h lavorative
SLA4	Bloccante	Feriale 8.00-18.00	1h lavorativa	8h lavorative
SLA5	Non Bloccante	Feriale 8.00-18.00	1h lavorativa	16h lavorative

I suddetti livelli di servizio decorrono dal momento della segnalazione al Fornitore del guasto. Nei casi di SLA1, SLA2, SLA3 la segnalazione verrà fatta direttamente dal tecnico di Presidio del Fornitore del Servizio

8.2 Servizio di gestione e manutenzione degli Impianti tecnologici Audio/Video, e della relativa connettività dati in rame e fibra ottica di pista

Al fine di assicurare la funzionalità degli apparati, dei sistemi IT e dei sistemi Audio/Video nonché della rete dati in fibra ottica e rame e di evitare o ridurre al minimo i disagi per gli operatori, l'Impresa dovrà assicurare i seguenti standard qualitativi di servizio in caso di malfunzionamenti degli apparati e degli impianti oggetto dell'appalto.

Le tipologie di malfunzionamenti sono suddivise in 4 classi, in funzione del tipo di malfunzionamento e della criticità della situazione in essere; per ogni classe è individuato sia il tempo di presa in carico che il tempo di ripristino.

A tal fine, occorre distinguere tra 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

Di seguito si riporta la tabella degli SLA:

Livello di servizio	Tipo di malfunzionamento	Ambito di servizio	Tempo di presa in carico	Tempo di ripristino
SLA1	Bloccante	Festivo di presidio	15 min	2h
SLA2	Bloccante	Feriale o prefestivo di presidio	15 min	2h



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 00883311003



SLA3	Non Bloccante	Festivo, Feriale o prefestivo di presidio	1h lavorativa	8h lavorative
SLA4	Bloccante	Feriale 8.00-18.00	30 min	4h lavorative
SLA5	Non Bloccante	Feriale 8.00-18.00	1h lavorativa	16h lavorative

I suddetti livelli di servizio decorrono dal momento della segnalazione al Fornitore del guasto. Nei casi di SLA 1, SLA2 e SLA3, la segnalazione verrà fatta direttamente dal tecnico di Presidio del Fornitore del Servizio.

8.3 Proposta di penale a fronte di disservizi

Al fine di garantire i livelli di Servizio sopra riportati, verrà applicata una penale dello 0,1 % sulla tariffa oraria per ogni ora di ritardo nel ripristino del servizio relativamente ai livelli SLA1 e SLA2, in ambito di gare su scala internazionale (gran premi, ecc...).

9 SCHEMA RIASSUNTIVO SERVIZI

SERVIZI A CANONE PER 24 MESI	
Gestione e manutenzione dell'infrastruttura IT, LAN, hardware, software e postazioni di lavoro (Par. 2.1)	
Descrizione - Gestione finalizzata al corretto funzionamento dell'intero parco delle apparecchiature informatiche (server, personal computer, NAS e periferiche accessorie), degli switch di rete degli uffici e del software presente sulle apparecchiature stesse - Gestione sistemistica apparati e rete uffici e relative scorte; - Conservazione dati backup; - Sostituzione apparati o parti di ricambio per ripristino funzionalità; - Monitoraggio e Tuning - supporto e assistenza IT in occasione di allestimenti ed eventi temporanei	Attività comprese nel canone Per ogni anno solare secondo un calendario presenze preventivamente concordato con la committente: - supporto on-site per un numero di almeno 60 giorni feriali per ogni anno solare - supporto on-site per un numero di almeno 30 giorni festivi (sabato, domenica e festività) - supporto da remoto nei restanti giorni feriali dell'anno solare in cui non è previsto il servizio di assistenza on-site.
Gestione e manutenzione degli Impianti tecnologici Audio/Video e della relativa connettività dati in rame e fibra ottica di pista (Par. 2.2)	
Descrizione	Attività comprese nel canone





- Manutenzione preventiva - Manutenzione correttiva - Monitoraggio e Tuning - Supporto, per eventi, per installazione e collegamento di apparati audio/video supplementari o realizzazione cablaggi di reti temporanee - Progettazione, implementazione e/o evoluzione Impianti tecnologici Audio/Video; - Implementazione permanente, su richiesta della committente, di tratti di cablaggio strutturato in rame e fibra (escluso il rifacimento della rete esistente)	- Help desk e supporto da remoto in giorni feriali (orario 8-18) - 60 giorni di presidio "on site" all'anno in giorni feriali con orario orario 8-18 - 30 giorni di presidio "on site" all'anno in giorni festivi (sab. dom. e festività) con orario 8-18 Interventi "on-site" finalizzati alla riparazione dei guasti, blocchi o altri inconvenienti di tipo sistemistico o specialistico (in giornate diverse da quelle di presidio) con sostituzione apparati, parti di ricambio, tratte di rete esistenti per ripristino funzionalità in misura di: - 250 ore in giorni feriali - 30 ore in giornate festive Supporto "on site" di tipo specialistico o sistemistico per eventi specifici in base a richiesta di SIAS in misura di: - 20 giornate in giorni feriali - 25 giornate in giorni festivi
---	---



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 00883311003