



**REPUBBLICA ITALIANA
ASSEMBLEA REGIONALE SICILIANA**

XVI LEGISLATURA

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

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is cursive and appears to be the initials "B.M." followed by a flourish.

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Articolo 1 **Oggetto della gara**

Oggetto della gara è:

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

Nell'offerta economica la ditta indicherà:

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

Articolo 2 **Durata dell'Appalto**

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

Articolo 3 **Variazioni di Prodotti e Quantità**

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

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

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

Articolo 4 **Giorni e Fasce Orarie di Intervento**

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



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

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

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

Articolo 5

Servizi di Manutenzione Hardware

Tutti gli apparati, componenti e sistemi elencati nell'allegato "A" dovranno essere mantenuti per la durata del contratto presso i locali dell'Amministrazione con tempi di intervento non superiore a 2 ore dal momento della segnalazione del guasto e tempi di ripristino non superiori a 4 ore. Gli interventi sono da intendersi in numero illimitato. In nessun caso saranno possibili interventi di manutenzione fuori dagli uffici dell'Amministrazione.

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

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

Il servizio prevede sia una manutenzione correttiva che una preventiva. Esso non dovrà quindi essere limitato alla manutenzione delle macchine e/o dei componenti hardware malfunzionanti ma dovrà assicurare che le apparecchiature siano costantemente mantenute aggiornate apportandovi le modifiche introdotte di volta in volta dalla casa produttrice. Tale scopo deve essere raggiunto con le installazioni di quelle modifiche tecniche (hardware e software) che il costruttore rilascia e pertanto, a tal fine, la ditta assume l'obbligo di apportare sui prodotti oggetto del servizio e con la massima tempestività le suddette modifiche tecniche rilasciate dal costruttore.

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

a. Manutenzione Correttiva

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

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

La ditta dovrà garantire inoltre:

- la fornitura e l'installazione di qualsiasi parte di ricambio o di componenti necessarie, che dovranno essere originali, nonché di quanto altro occorra per l'espletamento del servizio stesso;
- la fornitura dei materiali di consumo (lubrificanti, solventi, diluenti, ecc.) utilizzati per l'espletamento del servizio manutentivo;
- la eventuale sostituzione delle macchine o componenti hardware guasti con altre di stessa marca, tipo e modello e comunque originali e nuovi di fabbrica.

b. Manutenzione Preventiva

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

A tal fine la ditta si impegna inoltre:

- ad assumersi l'onere di reperire con la massima tempestività e quindi di installare tutte le modifiche tecniche e/o l'aggiornamento del livello di BIOS, firmware e MicroCode sviluppati dal produttore;
- a procedere alla sostituzione delle parti soggette ad usura e/o alle regolazioni di componenti di macchina in condizioni di funzionamento critiche.

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

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

Articolo 6

Servizi di Assistenza al Software di Base

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

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

Il tempo di intervento, come detto, non deve essere superiore alle 2 ore. Il tempo di ripristino, invece, non potrà superare i 5 giorni lavorativi per i problemi noti al produttore.

Per i problemi non noti la ditta si impegna ad informare, per iscritto e periodicamente, il responsabile designato dall'Amministrazione delle iniziative intraprese per la risoluzione del malfunzionamento indicando una stima orientativa dei tempi necessari alla soluzione.

Il servizio prevede sia una manutenzione correttiva che una preventiva. Esso non dovrà quindi essere limitato alla manutenzione del software ma dovrà assicurare che questo sia costantemente mantenuto aggiornate apportandovi le modifiche introdotte di volta in volta dalla casa produttrice. Tale scopo deve essere raggiunto con le installazioni di tutti gli aggiornamenti e le nuove versioni dei prodotti installati e di quelle modifiche tecniche (PTF, Patch e Fix) che il costruttore rilascia e pertanto, a tal fine, la ditta assume l'obbligo di apportare sui prodotti oggetto del servizio e con la massima tempestività le suddette modifiche tecniche rilasciate dal costruttore.

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

a. Manutenzione Correttiva

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

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

b. Manutenzione Preventiva

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

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

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

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

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

Articolo 7

Servizi di Programmazione e Supporto alle Procedure Applicative



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

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

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

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

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

Articolo 8 **Penalità**

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

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

Articolo 9 **Responsabilità per Danni**

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

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



Allegato "A"**Elenco dei dispositivi hardware**

| Qta | Tipo | Modello | Descrizione |
|------------|-------------|----------------|---------------------------------|
| 1 | 8852 | 5TG | IBM BladeCenter H Chassis |
| 3 | 7875 | B1G | IBM HS23 BladeCenter |
| 1 | 8406 | 70Y | IBM PS7000 Express Blade Server |
| | | | |
| 2 | 2076 | 124 | IBM STORWIZE V7000 |
| | | | |
| 1 | 3580 | BLG | IBM TS2240 Tape Drive |
| | | | |
| 1 | 8852 | 4TG | IBM BladeCenter H Chassis |
| 3 | 7870 | G4G | IBM HS22 BladeCenter |
| 1 | 7870 | G6G | IBM HS21 BladeCenter |
| 1 | 1726 | HC4 | IBM DS 3400 |

Allegato "B"**Elenco dei prodotti software di base**

| Descrizione |
|--------------------------------------|
| 2 x VMWare VSPHERE 5 ENTERPRISE PLUS |
| PowerVM Standard (VIOS) |

Elenco dei prodotti software su Sistema iSeries AS/400

| Program | Release | Descrizione |
|----------------|----------------|-----------------------------------|
| 5761SS1 | V6R1M0 L00 | Libreria QGPL |
| 5761SS1 | V6R1M0 L00 | Libreria QUSRSYS |
| 5761SS1 | V6R1M0 L00 | i5/OS |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Supporto base esteso |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Informazioni in linea |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Supporto indirizzario base esteso |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Ambiente System/36 |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Ambiente System/38 |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Libreria programmi di esempio |
| 5761SS1 | V6R1M0 | AFP Compatibility Fonts |
| 5761SS1 | V6R1M0 | *PRV Supporto compilatore CL |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Server Host |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Include apertura del sistema |
| 5761SS1 | V6R1M0 | GDDM |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Media and Storage Extensions |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Supporto NLS esteso |
| 5761SS1 | V6R1M0 | ObjectConnect |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Supporto server integrato |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Qshell |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Domain Name System |

| | | |
|---------|--------|---|
| 5761SS1 | V6R1M0 | Portable App Solutions Environment |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Digital Certificate Manager |
| 5761SS1 | V6R1M0 | CCA Cryptographic Service Provider |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Supporto stampante IPM 1-55 PSF per i5/OS |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Supporto stampante IPM 1-100 PSF per i5/OS |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Supp. stamp. qualsiasi velocità PSF per i5/OS |
| 5761SS1 | V6R1M0 | International Components for Unicode |
| 5761SS1 | V6R1M0 | HA Switchable Resource |
| 5761SS1 | V6R1M0 | HA Journal Performance |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Additional Fonts |
| 5761SS1 | V6R1M0 | Componenti Open Source di Performance Viewer |
| 5761AF1 | V6R1M0 | IBM Advanced Function Printing Utilities |
| 5761BR1 | V6R1M0 | Backup Recovery and Media Services |
| 5761BR1 | V6R1M0 | BRMS - Network Feature |
| 5761BR1 | V6R1M0 | BRMS - Advanced Feature |
| 5722BZ1 | V5R1M0 | IBM Business Solutions |
| 5761CM1 | V6R1M0 | IBM Communications Utilities per System i |
| 5761DB1 | V6R1M0 | System/38 Utilities |
| 5761DE1 | V6R1M0 | IBM DB2 Extenders Versione 9.1 per i5/OS |
| 5761DE1 | V6R1M0 | DB2 Text Extender |
| 5761DE1 | V6R1M0 | DB2 XML Extender |
| 5761DE1 | V6R1M0 | Text Search Engine |
| 5761DG1 | V6R1M0 | IBM HTTP Server per i5/OS |
| 5761DG1 | V6R1M0 | Triggered Cache Manager |
| 5761DP4 | V6R1M0 | IBM DB2 DataPropagator per iSeries, V8.1 |
| 5761HAS | V6R1M0 | iHASM |
| 5722IP1 | V5R3M0 | IBM Infoprint Server per iSeries |
| 5761JC1 | V6R1M0 | IBM Toolbox per Java |
| 5761JV1 | V6R1M0 | IBM Developer Kit per Java |
| 5761JV1 | V6R1M0 | Java Developer Kit 1.4 |
| 5761JV1 | V6R1M0 | Java Developer Kit 5.0 |

| | | |
|---------|--------|---|
| 5761JV1 | V6R1M0 | J2SE 5.0 32 bit |
| 5761JV1 | V6R1M0 | J2SE 5.0 64 bit |
| 5761JV1 | V6R1M0 | Java Developer Kit 6 |
| 5761JV1 | V6R1M0 | Java SE 6 32 bit |
| 5761JV1 | V6R1M0 | Java SE 6 64 bit |
| 5761LSV | V6R1M0 | Extended Integrated Server Support |
| 5761NAE | V6R1M0 | Network Authentication Enablement |
| 5761PT1 | V6R1M0 | IBM Performance Tools per i5/OS |
| 5761PT1 | V6R1M0 | Performance Tools - Manager Feature |
| 5761PT1 | V6R1M0 | Performance Tools - Agent Feature |
| 5761PT1 | V6R1M0 | Performance Tools - Watcher lavori |
| 5761QU1 | V6R1M0 | IBM Query per i5/OS |
| 5733SC1 | V6R1M0 | IBM Portable Utilities for i5/OS |
| 5733SC1 | V6R1M0 | OpenSSH, OpenSSL, zlib |
| 5761ST1 | V6R1M0 | DB2 Query Mgr and SQL DevKit |
| 5761TC1 | V6R1M0 | IBM TCP/IP Connectivity Utilities per i5/OS |
| 5761TS1 | V6R1M0 | IBM Transform Services per i5/OS |
| 5761TS1 | V6R1M0 | Conversioni - Conversione da AFP a PDF |
| 5722UME | V1R2M0 | Abilitazione di IBM Universal Manageability |
| 5761WDS | V6R1M0 | WebSphere Development Studio |
| 5761WDS | V6R1M0 | Application Development ToolSet |
| 5761WDS | V6R1M0 | ILE RPG |
| 5761WDS | V6R1M0 | RPG II compatibile con System/36 |
| 5761WDS | V6R1M0 | RPG III compatibile con System/38 |
| 5761WDS | V6R1M0 | RPG/400 |
| 5761WDS | V6R1M0 | Compilatore ILE RPG *PRV |
| 5761WDS | V6R1M0 | ILE COBOL |
| 5761WDS | V6R1M0 | System/36 Compatibile COBOL |
| 5761WDS | V6R1M0 | System/38 Compatibile COBOL |
| 5761WDS | V6R1M0 | OPM COBOL |
| 5761WDS | V6R1M0 | Compilatore ILE COBOL *PRV |

| | | |
|---------|--------|------------------------------------|
| 5761WDS | V6R1M0 | ILE C |
| 5761WDS | V6R1M0 | ILE C++ |
| 5761WDS | V6R1M0 | IXLC per C/C++ |
| 5761WDS | V6R1M0 | Workstation Tools - Base |
| 5761XE1 | V6R1M0 | IBM System i Access per Windows |
| 5761XH2 | V6R1M0 | IBM System i Access per Web |
| 5722XP1 | V5R3M0 | IBM System i Access per Wireless |
| 5761XW1 | V6R1M0 | Famiglia IBM System i Access |
| 5761XW1 | V6R1M0 | System i Access Enablement Support |

Allegato C

Programmi applicativi

Realizzati in linguaggio di programmazione RPG versione 3.

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to consist of the letters 'B' and 'M'.