



Direzione Sistemi Informativi

**Servizio di manutenzione HW/SW
delle apparecchiature Server e di Rete
del Sistema Informatico dell'Acquirente Unico S.p.A.**

SPECIFICA TECNICA

1. CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATICO DI ACQUIRENTE UNICO

Il Sistema Informatico di Acquirente Unico S.p.A. (di seguito AU) è installato presso la sede di Roma di Via Guidubaldo Del Monte n. 72, all'interno della Server Farm della società capogruppo Gestore dei Servizi Elettrici S.p.A. (di seguito GSE).

Il sistema è costituito dalle apparecchiature Hardware e dai relativi sistemi Software di base e di ambiente, come specificato in dettaglio nell'Allegato A.

2. ATTIVITA' DI MANUTENZIONE HW/SW

La manutenzione Hardware/Software, oggetto del servizio, ha lo scopo di mantenere in efficienza ed in condizioni di piena operatività delle apparecchiature che costituiscono l'infrastruttura Hardware/Software del Sistema Informatico di AU.

Il servizio di manutenzione consiste nell'attività di assistenza, presso la sede di AU, dei sistemi elencati nell'Allegato A.

Gli interventi di manutenzione dovranno essere effettuati dietro richiesta scritta o telefonica di AU e comprenderanno le prove ed i controlli necessari per il ripristino delle apparecchiature, nonché la sostituzione o la riparazione degli elementi difettosi.

La sostituzione dovrà avvenire con materiale originale del produttore dell'Hardware.

E' previsto inoltre, su richiesta del personale tecnico di AU, il ripristino delle configurazioni software di base dei sistemi, al fine di consentire la riattivazione operativa completa degli apparati oggetto di manutenzione.

Su tutte le apparecchiature elencate nell'allegato A, il Fornitore dovrà intervenire e risolvere il malfunzionamento nel rispetto dei Livelli di Servizio, così come specificato nel successivo paragrafo 3.

Nell'Allegato B sono riportati, per ogni apparecchiatura oggetto di manutenzione, la tipologia di servizio richiesto e la relativa copertura oraria per l'intervento di manutenzione.

In caso di guasto che richieda lo spostamento del mezzo difettoso in appositi laboratori esterni ad AU, il Fornitore dovrà comunque rendere operativo il sistema mettendo a disposizione un apparato equivalente, che verrà sostituito a riparazione effettuata del mezzo originale.

Il servizio di assistenza Hardware/Software dovrà essere eseguito da personale tecnico

certificato dal Produttore dell'apparecchiatura o del software.

3. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà comunicare ad AU, all'inizio del periodo di riferimento del servizio, i riferimenti e le modalità necessarie per attivare, in caso di necessità, i servizi di manutenzione.

A tal fine, dovrà inviare almeno le seguenti informazioni:

- nominativo del responsabile operativo del servizio;
- numero telefonico da utilizzare per le richieste di intervento, con copertura oraria pari a quella massima richiesta (24x7);
- numero di fax;
- indirizzo di posta elettronica.

3.1 Tipologie di servizio

Gli interventi di manutenzione vengono classificati in 3 tipologie di servizio con differenti tempi di ripristino o di intervento:

- LIVELLO A - Servizi con ripristino garantito:

Tempo di ripristino: entro 6 ore dalla chiamata.

Contenuto del servizio, omnicomprensivo di:

- parti da sostituire durante gli interventi di manutenzione;
- spese di trasporto;
- costi del personale tecnico durante l'orario di disponibilità del servizio.

- LIVELLO B - Servizi con tempo di intervento garantito:

Tempo di intervento: entro 4 ore dalla chiamata.

Contenuto del servizio, omnicomprensivo di:

- parti da sostituire durante gli interventi di manutenzione;
- spese di trasporto;
- costi del personale tecnico durante l'orario di disponibilità del servizio.

- LIVELLO C - "Next Business Day":

Tempo di intervento: entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata.

Contenuto del servizio, omnicomprensivo di:

- parti da sostituire durante gli interventi di manutenzione;
- spese di trasporto;
- costi del personale tecnico durante l'orario di disponibilità del servizio.

3.2 Orari e limiti del servizio

Il Fornitore metterà a disposizione di AU i servizi di manutenzione, di cui al precedente paragrafo 3.1, secondo le seguenti tipologie di copertura oraria:

- **Standard:** Copertura oraria dalle ore 9.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì, esclusi festivi.
- **24x7:** Copertura oraria dalle ore 0.00 alle ore 24.00, dal lunedì alla domenica, inclusi festivi.

4. REPORTISTICA PERIODICA

Il Fornitore dovrà inviare ad AU, con periodicità mensile, un rapporto riepilogativo degli interventi di manutenzione effettuati nel periodo in esame, indicando almeno le seguenti informazioni:

- data e ora della richiesta di intervento da parte di AU;
- data e ora di inizio dell'intervento;
- data e ora di conclusione dell'intervento;
- elenco delle apparecchiature interessate dall'intervento;
- descrizione delle eventuali parti sostituite;
- descrizione dell'intervento hardware;
- descrizione dell'intervento software;
- nominativo dei tecnici intervenuti.

5. SICUREZZA

Il Fornitore si impegna, relativamente ai servizi richiesti, ad osservare scrupolosamente le norme e le procedure di sicurezza in vigore presso AU e presso la capogruppo GSE, nella cui Server Farm sono ubicate le apparecchiature.

6. DEFINIZIONE DELLE PENALI

Qualora il Fornitore non rispetti i livelli di servizio indicati nel dettaglio per ogni apparecchiatura nell'Allegato B, sarà applicata una penale pari al 1% del canone mensile per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi di ripristino o di intervento richiesti.

7. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto avrà la durata di 12 mesi.

“Servizio di manutenzione HW/SW delle apparecchiature server e di rete del Sistema Informativo dell’Acquirente Unico S.p.A.”

ELENCO DEGLI APPARATI

Server Name	Role	Server Location (Computer Room Location)	OS Version	Service Pack / Patch	Hardware Type	Vendor	Memory	CPU		
								CPUs #	CPU Type	CPU Frequency (Total Speed)
SERVER2	App Server	SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL380R G2	HP	6Gb	2	PENTIUM III	1400
SERVER3	DB Server	SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL380R G2	HP	4Gb	2	PENTIUM III	1400
SERVER6	DB Server	SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL380R G2	HP	3.2Gb	2	PENTIUM III	1400
SERVER7	Web Server	SERVER FARM	W3K SERVER	2	ProLiant DL360R	HP	1.2Gb	1	XEON	3400
SERVER10		SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL360R G2	HP	2Gb	1	XEON	3400
SERVER13	DC	SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL360R	HP	512Mb	1	PENTIUM III	1400
SERVER14	DC	SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL360R	HP	512Mb	1	PENTIUM III	1400
SERVER15		SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL380R G2	HP	1.2Gb	1	PENTIUM III	1400
SERVER16	Web Server	SERVER FARM	W3K SERVER	2	ProLiant DL360R	HP	1.2Gb	1	PENTIUM III	1400
SERVER17	Web Server	SERVER FARM	W3K SERVER	2	ProLiant DL360R	HP	1.2Gb	1	PENTIUM III	1400
SERVER18	App Server	SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL360R G2	HP	2Gb	1	XEON	3400
SERVER21		SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL320	HP	256Mb	1	PENTIUM III	1400
SERVER24	App Server	SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL320	HP	256Mb	1	PENTIUM III	1400
SERVER25	DC	SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL360R	HP	256Mb	1	PENTIUM III	1400
SERVER26	Web Server	SERVER FARM	W2K SERVER	4	ProLiant DL320	HP	256Mb	1	PENTIUM III	1400
SERVER27	App Server	SERVER FARM	W3K SERVER	2	ProLiant ML370	HP	4Gb	4	XEON	3200

Server Name	Disk	NICs		SCSI	Fibre Channel			Cluster		File System	
	Internal Disk Size (Bruto)	NICs #	NICs speed	SCSI Adapters #	FC HBAs #	FC Port Speed	# Ports per HBA	Part Of Cluster ?	Cluster Type	FS Type	RAID LEVEL
SERVER2	18Gb	4	Mbts 100	yes	yes	2 Gb	2	yes	mscs	NTFS	1 - 0/1
SERVER3	18Gb	4	Mbts 100	yes	yes	Gb 2	2	yes	Oracle RAC	NTFS	1
SERVER6	18Gb	4	Mbts 100	yes	yes	2Gb	2	no		NTFS	1
SERVER7	18Gb	2	Mbts 100	yes	no			no		NTFS	1
SERVER10	36Gb	4	Mbts 100	yes	no			no		NTFS	1
SERVER13	18Gb	2	Mbts 100	yes	no			no		NTFS	1
SERVER14	18Gb	2	Mbts 100	yes	no			no		NTFS	1
SERVER15	32Gb	2	Mbts 100	yes	yes	Gb 2	2	no		NTFS	1
SERVER16	18Gb	2	Mbts 100	yes	no			no		NTFS	1
SERVER17	18Gb	2	Mbts 100	yes	no			no		NTFS	1
SERVER18	36Gb	4	Mbts 100	yes	no			no		NTFS	1
SERVER21	18Gb	2	Mbts 100	no	no			no		NTFS	1
SERVER24	18Gb	2	Mbts 100	yes	no			no		NTFS	1
SERVER25	18Gb	2	Mbts 100	no	no			no		NTFS	1
SERVER26	18Gb	2	Mbts 100	no	no			no		NTFS	1
SERVER27	36Gb	2	Mbts 100	yes	no			no		NTFS	1

Server Name	Database				Storage				Backup	Install. Date
	DB Type	DB Version	Total Size	Number Of Instances	Storage Array Name	Connection Protocol	Connections	Size	Backup ?	month/year
SERVER2					MA8000	SCSI		36GB	yes	set-02
SERVER3	ORACLE	9i	15Gb	2	MA8000	SCSI		36GB + 36GB	yes	set-02
SERVER6	ORACLE	9i	15Gb	1	MA8000	SCSI		36GB	yes	set-02
SERVER7									yes	set-02
SERVER10									no	gen-05
SERVER13									yes	set-02
SERVER14									no	set-02
SERVER15									yes	set-02
SERVER16									yes	set-02
SERVER17									yes	set-02
SERVER18									no	gen-05
SERVER21									no	set-02
SERVER24									no	set-02
SERVER25									no	set-02
SERVER26									no	set-02
SERVER27	ORACLE	9i	15Gb	1					no	gen-05

Switch Details				Ports		Install. Date
Switch Name	Location	Switch desc	Manufacturer	# of 100M ports	# of 1G ports	month/year
SWITCH1	SERVERFARM	catalyst3550Emi	cisco	24	1	set-02
SWITCH2	SERVERFARM	catalyst3550Emi	cisco	24	1	set-02
SWITCH3	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH4	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH5	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH6	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH7	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH8	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH9	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH10	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH11	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH12	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH13	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH14	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH15	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02
SWITCH16	SERVERFARM	catalyst3550	cisco	24	1	set-02

“Servizio di manutenzione HW/SW delle apparecchiature server e di rete del Sistema Informatico dell’Acquirente Unico S.p.A.”

LIVELLI DI SERVIZIO
Apparati Server

Nome apparato	O.S.	Descrizione	Tipologia di Servizio	Copertura Oraria
SERVER2	Windows 2000 Server	ProLiant DL380R G2	LIVELLO C	standard
SERVER3	Windows 2000 Server	ProLiant DL380R G2	LIVELLO B	24x7
SERVER6	Windows 2000 Server	ProLiant DL380R G2	LIVELLO C	standard
SERVER7	Windows 2003 Server Standard Ed.	ProLiant DL360R	LIVELLO B	24x7
SERVER10	Windows 2000 Server	ProLiant DL360R G2	LIVELLO C	standard
SERVER13	Windows 2000 Server Domain Controller	ProLiant DL360R	LIVELLO B	standard
SERVER14	Windows 2000 Server Domain Controller	ProLiant DL360R	LIVELLO B	standard
SERVER15	Windows 2000 Server	ProLiant DL380R G2	LIVELLO C	standard
SERVER16	Windows 2003 Server Enterpr. Ed.	ProLiant DL360R	LIVELLO B	24x7
SERVER17	Windows 2003 Server Enterpr. Ed.	ProLiant DL360R	LIVELLO B	24x7
SERVER18	Windows 2000 Server	ProLiant DL360R G2	LIVELLO B	24x7
SERVER21	Windows 2000 Server	ProLiant DL320	LIVELLO C	standard
SERVER24	Windows 2000 Server	ProLiant DL320	LIVELLO B	standard
SERVER25	Windows 2000 Server Domain Controller	ProLiant DL360R	LIVELLO B	24x7
SERVER26	Windows 2000 Server	ProLiant DL320	LIVELLO C	standard
SERVER27	Windows 2000 Server	ProLiant ML370	LIVELLO B	24x7

Dispositivi di rete

Nome apparato	Descrizione	Tipologia di Servizio	Copertura Oraria
SWITCH1	Cisco Catalyst 3550 24 EMI	LIVELLO B	24x7
SWITCH2	Cisco Catalyst 3550 24 EMI	LIVELLO C	standard
SWITCH3	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO B	24x7
SWITCH4	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO C	standard
SWITCH5	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO B	24x7
SWITCH6	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO C	standard
SWITCH7	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO B	24x7
SWITCH8	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO C	standard
SWITCH9	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO B	24x7
SWITCH10	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO C	standard
SWITCH11	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO B	24x7
SWITCH12	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO C	standard
SWITCH13	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO B	24x7
SWITCH14	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO C	standard
SWITCH15	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO B	24x7
SWITCH16	Cisco Catalyst 3550 24 SMI	LIVELLO C	standard