

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Procedura ex art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n.50/2016, per l'affidamento della fornitura di una rete dati VPN MPLS e del relativo servizio di manutenzione per il periodo 2019-2022.

ART. 2

Accesso a Internet

L'Appaltatore dovrà includere un accesso a internet, presso il centro stella di Assago, con le caratteristiche minime elencate

SEDE	SERVIZIO	TECNOLOGIA	BANDA di ACCESSO
Via del Bosco Rinnovato, 4/A - Palazzo U9, Assago	Internet	Fibra Ottica (IP FTTH)	100Mbps
Via del Bosco Rinnovato, 4/A - Palazzo U9, Assago	Backup Internet	HDSL /SHDSL	8 Mbps (BMG 4Mbps)
Grandate	Internet	Fibra Ottica (IP FTTH)	100Mbps

Presso la sede di Grandate dovrà essere attivato un accesso internet, indipendente da quello di Assago, di pari performances. L'accesso dovrà avere un proprio piano di indirizzamento pubblico /28.

In caso di necessità, su richiesta di APL (inclusa nel servizio senza costi aggiuntivi) , dovrà essere attivato un servizio di DR configurando il piano di indirizzamento pubblico configurato sull'accesso internet di Assago sul nuovo accesso di Grandate.

Il piano operativo di attivazione DR, sarà concordato tra APL e l'Appaltatore in fase di fornitura.

Questo accesso verrà utilizzato come backup in caso di guasto della linea internet di Assago oppure un problema di connessione MPLS tra la sede di Grandate e Assago.

Le policy di routing della LAN di Grandate saranno in carico a APL.

SEDE	SERVIZIO	TECNOLOGIA	BANDA di ACCESSO
Via del Bosco Rinnovato, 4/A - Palazzo U9, Assago	Internet	Fibra Ottica (IP FTTH)	20Mbps

L'Appaltatore proporrà il collegamento ad Internet sul centro stella e condiviso con le altre sedi.

Sarà in questo caso sua cura definire sulla rete VPN modalità d'accesso sicure che consentano alle sole Sedi partecipanti alla VPN in oggetto di interoperare.

Come precisato nel seguito, fra la modalità d'accesso l'operatore dovrà in questo caso precisare sia la velocità d'accesso alla sede quanto la banda su Internet garantita.

In merito ai servizi VPN-MPLS ed Internet centralizzato proposti si fa presente che:

Tutti gli apparati di accesso dovranno essere offerti in comodato d'uso e gestiti/manutenuti dall'Appaltatore del servizio.

L'Appaltatore dovrà garantire l'implementazione di QoS all'accesso su tutti i link per consentire il traffico Voip . Il centralino e gli apparati utilizzati dal cliente sono Cisco.

L'implementazione e il corretto funzionamento dell'intera rete dati deve essere eseguita entro e non oltre 19/02/2019.

ART. 3

Assistenza e SLA Contrattuali

La copertura è prevista 7 giorni su 7, 24 ore su 24, con un monitoring continuativo per garantire il controllo della qualità end to end dei servizi erogati.

L'Appaltatore comunicherà un numero unico con assistenza specialistica al quale comunicare eventuali disservizi.

Nel caso in cui l'Appaltatore individui un guasto, verrà aperto un Trouble Ticket e avvertirà i sistemi informativi presso la sede principale di ASSAGO entro 1 ora (24 ore su 24, 7 giorni su 7).

L'Appaltatore è tenuto ad intervenire entro e non oltre le 4 ore lavorative successive alla ricezione della richiesta di intervento, computando come ore lavorative il periodo successivo alla richiesta di intervento da parte di APL.

Tutti gli interventi ordinari e/o straordinari consisteranno in provvedimenti (riparazione/sostituzione) atti alla rimozione dei malfunzionamenti hardware e software negli apparati installati dal Fornitore.

Il ripristino del servizio è soggetto ai seguenti particolari vincoli relativi al Service Level Agreement.

- Ripristino entro 4 ore dall'apertura dell'incidente
- Livello "Dual Homing" sulla sede di Assago di disponibilità del servizio sul base annuale non inferiore a 99,93 % su base annua

Relativamente all'hardware, nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro 4 ore lavorative dalla ricezione della richiesta di intervento, l'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione dell'apparecchiatura con una di caratteristiche identiche a quella in stato di fermo, fino alla rimessa in funzione di quest'ultima.

L'Appaltatore, ad ogni singola richiesta di intervento, deve provvedere alla sua registrazione e comunicare al Cliente il numero progressivo assegnato alla richiesta di intervento con la data e l'ora

di registrazione; tale data ed ora costituiscono il momento di "ricezione della richiesta di intervento" di cui al capoverso precedente, dal quale decorrono i termini di erogazione del servizio.

Infine, per ogni intervento effettuato, deve essere redatto da un incaricato dell'Appaltatore un apposito rapporto, sottoscritto da un incaricato del Cliente. Nel rapporto devono essere registrati: il numero d'ordine, il numero dell'installazione, il numero della chiamata, l'ora ed il giorno della chiamata, il numero dell'intervento, l'ora e il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine dell'intervento).

L'Appaltatore, dopo aver eseguito una prima diagnosi, prenderà in carico il guasto entro 1 ora (24 ore su 24, 7 giorni su 7) dalla segnalazione aprendo un Trouble Ticket e inviando al Cliente una email con le seguenti informazioni:

- identificativo del circuito o dell'apparato;
- orario di inizio del problema;
- disservizio segnalato;
- numero di Trouble Ticket.

Dopo la rilevazione del guasto o del degrado del servizio, l'Appaltatore attiverà tutte le procedure di diagnosi necessarie per l'individuazione delle cause (loop hardware e software, test, misure), coinvolgendo i tecnici specialisti ed eventualmente i fornitori di servizi di assistenza e manutenzione. L'Appaltatore provvederà ad informare il Cliente sullo stato di avanzamento della procedura di ripristino del servizio.

Se il problema diagnosticato non è imputabile all'Appaltatore, avvertirà APL perché possa procedere per quanto di sua competenza.

I tempi di ripristino di eventuali guasti o disservizi, relativi alle connettività principali delle singole sedi, non devono superare le 4 ore in caso di accessi in fibra ottica e le 8 WH non consecutive ore in caso di accessi CVP/HDSL/SHDSL.

L'Appaltatore dovrà fornire un sw che permetta di verificare da parte di APL:

- Analisi real time sull'occupazione di banda, dei protocolli utilizzati, degli host collegati, della Latenza ed RTT (intervallo realtime o near realtime);
- Analisi storica di dettaglio dell'occupazione di banda. Possibilità di selezione del periodo di osservazione (con granularità di 5/15 min) su una base storica minima di 180 giorni;

- Reportistica legata alla quantità di dati trasferiti sulle singole linee dati con evidenza dei “top Sender”, “Top receiver”.

ART. 4

Penali

In questo capitolo sono definite tutte le penali di carattere economico, a carico dell’Appaltatore, in funzione delle diverse fattispecie di inadempienza rispetto alle prescrizioni tecniche, economiche o Amministrative, previste dal presente Capitolato. Si specifica che l’applicazione delle penali, descritte nei paragrafi successivi, non preclude la possibilità di richieste di risarcimento per danni economici o altri oneri, sostenuti da APL, per effetto del mancato rispetto dei termini di realizzazione e/o ripristino.

In caso di mancato rispetto del requisito di qualità del servizio definito “Indisponibilità massima annua”, relativo a ciascuna linea primaria (e non secondaria di backup) di collegamento MPLS come qui descritto:

Si definisce indisponibilità massima mensile la durata totale dei guasti relativi alla linea di collegamento MPLS primaria (non quella secondaria di Backup) e/o al Router di Accesso dell’operatore di ciascuna singola sede costituente l’infrastruttura WAN-MPLS, in ciascun mese di riferimento. L’indisponibilità verrà calcolata sommando tutti i tempi di durata di tutti i guasti e/o interruzioni rilevati, riferiti a ciascuna singola sede, superiori a 20 (venti) secondi continuativi per una massimo di 3 volte nell’arco di 5 minuti dalla prima interruzione.

In questo caso sono previste a carico dell’Appaltatore Aggiudicatario le penali definite nella seguente tabella:

Servizio	Indisponibilità massima annua	Penali a carico del Fornitore
Collegamenti/accessi o relativi apparati di attestazione (router) per i collegamenti in Fibra Ottica	8 ore	5% del canone mensile del servizio interessato, per ogni ora o frazione di ora, oltre il termine previsto.
Collegamenti/accessi o relativi apparati di attestazione (router) per i collegamenti diversi dalla Fibra Ottica	6 ore	5% del canone mensile del servizio interessato, per ogni ora o frazione di ora, oltre il termine previsto.

In caso di mancato rispetto degli SLA di intervento e risoluzione:

Come descritto precedentemente, in caso di anomalia i sistemi informativi procederanno prontamente all'apertura di una segnalazione di disservizio, presso il servizio di Help Desk Dedicato, il quale dovrà rilasciare il relativo "trouble ticket" entro il termine massimo di 60 minuti dalla segnalazione. A partire dal rilascio del suddetto Trouble ticket decorreranno i termini per la risoluzione del guasto / malfunzionamento. Nel caso in cui non venissero rispettati gli SLA (Service Level Agreement) relativi ai guasti sono previste a carico dell'Appaltatore le penali definite dalla seguente tabella:

Servizio	Tempo massimo di risoluzione	Penali a carico del Fornitore
Collegamenti/accessi o relativi apparati di attestazione (router) per i collegamenti in Fibra Ottica	4 ore	5% del canone mensile del servizio interessato, per ogni ora o frazione di ora, oltre il termine previsto.
Collegamenti/accessi o relativi apparati di attestazione (router) per i collegamenti diversi dalla Fibra Ottica	16 ore	5% del canone mensile del servizio interessato, per ogni ora o frazione di ora, oltre il termine previsto.

In caso di mancata attivazione nei tempi previsti il fornitore si farà carico di tutti i costi necessari (canone mensile ecc..) che il fornitore precedente emetterà per i prolungamento del servizio.