

**Allegato 1**

**Disciplinare tecnico del contratto di assistenza triennale *on-site hardware e software* per le apparecchiature di rete CISCO ubicate presso le sedi INFN**

Si richiede la quotazione per un servizio triennale di assistenza *on-site* per gli apparati di rete Cisco di proprietà dell'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare. Il contratto avrà una durata triennale con decorrenza dal 15 novembre 2011 e fino al 14 novembre 2014.

Gli apparati da inserire in contratto sono quelli elencati nell'allegato 2) ed ubicati nelle sedi INFN indicate.

Il contratto deve prevedere la possibilità di variare il numero degli apparati inseriti in contratto senza limiti in aumento e fino al 70% in diminuzione. Tali variazioni dovranno essere applicate entro 20 gg dalla nostra comunicazione scritta e l'aggiornamento economico verrà applicato alla rata semestrale successiva.

La prima revisione degli apparati sarà effettuata a novembre 2011.

Il costo della manutenzione di ogni nuovo apparato inserito in contratto durante il triennio dovrà essere lo stesso applicato agli apparati dello stesso modello facenti parte dell'all. 2), adeguatamente ricalcolato in rapporto al periodo per cui si richiede la manutenzione.

Si richiede la quotazione espressamente indicata per un servizio di assistenza che preveda le seguenti due modalità:

- ripristino della funzionalità dell'apparato guasto entro 8 ore solari
- ripristino della funzionalità dell'apparato secondo la tipologia Next Business Day.

Entrambi le modalità di servizio dovranno comunque prevedere:

- a) la possibilità per tutte le sezioni INFN di scaricare tramite Cisco TAC WEB i sistemi operativi, le patch e gli aggiornamenti in modo autonomo
- b) l'assistenza telefonica per consulenza sull'uso operativo delle macchine, dei programmi e la relativa documentazione
- c) la consulenza sistemistica tramite il Technical Assistance Center
- d) la diagnosi dei guasti, la programmazione dell'intervento tecnico e l'intervento tecnico per la risoluzione dei problemi *hardware e software*
- e) l'assistenza *hardware on-site* tramite intervento, approvvigionamento, sostituzione e spedizione delle parti da cambiare e ripristino *hardware* nei tempi indicati dall'INFN e convenuti nel contratto.
- f) che le parti utilizzate per le sostituzioni siano certificate da Cisco e siano identiche a quelle da sostituire. Nel caso in cui le parti da sostituire non dovessero essere più prodotte da Cisco e fossero rimpiazzate da nuove parti, verrà richiesta una dichiarazione che attesti la compatibilità fra le vecchie e le nuove e che garantisca la completa funzionalità di queste ultime.
- g) che gli eventuali spegnimenti degli apparati, necessari per l'assistenza, siano concordati con i responsabili locali
- h) la possibilità di sottomettere la richiesta di intervento in modalità 24x7x365

Viene inoltre richiesto di indicare esplicitamente in offerta:

- a) la disponibilità a prendere in carico e di garantire l'assistenza degli apparati in elenco 2) che sono in stato di *End of Life* o di *End of Support*;
- b) se la ditta ha intenzione di riproteggersi con Cisco o se svolge autonomamente quanto previsto dal contratto.
- c) la procedura di apertura dei guasti ed il nome del responsabile tecnico del contratto oltre ai riferimenti telefonici ed e-mail per le richieste di supporto.
- d) sinteticamente il profilo aziendale, le strutture operative e la collocazione dei magazzini sul territorio
- e) la tabella degli SLA offerti in dettaglio e anche in forma riepilogativa

Al momento non si possono prevedere oneri per l'eliminazione dei rischi da interferenze. La stima di tali costi dovrà essere valutata, in occasione degli eventuali interventi presso le nostre sedi, di concerto con il referente locale dell'Istituto. Tali eventuali oneri saranno riconosciuti in aggiunta al costo del contratto.

L'INFN comunicherà i nominativi e relativi riferimenti (numero di telefono ed e-mail) dei referenti locali del contratto.

Se richiesto, L'INFN potrà attivare una *mailing list* per lo scambio di comunicazioni di servizio fra l'azienda ed il proprio personale; tale lista non potrà mai essere utilizzata per la diffusione di notizie pubblicitarie o promozionali.

L'INFN pagherà 60gg drf la fattura semestrale posticipata emessa dall'azienda.



## CONTRATTO NAZIONALE CISCO ELENCO DEGLI APPARATI

SEZIONE	MODELLO	S.N.
CAGLIARI	Cisco 4507 Cisco 3560G	FOX11140DCD FOC1205Y3E7
CATANIA	Cisco Catalyst 2928 Cisco 3845	65307838 fhk0852f248
CNAF	Cisco 7606	fox0903001z
COSENZA	Cisco 3640	JAB05308049
FIRENZE	Cisco 7206 Cisco 3750 CISCO 2948g	72815808 CAT0723X0TP JPE0807Z009
	CISCO 3750 CISCO 3750 VPN CONCENTRATOR3006 Catalyst Cisco 3750	CAT08113Z0SR CAT824N1YC CAM7474843 CAT0927K1AF
GENOVA	Cisco 7304	SMQ1005N0TY
L'AQUILA	Cisco 7206	72628187
LECCE	Cisco 2611 (inv. Cnaf) Cisco 7206 VPN Concentrator	SHN02400328 72756576 OO1434

LNF (Frascati)	Cisco 6509	sca0523006k
	Cisco 6006	tba05250524
	Cisco 6006	tba05250546
	Cisco 6506	tbn06172807
	Cisco 4006	fox06040tfd
	Cisco 4006	fox06040tfr
	Cisco 4006	fox061900m7
	Cisco 4006	fox06040tk9
	Cisco 4006	fox061900m2
	Cisco 6506	tbn06184987
	Cisco 4006	fox061708au
	Cisco 4006	fox06220y3n
	Cisco 4506	fox074103jy
	Cisco 2561	jhy0640k0na
	Cisco 2651	jhy0640k0h7
	Cisco 2651	jmx0746l4d7
	Cisco Works Lan Manager	
	CISCO 6509	tpb06510242
	CISCO 4006	fox06270ca4
	cisco 3550 12G fibre ottiche	cat0722y0qp
	cisco 4006	sfox0722008j
	VPN CONCENTRATOR	cam09063027
	Cisco 6506	tbn05464129
	Cisco 7606	fox094302wk
	Cisco 6506	sal0819715q
	Cisco 4506	fox0817024t
Cisco 4506	fox082905fc	

LNGS (Gran Sasso)	Cisco 7206	72628187
	Port adapter PA-A3-E3	
	Cisco 7604	FOX0933039J
	WLC 4402	FOC1207F05G
	VPN 3005	CAM08129818

LNL (Legnaro)	Cisco Catalyst 6509	TBP06040020
---------------	---------------------	-------------

LNS (Catania)	Cisco 7206	72630200
---------------	------------	----------

MILANO	Cisco 6509	SAL0730H91N
--------	------------	-------------



MILANO-BICOCCA	WS-C3560E-12SD	FDO1339R0M2
PADOVA	Catalyst 6509 Catalyst 4006 Catalyst 4006 Catalyst 3750 Cisco 1841	TBP05520109 FOX0525068D FOX061600LH CAT0837Y224 fcz095010V8
PAVIA	Catalist 4506 catalist 4506 Cisco 3750	FOX072300YU FOX092300FF FOC1307W5KR
PERUGIA	Cisco 7206	72756965
PISA	Cisco 2501 Cisco 2501	25396580 25396585
PRESIDENZA	Cisco 2811	fcz102170pr
ROMA1	Cisco 6509 Cisco 3750 CISCO 3750 CISCO 3750 cISCO 3750	sal08404lbz cat0903y0ue CAT0851Z1AK CAT0851Z1B8 CAT0833X2K2
ROMA2	Cisco 7206 Cisco Catalyst 4000	72627726 FOX04510151
ROMA3	Cisco 7206	72627592
TORINO	Cisco 7304 Cisco 3600 VPN Concentrator 3005	SMQ0851N046 JAC0543A2DJ CAM08014345

TRENTO Cisco 1841 fcz095010V8

TRIESTE Cisco 3640 384117940

UDINE Cisco 2831 FTX0938A1FX

