

Procedura aperta per l'affidamento del contratto di
locazione operativa quadriennale delle postazioni di
lavoro informatiche dell'IVASS

Capitolato Tecnico

CIG B2154016BA

INDICE

1. PREMESSA.....	3
1.1 Obiettivi generali del servizio richiesto	3
1.2 Parole chiave	3
1.3 Presentazione dell'Istituto	3
1.4 Descrizione allegato	4
2. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA	4
2.1 Oggetto della fornitura	4
2.2 Durata e fasi di erogazione della fornitura.....	5
3. BENI OGGETTO DELLA FORNITURA	7
3.1 Prodotti Hardware e Accessori.....	7
3.2 Prodotti Software	7
3.3 Volumi e condizioni di fornitura	8
4. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	9
4.1 Servizi specifici della fase di pianificazione	9
4.2 Servizi specifici della fase di delivery	10
4.2.1 Predisposizione apparati	10
4.2.2 Consegna, installazione e messa in esercizio.....	11
4.2.3 Gestione dell'inventario	11
4.2.4 Ritiro presso l'utente delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto attualmente in uso ..	12
4.2.5 Smaltimento delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto	12
4.2.6 Riassegnazione delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto	13
4.3 Servizi specifici della fase di erogazione	13
4.3.1 Servizio di presidio <i>on-site</i>	13
4.3.2 Servizi IMAC/R	15
4.3.3 Servizi di manutenzione <i>hardware</i>	17
4.3.4 Controllo dei Livelli di Servizio, Reportistica.....	19
4.4 Vincoli Strumenti a supporto dei servizi	19
5. LIVELLI DI SERVIZIO.....	20
5.1 Livelli di servizio minimi richiesti.....	20

1. PREMESSA

1.1 Obiettivi generali del servizio richiesto

Il presente documento ha lo scopo di fornire ai concorrenti gli elementi necessari allo sviluppo della propria offerta per la partecipazione alla procedura di gara. E' oggetto dell'appalto:

- la fornitura in locazione operativa delle postazioni di lavoro (PdL) con patto di riscatto;
- l'erogazione del servizio di presidio *on-site* per l'assistenza degli utenti e la gestione delle PdL.

L'attuale parco macchine di proprietà dell'Istituto dovrà essere sostituito quasi interamente dalle apparecchiature oggetto di fornitura. Sulla parte restante delle apparecchiature di proprietà, che l'Istituto intende continuare ad utilizzare, il fornitore dovrà erogare, per tutta la durata contrattuale, i medesimi servizi previsti sulle apparecchiature da lui stesso fornite.

La durata complessiva dei servizi è di **48 mesi** a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto.

1.2 Parole chiave

Nel presente documento, secondo quanto specificato nella RFC 2119, sono utilizzati i termini chiave "DEVE", "DEVONO", "DOVREBBE", "CONSIGLIATO", "PUÒ", "OPZIONALE", con i quali si intende quanto di seguito specificato:

DEVE o DEVONO: definiscono elementi, requisiti, specifiche, condizioni, assolutamente necessari e inderogabili, che devono essere obbligatoriamente implementati/soddisfatti, fermo restando quanto specificato nel Disciplinare di gara in tema di esclusione dalla procedura di gara e nel seguito del presente documento in tema di verifiche e di penali e/o di risoluzione recesso;

DOVREBBE o CONSIGLIATO: definiscono elementi, requisiti, specifiche, condizioni che in particolari circostanze possono essere ignorati/derogati, ferme restando le implicazioni tecnico-operative correlate alla scelta e fatto salvo quanto specificato nel Disciplinare di gara in tema di valutazione delle offerte e di attribuzione dei relativi punteggi;

PUÒ o OPZIONALE: definiscono elementi, requisiti, specifiche, condizioni la cui implementazione/soddisfazione è facoltativa, ferme restando le implicazioni tecnico-operative correlate alla scelta.

1.3 Presentazione dell'Istituto

L'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, è stato istituito il 1° gennaio 2013, a seguito della volontà del Governo, concretamente manifestata con l'art. 13 del Decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, di riformare l'attività di vigilanza nel settore assicurativo, fino a quel momento svolta dall'ISVAP. Obiettivo della norma è stato quello di creare un più stretto legame con la vigilanza bancaria (seguendo una linea di tendenza già da tempo avviata nel resto d'Europa) realizzando un collegamento funzionale tra l'IVASS e la Banca d'Italia evidente, in particolare, nell'assetto di *governance* dell'Istituto.

L'IVASS è dotato di autonomia organizzativa, finanziaria e contabile e non grava sul bilancio dello Stato. Le entrate necessarie per far fronte alle spese di funzionamento provengono, infatti, prevalentemente dal contributo di vigilanza a carico dei soggetti vigilati determinato anno per anno.

Le sedi dell'Istituto sono site in Roma, Via del Quirinale n.21, Via delle Quattro Fontane n.147, Via dei Due Macelli n.73 e 79.

Le attuali postazioni di lavoro sono connesse via LAN di tipo ethernet ed equipaggiate attualmente con sistema operativo Microsoft Windows 10 Enterprise¹. I servizi di base (posta elettronica, servizi *antivirus*, *software* e *patch distribution* etc...), sono erogati in collaborazione con il Dipartimento Informatica della Banca d'Italia.

La Banca d'Italia realizza un *kit* per la prima installazione dei laptop contenente un'immagine del sistema operativo, i driver, i software di base e le restanti componenti applicative necessarie all'operatività distribuite attraverso una piattaforma centralizzata di distribuzione.

1.4 Descrizione allegato

Il presente capitolato viene corredato da un allegato che ne costituisce parte integrante. Nello specifico:

- **cap. 1 “Elenco delle apparecchiature da mantenere”**, vengono indicati tipologia, marca e modello delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto che intende continuare ad utilizzare e sulle quali il fornitore dovrà erogare i *servizi di garanzia, manutenzione hardware on-site e servizi di gestione* al pari delle apparecchiature oggetto di fornitura per tutto il periodo contrattuale. Per ogni apparecchiatura viene inoltre specificata la data di scadenza dell'attuale supporto on-site ancora attivo;
- **cap. 2 “Caratteristiche tecniche minime della fornitura”**, vengono dettagliate le specifiche tecniche e funzionali minime richieste per le apparecchiature oggetto di fornitura;
- **cap. 3 “Attività di Help Desk”** è riportato il numero totale di chiamate ricevute nel periodo gennaio 2023 - dicembre 2023, suddivise per tipologia (la media mensile del numero degli interventi effettuati è pari a circa 100 interventi);
- **cap. 4 “Modulo di rapporto di intervento”**, viene proposto un facsimile che dovrà essere utilizzato dal fornitore per tracciare l'intervento effettuato. La versione del documento che sarà effettivamente utilizzata durante la fase di erogazione del servizio, e la relativa procedura di gestione, sarà concordata tra Istituto e fornitore nella fase di pianificazione;
- **cap. 5 “Modulo di installazione PdL”**, viene proposto un facsimile che dovrà essere utilizzato dal fornitore per tracciare l'intervento di prima installazione e verifica di effettivo funzionamento di una nuova Postazione di Lavoro. La versione del documento che sarà effettivamente utilizzata durante la fase di erogazione del servizio, sarà concordata tra Istituto e fornitore nella fase di pianificazione.

2. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto della fornitura

Oggetto della presente gara è la fornitura tramite la formula della locazione operativa di prodotti informatici *hardware*, dei servizi connessi ai predetti beni e del servizio di presidio on-site, da erogarsi nella fase di avvio del servizio e per l'intera durata contrattuale.

In particolare, il fornitore dovrà garantire quanto di seguito riportato:

- a. la fornitura di laptop, e accessori con patto di riscatto al prezzo prefissato di 1,00 euro per ciascun laptop, come specificato nel paragrafo successivo; ciascun laptop si intende fornito del relativo sistema operativo OEM Microsoft Windows 11 Pro 64 bit;
- b. la consegna e l'installazione presso l'utente delle nuove apparecchiature con trasferimento dei dati dalla precedente postazione di lavoro;
- c. la cancellazione sicura dei dati a norma delle apparecchiature attualmente in uso di proprietà dell'Istituto con certificazione di avvenuta rimozione dei dati;

¹ È in corso il processo di migrazione a Microsoft Windows 11 Enterprise.

- d. lo smaltimento a norma di alcune apparecchiature attualmente in uso di proprietà dell'Istituto;
- e. la riassegnazione delle apparecchiature non smaltite, previa reinstallazione del sistema operativo;
- f. supporto nella gestione delle stampanti e multifunzioni, sostituzione toner, interventi *hardware* con materiale fornito dall'Istituto;
- g. l'erogazione, per tutta la durata del contratto, dei servizi di seguito indicati sull'intero parco apparecchiature, comprendente sia quelle oggetto di fornitura relative al precedente punto a., che quelle di proprietà dell'Istituto che rimarranno in uso (Allegato al Capitolato Tecnico - cap.1):
 - assistenza agli utenti, attraverso il presidio *on-site*, presso le sedi dell'Istituto², per tutte le problematiche connesse con la fruizione dei servizi ICT;
 - manutenzione *hardware* di tutte le apparecchiature;
 - installazione, movimentazione, modifica e rimozione delle apparecchiature facenti parte del parco.

2.2 Durata e fasi di erogazione della fornitura

Il contratto, la cui efficacia decorre dalla data della sottoscrizione, avrà una durata pari a 48 (quarantotto) mesi.

Nell'ambito del contratto sono previste quattro specifiche fasi temporali:

- **fase di pianificazione:** dalla data di firma contrattuale (T_0), considerata data di inizio lavori, fino alla data di inizio erogazione dei servizi (T_1), per un periodo massimo di 20 gg. lavorativi;
- **fase di *delivery*:** dalla data (T_1) sino alla data di messa in produzione dell'ultimo lotto di apparecchiature (T_2), per un periodo non superiore a 80 gg. lavorativi;
- **fase di erogazione:** dalla data (T_1), sino alla scadenza contrattuale (T_4);
- **fase di conclusione:** da 60 gg. lavorativi prima della data di scadenza contrattuale (T_3), fino alla data di scadenza del contratto (T_4).

La fase di pianificazione prevede lo start up del progetto, la definizione del **Piano Generale di Consegna e Smaltimento**.

Nella **fase di pianificazione** il fornitore effettuerà i sopralluoghi presso l'Istituto al fine di visionare gli ambienti, i servizi logistici, la connettività di rete informatica e telefonica messi a disposizione e utili all'avvio dei servizi previsti nella fase di erogazione che DEVONO essere operativi nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 20 gg. lavorativi dalla data di firma contrattuale.

Il fornitore DEVE descrivere il processo e le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi richiesti nella **fase di pianificazione** ed allegare il *curriculum vitae* (CV) del Responsabile di Progetto e delle altre figure eventualmente previste in tale fase da svolgere sotto la supervisione del fornitore.

Al termine della fase di pianificazione inizieranno in parallelo le due successive fasi di erogazione dei servizi e *delivery* delle nuove apparecchiature.

Nella **fase di *delivery*** (che decorre dal termine della fase di pianificazione), il fornitore DEVE procedere alla consegna e installazione delle apparecchiature presso le sedi dell'Istituto, sulla base del Piano Generale di Consegna e Smaltimento di cui sopra. Durante la fase di *delivery* potranno eventualmente essere concordate modifiche al Piano. Le attività previste nella fase di *delivery* DEVONO essere effettuate - sotto la direzione, supervisione, coordinamento e controllo del fornitore - da un apposito *team* di addetti distinto da quello

² Il presidio on-site si intende con base presso la sede di Via del Quirinale n.21 ed erogato, data la vicinanza, anche su le sedi di Via delle Quattro Fontane n.147 e Via 2 Macelli n.73 e 79.

impiegato nelle attività del servizio di presidio *on-site*; quest'ultimo NON DEVE in alcun modo essere coinvolto nella consegna e attivazione delle nuove apparecchiature e nella dismissione/riassegnazione delle apparecchiature attualmente in uso. Il *team* di addetti dedicato alla fase di *delivery* DEVE essere composto minimo da 4 tecnici e un coordinatore delle loro attività. Nell'offerta tecnica il fornitore PUÓ proporre una composizione più ampia del team al fine di ottenere una diminuzione dei tempi complessivi della fase di *delivery*.

Il fornitore, quindi, DEVE descrivere l'organizzazione delle risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi richiesti nella **fase di delivery (roll-out)**.

L'Istituto metterà a disposizione i locali, presso la sede di Via del Quirinale n.21, necessari allo stoccaggio dei lotti di apparecchiature in consegna e al temporaneo immagazzinamento delle apparecchiature oggetto di dismissione.

Nella fase di *delivery* è facoltà dell'Istituto procedere alla verifica a campione delle apparecchiature oggetto di fornitura per valutarne la conformità con i requisiti. A seguito di una verifica con esito negativo il fornitore DEVE sostituire le apparecchiature consegnate con altre conformi ai requisiti senza nessun costo aggiuntivo.

Al termine della fase di *delivery*, l'Istituto procederà di concerto con il fornitore ad effettuare la "Verifica di conformità" delle componenti *hardware* oggetto di fornitura, nonché dei servizi erogati nel corso delle fasi di pianificazione e *delivery*, finalizzata a consentire l'avvio del processo di fatturazione. Il processo di fatturazione prevede n. 16 canoni trimestrali, ciascuno di importo pari a 1/16 del corrispettivo contrattuale complessivo. In ogni caso l'emissione delle fatture relative ai primi trimestri è subordinata al positivo esito della "Verifica di conformità".

Nella **fase di erogazione** (che decorre dal termine della fase di pianificazione), il fornitore DEVE erogare i seguenti servizi:

- servizio di presidio *on-site*, le cui caratteristiche generali sono descritte al paragrafo 4.3.1;
- servizi IMAC/R, le cui caratteristiche sono descritte al paragrafo 4.3.2;
- servizio di manutenzione *hardware*, le cui caratteristiche generali sono descritte al paragrafo 4.3.3;
- servizio di *reporting* e controllo dei livelli di servizio, le cui caratteristiche sono descritte al paragrafo 4.3.4;
- eventuali servizi aggiuntivi descritti in sede di offerta tecnica.

La **fase di conclusione** del servizio individua la parte terminale del rapporto contrattuale; in tale periodo l'Istituto si riserva la facoltà di procedere al riscatto, totale o parziale, di tutte le apparecchiature fornite e del relativo sistema operativo OEM, al prezzo prefissato di 1,00 euro per ciascun *laptop* comprensivo di ogni accessorio.

Si precisa che per tutti i *laptop* il prezzo di riscatto di 1,00 euro deve intendersi comprensivo, oltre al *laptop* stesso, dell'insieme delle componenti accessorie fornite (*docking station* da scrivania, *docking station* da viaggio, tastiera, mouse, zaino, chiavi usb, alimentatori e cavi a corredo). A tal fine l'Istituto, prima della scadenza contrattuale, comunicherà al fornitore le proprie determinazioni, indicando, in caso di riscatto, quantità e tipologia dei beni che intende riscattare.

Il fornitore DEVE farsi carico del ritiro delle apparecchiature non riscattate dall'Istituto secondo un piano concordato con l'Istituto stesso. Tali apparecchiature dovranno essere sottoposte a cancellazione sicura, con certificazione di avvenuta rimozione dei dati, prima del ritiro.

Durante l'intera **fase di conclusione**, il fornitore DEVE continuare ad erogare tutte le prestazioni previste nella **fase di erogazione**; e nel caso fosse richiesto, il fornitore DEVE garantire l'affiancamento del fornitore entrante al fine di trasferire le competenze necessarie all'erogazione dei servizi da parte di quest'ultimo.

3. BENI OGGETTO DELLA FORNITURA

Nel presente capitolo vengono descritte le caratteristiche generali e di classificazione delle apparecchiature e del *software* oggetto di fornitura; per quanto concerne i prodotti *hardware* e *accessori*, la descrizione delle specifiche tecniche minime richieste è riportata nell'allegato al Capitolato cap.2:

I beni oggetto di fornitura sono:

HARDWARE	Postazione di Lavoro	Laptop da 14" e alimentatore dedicato
ACCESSORI	a) Cavo di sicurezza per il laptop	Cavo di sicurezza a chiave per il laptop
	b) Docking station	Docking Station per la scrivania con collegamento Type-C per il laptop e alimentatore dedicato
	c) Cavo di sicurezza per la docking	Cavo di sicurezza a combinazione numerica per la docking station
	d) Mouse esterno	Mouse esterno standard per la scrivania
	e) Tastiera esterna	Tastiera esterna standard per la scrivania
	f) Docking station da viaggio	Mini docking per estensione delle porte
	g) Zaino da viaggio	Zaino da viaggio per il trasporto del laptop
	h) Chiave USB	512GB USB 3.2 Gen 1
SOFTWARE	Sistema Operativo	Windows 11 Pro 64 bit OEM

Gli accessori dalla lettera a) alla lettera g) dovranno essere del medesimo produttore del laptop fornito. Gli accessori alla lettera a) e c) possono essere, in alternativa, originali Kensington.

3.1 Prodotti Hardware e Accessori

Le apparecchiature dovranno essere nuove di fabbrica ed essere costruite utilizzando parti nuove. Il fornitore dovrà garantire l'interoperabilità di tutti i componenti e accessori che costituiscono le PdL.

Le proposte migliorative o aggiuntive rispetto alle caratteristiche minime esposte nell'allegato al presente capitolato saranno oggetto di valutazione ai fini dell'aggiudicazione.

Il fornitore DEVE garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

3.2 Prodotti Software

Ciascun *personal computer* DEVE essere corredato di una licenza d'uso del sistema operativo *Microsoft Windows 11 Pro* a 64 bit (versione OEM) in lingua italiana.

Per ciascun laptop DEVE essere fornita la licenza software del sistema operativo e DEVE essere incollata su ciascuno di essi l'apposita etichetta comprovante l'autenticità della licenza, inoltre il fornitore DEVE fornire una dichiarazione che ciascun laptop è corredato da una licenza d'uso.

Il fornitore, inoltre, DEVE poter fornire tutti i device driver dei sistemi operativi Microsoft Windows 11 Pro a 64 bit e Microsoft Windows 11 Enterprise a 64 bit, necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegabili.

3.3 Volumi e condizioni di fornitura

Di seguito vengono fornite, con riguardo a ciascuna tipologia di apparecchiature e di *software* indicata ai precedenti punti 3, 3.1 e 3.2, le indicazioni relative alle quantità dei beni oggetto di fornitura, le cui caratteristiche di dettaglio sono specificate nell'allegato al Capitolato:

Prodotti Hardware e Accessori	Quantità³
Postazione di Lavoro e garanzia	480
Sistema Operativo OEM	480
Docking station da scrivania	480
Cavo di sicurezza per la docking	490
Cavo di sicurezza per il laptop	490
Mouse esterno	530
Tastiera esterna	530
Docking station da viaggio	480
Zaino da viaggio	480
Memoria esterna USB	50
Alimentatore laptop (scorta)	10

L'offerta dovrà essere formulata sulle quantità indicate in tabella, specificando il prezzo unitario delle componenti della fornitura che sarà fissato per l'intero periodo di contratto.

L'IVASS, a seguito di eventi che potrebbero verificarsi nel periodo di vigenza contrattuale (ad esempio per un aumento di organico), si riserva la facoltà di richiedere al fornitore di aumentare i volumi di fornitura dell'hardware, e dei servizi oggetto di fornitura entro il limite del 20%; In caso di indisponibilità di hardware con le stesse caratteristiche di quello offerto, il fornitore DEVE provvedere con hardware avente tecnologia con caratteristiche di funzionalità e prestazioni pari o superiori a quelle offerte in gara e alle medesime condizioni economiche offerte. L'importo dei canoni dovuti sarà rapportato alla durata effettiva delle forniture aggiuntive.

In particolare, il corrispettivo della fornitura aggiuntiva verrà corrisposto secondo un piano di ammortamento, per la durata residua del contratto dal momento della nuova fornitura fino alla scadenza del contratto, a canoni costanti sulla base del tasso nominale annuo di finanziamento dichiarato dal fornitore in sede di offerta economica. In ogni caso, l'ammortamento farà sì che alla fine dei 48 mesi, anche per le postazioni di lavoro aggiuntive, eventualmente fornite nel corso del contratto, l'opzionale riscatto da parte dell'Istituto avvenga al costo di 1 euro. La fatturazione relativa alle nuove apparecchiature fornite in corso di contratto decorre dalla prima rata trimestrale utile successiva all'installazione delle nuove apparecchiature, e termina, come per le restanti apparecchiature, con la sedicesima rata trimestrale.

I servizi di manutenzione hardware on-site riguardano tutte le apparecchiature, sia quelle messe a disposizione dal fornitore che quelle di proprietà dell'Istituto di cui all'allegato al

³ Il numero dei cavi di sicurezza, degli alimentatori laptop, delle tastiere e dei mouse sono incrementati di alcune unità rispetto alla quantità di 480 al fine di integrare le scorte dell'Istituto, per lo stesso motivo si richiedono solo 50 memorie esterne USB.

Capitolato cap.1. Il fornitore DEVE gestire le richieste di assistenza attraverso l'attivazione ed il controllo delle società produttrici che prestano la garanzia. Gli interventi di manutenzione hardware on-site per i laptop forniti potranno essere richiesti sul territorio nazionale e dovranno consentire all'utente di trattenere i supporti contenenti dati sensibili come le unità di storage SSD.

Infine, tutti i beni messi a disposizione dal fornitore nell'ambito del contratto DEVONO essere coperti da polizza assicurativa che copra i rischi di furto, incendio e danni accidentali. La durata di tale polizza DEVE essere pari all'intero periodo contrattuale. I costi relativi alla polizza assicurativa si intendono compresi nell'importo contrattuale complessivo.

4. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

Nel presente capitolo vengono descritti i servizi oggetto di fornitura, suddivisi tra quelli specifici di *gestione*, della fase di *Pianificazione*, della fase di *delivery* e quelli relativi alla fase di *erogazione*, secondo quanto specificato al paragrafo 2.2 del presente capitolato.

4.1 Servizi specifici della fase di pianificazione

In sede di offerta tecnica il fornitore DEVE descrivere la struttura tecnico/organizzativa e l'insieme di procedure, strumenti e modalità operative che intende adottare per garantire un'elevata qualità sia dei servizi offerti che delle apparecchiature messe a disposizione.

In particolare è richiesto che il fornitore costituisca una struttura di supporto e governo del progetto, nella quale deve essere previsto un Responsabile di Progetto con il compito di assicurare la pianificazione e il controllo di tutte le attività previste nell'ambito del contratto, nel rispetto dei vincoli temporali e di qualità richiesti.

In questa fase il fornitore DEVE provvedere:

- a predisporre e a rendere operative le soluzioni necessarie per la gestione del servizio secondo quanto previsto nel presente capitolato e nella propria offerta tecnica;
- alla consegna di 1 *laptop*, compreso di *docking station da scrivania* e *docking station da viaggio* per le attività, a carico dell'Istituto, di sviluppo e test del *kit* contenente il sistema operativo ed il *software* di base per la successiva fase di *delivery*. Si precisa che per le attività relative alla predisposizione del *kit* di cui sopra sarà richiesta la collaborazione del fornitore per la risoluzione di eventuali problematiche relative ai *driver* e alla compatibilità degli stessi con il sistema operativo e i *sw* applicativi distribuiti. Le attività di sviluppo e test del *kit* saranno realizzate presso la sede di Banca d'Italia⁴, a supporto di tale attività, potrà essere richiesto supporto, eventualmente anche in loco, al fornitore per risolvere eventuali problematiche di compatibilità con l'*hardware* fornito nell'ambito della fornitura;
- alla consegna dei *device driver* necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi *hardware* forniti;
- ad elaborare, di concerto con l'Istituto, il **Piano Generale di Consegna e Smaltimento** per la messa a disposizione delle nuove apparecchiature ed il ritiro delle apparecchiature attualmente in uso. Il piano sarà organizzato in lotti di fornitura in accordo con l'Istituto;
- alla consegna di 1 secondo *laptop*, completo dei relativi accessori, per l'attività di verifica sulle apparecchiature al fine di accertare la rispondenza delle stesse ai requisiti tecnici definiti nel presente capitolato per ciascuna di esse (cfr. Allegato al Capitolato cap.2). La verifica di corrispondenza verrà effettuata in contraddittorio

⁴ Largo Guido Carli, 1 - 00044 Frascati

con il fornitore e sarà responsabilità dello stesso predisporre e fornire le apparecchiature e tutte le procedure, ivi inclusi i programmi software di benchmark (BAPCo MobileMark 25), per l'esecuzione dei test e la verifica delle risponderenze.

4.2 Servizi specifici della fase di delivery

Durante la fase di *delivery* (ROLL-OUT) il fornitore DEVE procedere alla distribuzione e installazione dei nuovi prodotti *hardware* indicati al par. 3.3 presso le sedi dell'Istituto, nonché al ritiro, alla cancellazione dei dati a norma con certificazione di avvenuta rimozione e allo smaltimento/riassegnazione delle apparecchiature attualmente in uso, secondo il Piano Generale di Consegna e Smaltimento.

La riassegnazione delle apparecchiature prevede oltre alla cancellazione sicura dei dati anche la reinstallazione del sistema operativo.

DEVONO essere pertanto erogate tutte le attività di preparazione, installazione, configurazione finale e prove di funzionalità necessarie alla completa operatività delle postazioni, svolte con modalità analoghe a quanto descritto successivamente nei servizi IMAC/R.

In dettaglio i servizi caratterizzanti la fase di *delivery* sono i seguenti:

- predisposizione apparati (paragrafo 4.2.1);
- consegna, installazione e messa in esercizio (paragrafo 4.2.2);
- gestione dell'inventario (paragrafo 4.2.3);
- ritiro presso l'utente delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto attualmente in uso (paragrafo 4.2.4);
- smaltimento delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto (paragrafo 4.2.5);
- riassegnazione delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto (paragrafo 4.2.6).

In sede di offerta viene richiesto al fornitore di specificare le caratteristiche tecnico organizzative che intende adottare nella fase di delivery quali ad esempio:

- modalità operative per la sostituzione delle apparecchiature;
- numero di addetti dedicati;
- accorgimenti per la riduzione dei tempi della fase di delivery.

4.2.1 Predisposizione apparati

Le apparecchiature informatiche DEVONO essere configurate dal fornitore esclusivamente presso le sedi dell'Istituto mediante l'installazione del *kit* fornito dall'Istituto stesso contenente il sistema operativo e il *software* di base distribuito via LAN mediante protocollo PXE (*Preboot Execution Environment*).

Per ciascuna postazione il fornitore DEVE procedere alla configurazione del *personal computer* con i dispositivi interni ed esterni richiesti. Sui *personal computer* dovranno, eventualmente, essere installati ulteriori pacchetti *software* tra cui:

- pacchetti applicativi distribuiti mediante la piattaforma centrale di software distribution;
- software di interfacciamento e gestione delle periferiche di proprietà dell'Istituto (driver per scanner, etichettatrici etc...);
- pacchetti software di produttività individuale (e.g. Dedagroup Civilia, Stata, etc.) non presenti attualmente sulla piattaforma centrale di software distribution.

Tali pacchetti applicativi verranno messi a disposizione dall'Istituto per l'installazione durante la fase di predisposizione del Piano Generale di Consegna e Smaltimento (cfr. par.2.2), corredati di indicazioni sulle modalità di installazione e configurazione e con l'elenco degli utenti su cui dovrà essere eseguita l'installazione.

4.2.2 Consegna, installazione e messa in esercizio

Le attività di consegna, installazione e collegamento alla rete locale delle apparecchiature informatiche, a carico del fornitore, si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna al piano, posa in opera (compreso l'ancoraggio mediante i cavi di sicurezza oggetto della fornitura), messa in esercizio, verifica di funzionalità, asporto e smaltimento dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse connessa, accessoria e strumentale.

Per ogni singola postazione di lavoro consegnata DEVE essere redatto un apposito verbale di consegna e installazione, sottoscritto da un incaricato del fornitore e controfirmato dall'utente a cui vengono consegnate le apparecchiature, nel quale dovranno essere almeno riportati:

- data dell'avvenuta consegna;
- piano e stanza in cui è avvenuta la consegna;
- numero progressivo di installazione (assegnato dal fornitore) e identificativo utente;
- quantitativo, natura delle apparecchiature consegnate e numeri seriali/identificativi del materiale hardware consegnato;
- test di funzionalità effettuati successivamente all'installazione ed esiti degli stessi;
- l'accettazione o meno da parte dell'utente.

Per verificare la funzionalità delle apparecchiature consegnate e installate si procederà all'esecuzione di alcuni test, a titolo esemplificativo: accensione e avvio del sistema operativo, collegamento alla docking station e monitor esterno, collegamento alla rete locale, collegamento alla rete Internet, uso di smart card etc.

Per la completa operatività della postazione di lavoro il fornitore DEVE provvedere alle operazioni di copia e di ripristino dei dati locali:

- dotandosi degli strumenti⁵ hw e sw necessari per il passaggio rapido, in sicurezza e senza perdita dei dati stessi;
- pianificando e concordando preventivamente le modalità di copia per ogni postazione con il personale dell'Istituto.

Sono a totale carico del fornitore tutti i rischi derivanti dalla errata installazione e/o dall'errato collegamento delle apparecchiature informatiche ovvero dovuti a perdite e/o danni alle apparecchiature stesse o ai singoli componenti, anche se causati dal trasporto ovvero dalla sosta nei locali dell'Istituto prima della loro corretta messa in esercizio.

4.2.3 Gestione dell'inventario

Il fornitore, fin dal momento della consegna e installazione della prima apparecchiatura informatica, DEVE inserire i dati identificativi dei beni in un apposito inventario in formato elettronico.

L'inventario DEVE riportare, per ciascuna apparecchiatura informatica, comprese quelle di proprietà dell'Istituto, le seguenti informazioni minime richieste:

- serial number;
- host name;
- codice identificativo del bene (etichetta);
- numero di inventario (se bene IVASS);
- proprietario del bene (IVASS o fornitore);
- tipologia, marca e modello;
- consegnatario dell'unità di destinazione;
- informazioni logistiche (sede, ufficio, piano, stanza).

⁵ È facoltà dell'Istituto rendere disponibili eventuali strumenti software ad ausilio del processo di trasferimento alla nuova PdL dei dati locali e del profilo utente.

DEVE essere etichettato, a cura del fornitore, ogni laptop e docking station di nuova fornitura durante la fase di installazione, utilizzando una targhetta non asportabile. L'etichetta individuerà univocamente il bene secondo una *naming convention* da condividere in fase di pianificazione.

Il servizio di gestione dell'inventario delle apparecchiature informatiche oggetto della fornitura DEVE iniziare dalla data di consegna/installazione della prima apparecchiatura informatica, documentata secondo quanto previsto nel paragrafo precedente.

Il fornitore DEVE integrare l'inventario con i dati forniti dall'Istituto relativi alle apparecchiature di sua proprietà.

Il fornitore, per tutta la durata dell'appalto, DEVE provvedere ad aggiornare e ad inserire i dati di inventario, in modo tale da renderne costantemente affidabile il contenuto rispetto alla situazione esistente, tenendo conto di tutte le attività di installazione, movimentazione, sostituzione, manutenzione, dismissione e rottamazione.

La consultazione dell'inventario DEVE essere garantita anche al personale incaricato dell'Istituto in modo da poter avere una visione completa e costantemente aggiornata della situazione; deve, inoltre, essere prevista la produzione di report, su richiesta del personale dell'Istituto.

4.2.4 Ritiro presso l'utente delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto attualmente in uso

Successivamente all'installazione di ogni apparecchiatura il fornitore DEVE provvedere alle operazioni di ritiro presso l'utente delle apparecchiature sostituite di proprietà dell'Istituto.

Il fornitore, inoltre, DEVE procedere alle operazioni di cancellazione irreversibile e a norma con certificazione di avvenuta rimozione dei dati presenti sui dispositivi di memorizzazione. Le modalità con le quali effettuare la cancellazione dei dati utente verranno concordate con l'Istituto nella fase di pianificazione. Si precisa che la stessa non sarà contestuale all'installazione delle nuove postazioni di lavoro, per avere a disposizione un lasso di tempo utile a consentire di recuperare dati presenti sulle apparecchiature sostituite che per errore non fossero stati ripristinati.

Il fornitore DEVE eliminare tutto il contenuto dei dischi utilizzando un software di cancellazione sicura con algoritmi certificati da una delle seguenti autorità internazionali (NSA, NIST, DoD, BSI). Il software DEVE essere messo a disposizione dal fornitore. Al termine del processo di cancellazione sicura, il fornitore del servizio DEVE consegnare il certificato di cancellazione, prodotto in automatico dal software, che dovrà indicare almeno le seguenti informazioni:

- algoritmo di cancellazione utilizzato;
- risultato del processo di cancellazione (positivo/negativo);
- numero di serie del disco;
- informazioni di sistema (modello del computer, CPU, RAM, ecc.).

Nel caso in cui non sia possibile cancellare il disco utilizzando un algoritmo di cancellazione sicuro (ad esempio a causa di disco difettoso), il fornitore dovrà distruggere il disco in piccole parti e fornire la relativa certificazione.

4.2.5 Smaltimento delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto

Il fornitore DEVE provvedere alle operazioni di smaltimento a norma di legge di alcune delle apparecchiature ritirate all'utente (comprese le stampanti).

Le attività di ritiro e smaltimento si svolgeranno, inoltre, a lotti durante tutta la durata contrattuale secondo un calendario da concordare con l'Istituto in virtù dei servizi di IMAC/R di SCRAP (paragrafo 4.3.2.5).

Si stima lo smaltimento di circa di 200 Postazioni di Lavoro (laptop e desktop), 150 stampanti e 100 monitor.

Per ogni apparecchiatura smaltita DEVE essere rilasciata la documentazione comprovante l'avvenuto smaltimento a norma di legge.

4.2.6 Riassegnazione delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto

Secondo le esigenze dell'Istituto, per alcune apparecchiature ritirate e non smaltite, il fornitore DEVE provvedere alla cancellazione irreversibile e a norma con certificazione di avvenuta rimozione dei dati e all'installazione del *sistema operativo OEM* o del *kit* di Banca d'Italia per la riassegnazione agli utenti.

Il completamento delle attività di cancellazione irreversibile, dello smaltimento e della riassegnazione delle apparecchiature ritirate PUÒ avvenire in una finestra temporale estesa rispetto alla conclusione della fase di delivery (T2) al fine di garantire un lasso di tempo utile a consentire il recupero dei dati presenti sulle apparecchiature sostituite. Tale periodo non DEVE superare i 40 giorni lavorativi dal riferimento temporale T2 e le operazioni saranno a cura del team di addetti dedicato al servizio di delivery (distinto dagli addetti al servizio di helpdesk), sotto la supervisione, il coordinamento e il controllo del fornitore. Per questo periodo di 40 giorni la dimensione minima del team della fase di delivery DEVE essere almeno di 1 addetto.

4.3 Servizi specifici della fase di erogazione

I servizi descritti nel seguito si riferiscono alla normale gestione del contratto e riguardano l'intero parco delle postazioni di lavoro dell'Istituto (sia quelle oggetto di fornitura che quelle di proprietà ovvero dei laptop, desktop, monitor, docking, telefoni e stampanti locali non oggetto di sostituzione⁶).

In dettaglio i servizi in argomento sono:

- servizio di presidio on-site (paragrafo 4.3.1);
- servizi IMAC/R (paragrafo 4.3.2);
- servizi di manutenzione hardware (paragrafo 4.3.3);
- servizi di controllo dei livelli di servizio, reportistica (paragrafo 4.3.4).

Si precisa che i servizi di manutenzione *hardware* (paragrafo 4.3.3) sono relativi alla totalità del materiale di nuova fornitura e agli apparati di proprietà dell'Istituto indicati all'allegato al Capitolato cap.1.

E' richiesto al fornitore, in fase di offerta, di produrre il curriculum vitae delle figure professionali previste per l'erogazione del servizio, accompagnato dall'indicazione delle certificazioni possedute e delle esperienze professionali, attinenti ai servizi richiesti. Tali figure professionali svolgeranno il servizio sotto la direzione, supervisione, coordinamento e controllo del fornitore.

Inoltre, il fornitore PUÓ descrivere la soluzione organizzativa anche per garantire la continuità del servizio e delle competenze in caso di sostituzioni e/o integrazioni durante i periodi di ferie o altre assenze degli addetti al servizio di presidio on-site secondo le indicazioni impartite dal fornitore stesso.

Nei paragrafi successivi sono dettagliate le attività minime richieste, il fornitore PUÓ individuare ulteriori attività a corredo per rendere più efficace ed efficiente i processi dei servizi.

4.3.1 Servizio di presidio on-site

L'Istituto metterà a disposizione del fornitore uno strumento di *trouble-ticketing* deputato alla ricezione, alla classificazione ed allo smistamento di qualsiasi richiesta proveniente dagli utenti interni; tale strumento rappresenterà il punto di contatto per le richieste di supporto ed intervento provenienti dagli utenti come: richieste di assistenza, richieste di supporto operativo,

⁶ Si stimano 50 laptop, 90 desktop, 500 monitor, 50 docking, 490 telefoni, 220 stampanti distribuiti nelle sedi dell'Istituto.

problematiche di malfunzionamento, richieste d'installazione e/o movimentazione beni (IMAC/R), etc...

Le attività minime richieste al fornitore per lo svolgimento del servizio di presidio *on-site* sono:

1. ricezione e presa in carico delle richieste;
2. classificazione dell'intervento secondo la tipologia, la gravità e l'impatto;
3. analisi per la risoluzione degli incidenti;
4. risoluzione delle richieste di servizio;
5. supporto e formazione di base agli utenti per l'uso degli strumenti e delle applicazioni informatiche in uso presso l'Istituto (hardware, software di base e software applicativo);
6. gestione (installazione, configurazione) degli apparati mobili (*smartphone e tablet*) e relativo supporto agli utenti;
7. supporto agli utenti per l'utilizzo degli strumenti tecnologici a supporto delle riunioni (sistemi di videoconferenza, proiettori, strumenti per regia audio e video, etc.);
8. supporto agli utenti per l'utilizzo ed eventuali configurazioni degli strumenti di produttività individuale non oggetto di fornitura ed in uso presso l'Istituto (telefoni fissi, telefoni mobili, stampanti e multifunzioni, scanner, webcam);
9. gestione delle stampanti e delle PdL di proprietà dell'Istituto (cambio toner fornito dall'Istituto, interventi *hardware* di ripristino funzionalità con parti sostitutive fornite dall'Istituto come ad esempio batterie e tastiere laptop);
10. gestione delle richieste di IMAC/R;
11. monitoraggio e rendicontazione dello stato delle richieste anche nel caso di gestione delle stesse da parte di eventuali fornitori diversi (caso in cui una apparecchiatura *hardware* in garanzia necessita di intervento del produttore);
12. comunicazione e verifica della corretta risoluzione e relativa chiusura della richiesta nel rispetto dei livelli di servizio stabiliti.

Il servizio di presidio *on-site* si pone l'obiettivo di offrire l'adeguato supporto all'operatività degli utenti delle sedi dell'Istituto in modo da:

- garantire un servizio di supporto specialistico;
- garantire la manutenzione hardware del materiale oggetto di fornitura nel rispetto degli SLA;
- supportare gli utenti nell'utilizzo degli strumenti informatici di base a loro disposizione.
- Connesse a tale servizio risultano, quindi, le seguenti responsabilità del fornitore:
- garantire le attività di analisi, diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti denunciati dagli utenti o rilevati direttamente, attivando se del caso la richiesta di intervento di manutenzione;
- fornire un supporto professionale locale agli utenti delle sedi dell'Istituto nell'utilizzo degli strumenti informatici di base e nel superamento di eventuali problematiche individuali;
- fornire un supporto locale per le attività operative relative ai servizi di manutenzione hardware e software ed IMAC/R.

Il servizio DEVE essere erogato dal fornitore nelle sedi dell'Istituto ed articolato su 5 (cinque) giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00. Il servizio DEVE essere erogato con modalità aderenti ai Livelli di Servizio richiesti di cui al successivo capitolo 5.

In ogni caso, il fornitore – sotto la sua direzione, supervisione, coordinamento e controllo – DEVE garantire un numero minimo di addetti al servizio non inferiore alle due unità, di qualificata professionalità, nelle fasce orarie 9-13 e 14-17.

Il fornitore PUÒ anticipare l'avvio dell'attività di presidio on-site rispetto alla data T1, indicando il numero di giorni. Prevedendo un periodo di possibile parallelismo tra il fornitore entrante e l'uscente, gli addetti al servizio di presidio on-site del fornitore entrante DEVONO eseguire un periodo di affiancamento con i corrispondenti del fornitore uscente al fine di acquisire le competenze necessarie all'erogazione dei servizi da parte di quest'ultimo.

L'Istituto metterà a disposizione del fornitore la logistica e la connettività telefonica e di rete secondo quanto stabilito congiuntamente nella fase di pianificazione del servizio.

È quindi richiesto al fornitore, in fase di offerta, di produrre il *curriculum vitae* delle figure professionali previste per l'erogazione del servizio, da svolgere sotto la sua direzione, supervisione, coordinamento e controllo, accompagnato dall'indicazione delle eventuali certificazioni possedute e delle esperienze professionali, attinenti ai servizi richiesti, che saranno oggetto di valutazione secondo quanto previsto nell'ambito del Disciplinare di gara.

L'Istituto si riserva la facoltà di verificare, durante tutta la fase di erogazione del servizio, l'effettiva rispondenza delle competenze professionali assicurate dal fornitore e dichiarate in sede di offerta. In caso di mancata corrispondenza, a seguito di formale richiesta dell'Istituto, il fornitore DEVE sostituire le risorse.

4.3.2 Servizi IMAC/R

I servizi IMAC/R riguardano la gestione delle nuove installazioni, delle movimentazioni, degli adattamenti, e delle dismissioni e rottamazioni di tutte le apparecchiature informatiche oggetto della fornitura e di proprietà, successivamente alla fase di *delivery* del servizio, e costituiscono, unitamente al servizio di manutenzione, l'insieme delle attività che vengono effettuate al fine di garantire costantemente l'efficienza e l'operatività dell'utente.

I servizi DEVONO essere erogati dal fornitore tramite gli addetti del presidio *on-site* (che operano sotto la sua direzione, supervisione e controllo), con operatività diretta sulla postazione di lavoro e sulle stampanti degli utenti dell'Istituto. L'obiettivo del servizio è rappresentato essenzialmente dalla necessità di garantire all'utente l'operatività seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo.

Tutte le attività inerenti i servizi IMAC/R di seguito descritti, prevedono la stesura di un Rapporto di intervento, controfirmato dall'utente stesso.

Nell'ambito di questo servizio sono a totale carico del fornitore:

- tutti i rischi derivanti da errata installazione e/o da incidenti dovuti a perdita e danni alle apparecchiature, causati dalla movimentazione o dall'immagazzinamento prima della loro messa in esercizio;
- la gestione e lo smaltimento a norma di legge dei materiali di risulta derivanti dall'erogazione del servizio.

Il fornitore si impegna a tenere aggiornato l'inventario registrando le modifiche derivanti da tutte le attività di tipo IMAC/R.

I servizi IMAC/R sono classificabili secondo le seguenti tipologie:

- **INSTALL**: installazione/disinstallazione di una postazione di lavoro;
- **MOVE**: movimentazione di una postazione di lavoro;
- **ADD/CHANGE**: cambiamenti di una postazione di lavoro;
- **REMOVE**: rimozione di una postazione di lavoro;
- **SCRAP**: rottamazione di una postazione di lavoro.

Nei punti che seguono si dettagliano gli elementi in cui si articola il servizio.

4.3.2.1 Installazione di un nuovo Posto di Lavoro (INSTALL)

Il servizio di installazione include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- installazione del sistema operativo e del software di base (cfr. par.4.2.1 – Predisposizione apparati);

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi con messa in sicurezza mediante cavo di sicurezza;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- configurazione in rete locale;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Istituto, di eventuali componenti software non standard;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Istituto, di eventuali archivi e/o dati utente;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa;
- eventuale, e contestuale, ritiro delle apparecchiature preesistenti;
- recupero degli imballi e smaltimento secondo le norme vigenti o, se concordato, trasporto dell'imballo nel luogo indicato dall'Istituto.

4.3.2.2 Movimentazione di un Posto di Lavoro (MOVE)

Il servizio include almeno le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (ufficio o magazzino);
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione.

4.3.2.3 Aggiunte/Cambiamenti ad un Posto di Lavoro (ADD/CHANGE)

Il servizio include almeno le seguenti attività:

- installazione ed aggiornamento della configurazione software tramite intervento on-site per l'installazione di nuovi pacchetti;
- disinstallazione ed aggiornamento della configurazione software tramite intervento on-site per la rimozione di software e pacchetti non più necessari;
- installazione e configurazione di dispositivi aggiuntivi e del relativo software (driver) sulla postazione di lavoro;
- disinstallazione di dispositivi da rimuovere con il relativo software (driver) sulla postazione di lavoro;
- verifica della funzionalità della postazione di lavoro a fronte delle modifiche effettuate.

In tale servizio è compresa anche la riassegnazione di una apparecchiatura ad altro utente che comporta, oltre a quelle citate, anche ulteriori attività quali:

- copia sicura dei dati di pertinenza della vecchia utenza;
- se del caso reinstallazione del software di base e di ambiente secondo le indicazioni fornite dall'Istituto;
- configurazione in rete locale;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Istituto, di eventuali componenti software e/o di archivi di pertinenza della nuova utenza;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Istituto, di eventuali archivi e/o dati utente.

Tale elenco ha valore esemplificativo e non esaustivo.

4.3.2.4 Rimozione di un Posto di Lavoro (REMOVE)

Nell'ambito di questo servizio è previsto che il fornitore si faccia carico della rimozione di un'apparecchiatura e del relativo imballaggio e trasporto a magazzino.

A titolo esemplificativo vengono elencate le principali attività richieste nell'esecuzione di un servizio di rimozione:

- disconnessione dalla rete aziendale;
- copia sicura dei dati utente;
- cancellazione a norma di legge dei dati locali dell'utente;
- disinstallazione fisica dell'apparecchiatura e dei relativi dispositivi accessori;
- imballaggio e trasporto al magazzino.

4.3.2.5 Rottamazione di un Posto di Lavoro (SCRAP)

Questo tipo di servizio è richiesto per le apparecchiature di proprietà dell'Istituto di cui, nell'ambito di vigenza contrattuale, la stessa intenda disfarsi in quanto non più utilizzabili. La stima del numero delle apparecchiature e la frequenza del servizio sono rappresentati nel paragrafo 4.2.5.

Nell'esecuzione di questo servizio il fornitore DEVE farsi carico di tutti gli oneri economici derivanti dalla rottamazione e smaltimento a norma nonché di gestire tutte le procedure operative necessarie per la completa dismissione e rottamazione di un'apparecchiatura, compresa la cancellazione, sicura e a norma, dei dati con certificazione di avvenuta rimozione.

4.3.3 Servizi di manutenzione *hardware*

Il servizio richiesto al fornitore DEVE assicurare la manutenzione *on-site* nel rispetto dei livelli di servizio indicati nel successivo capitolo 5.

Le attività di manutenzione *hardware* sono relative alle apparecchiature e alle periferiche. Tali attività sono intese sia in forma correttiva per la risoluzione di malfunzionamenti riscontrati, sia in forma preventiva, finalizzate all'ottimizzazione delle prestazioni ed all'aggiornamento delle stesse.

I servizi di manutenzione *hardware* on-site riguardano tutte le apparecchiature, sia quelle messe a disposizione dal fornitore che quelle di proprietà dell'Istituto di cui all'allegato al Capitolato cap.1.

Il fornitore DEVE provvedere ad estendere, per la durata del contratto, la garanzia hardware on-site del produttore degli apparati di proprietà dell'Istituto indicati nell'allegato al Capitolato Tecnico - cap.1.

È richiesto al fornitore di gestire le richieste di assistenza attraverso l'attivazione ed il controllo delle società produttrici che prestano la garanzia.

Gli interventi di manutenzione *hardware* on-site per i laptop forniti potranno essere richieste sul territorio nazionale e dovranno consentire all'utente di trattenere i supporti contenenti dati sensibili come le unità di storage SSD.

Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle apparecchiature; il servizio è pertanto teso alla risoluzione *on-site* dei difetti presenti.

Il fornitore DEVE tracciare le attività registrando ogni segnalazione ed intervento di manutenzione e attribuendo loro la corrispondente categoria di malfunzionamento. Nello specifico, il servizio consiste in:

- riparazione o sostituzione integrale di apparecchiature o parti di queste risultate difettose, danneggiate o inutilizzabili;
- riconfigurazione e ripristino della funzionalità operativa delle apparecchiature;

- qualora necessario, reinstallazione e riconfigurazione sia del software standard che delle componenti non standard;
- qualora necessario, copia dei dati utente e loro ripristino nella configurazione finale;
- gestione logistica delle parti di ricambio: le parti di ricambio dovranno essere quelle originali delle case costruttrici;
- capacità di escalation, per la risoluzione degli incidenti, a livelli superiori di supporto sino ai laboratori del produttore.

Le attività del servizio si intendono erogate *on-site* e, solo nel caso in cui l'intervento lo richieda, presso i laboratori del fornitore o del produttore. In tale ultimo caso l'apparecchiatura difettosa verrà sostituita con altra avente le medesime caratteristiche *hardware* e *software* presenti su quella oggetto di intervento (c.d. "muletto"); la sostituzione dell'apparecchiatura determinerà la chiusura dell'intervento di manutenzione solo nel caso in cui tale sostituzione sia avvenuta con il completo ripristino di tutte le funzionalità e dei dati presenti sulla macchina oggetto di intervento.

Le apparecchiature inviate in manutenzione presso i laboratori del fornitore dovranno rientrare in sede entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ritiro. Il fornitore DEVE produrre con cadenza trimestrale l'elenco delle apparecchiature inviate o rientrate dalla manutenzione stessa. Per ogni apparecchiatura dovrà essere indicato:

- la data di invio in manutenzione;
- lo stato dell'intervento (per esempio: in svolgimento, in attesa materiale, ecc....);
- la data prevista o effettiva del rientro in sede.

DEVE essere a carico del fornitore l'eventuale trasporto delle apparecchiature nella sede dell'intervento, la fornitura dei pezzi di ricambio e l'adozione della strumentazione necessaria. Il fornitore sarà responsabile di ogni danno conseguente e/o derivante dall'intervento di manutenzione effettuato.

Per ogni intervento di assistenza e manutenzione DEVE essere compilato un "Rapporto di Intervento" redatto dal fornitore e controfirmato per accettazione dall'assegnatario dell'apparecchiatura. Lo schema del suddetto "Rapporto di Intervento" e la relativa procedura verranno dettagliati e concordati in fase di pianificazione del servizio.

Nelle condizioni di manutenzione correttiva, il fornitore DEVE farsi carico dell'eventuale sostituzione di parti di ricambio, di componenti *hardware* accessorie, oggetto del servizio di manutenzione, e dovrà inoltre garantire l'utilizzo di parti e/o dispositivi originali, messi a disposizione dai costruttori delle apparecchiature oggetto dell'intervento.

L'attivazione del servizio di manutenzione correttiva DEVE avvenire attraverso specifica richiesta al fornitore, che vi provvede mediante gli addetti al servizio di presidio *on-site* a fronte di una richiesta inoltrata da parte degli utenti. Ai fini dei livelli di servizio, l'inizio dell'intervento di manutenzione coinciderà con l'assegnazione del ticket tramite il sistema di *trouble-ticketing* in uso presso l'Istituto al presidio *on-site*.

Manutenzione preventiva

Per manutenzione preventiva si intende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza ai livelli di operatività ed efficienza richiesti dall'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio adeguamenti necessari per l'aggiornamento di versioni del *firmware* delle apparecchiature, adeguamenti necessari per preservare l'efficienza degli apparati, etc.. Il fornitore DEVE proporre e concordare con i responsabili dell'Istituto eventuali interventi finalizzati all'ottimizzazione ed al necessario aggiornamento tecnologico delle apparecchiature. In particolare gli interventi minimi richiesti potranno consistere in:

- verifica dello stato fisico dell'*hardware* (ad esempio: stato di efficienza delle unità di storage, stato di efficienza delle ventole, etc..) e rimozione delle cause che ne compromettono l'operatività e l'efficienza;
- verifica della configurazione del *firmware* in esercizio;

- eventuale aggiornamento dell'hardware secondo quanto indicato dal costruttore.

4.3.4 Controllo dei Livelli di Servizio, Reportistica

4.3.4.1 Controllo dei livelli di servizio e reportistica

Il controllo dei Livelli di Servizio include tutte quelle attività finalizzate alla misura e rendicontazione degli indicatori per il controllo della qualità dei servizi erogati dal fornitore.

I livelli di servizio caratterizzanti i servizi richiesti sono descritti nel capitolo 5 del presente capitolato (anche identificati come SLA) e rappresentano i livelli minimi che verranno contrattualmente definiti.

Il fornitore DEVE avvalersi di soluzioni procedurali, strumentali ed organizzative, per l'elaborazione ed aggregazione degli indicatori di qualità e la produzione della necessaria reportistica. La soluzione proposta verrà gestita e alimentata dal fornitore avvalendosi, eventualmente, dei dati relativi agli utenti (anagrafica e logistica) forniti dall'Istituto.

Il sistema DEVE evidenziare opportunamente il superamento dei livelli di servizio sottoposti a monitoraggio nell'ambito dell'intervallo temporale di osservazione.

L'intervallo di misurazione dei livelli di servizio contrattualmente definiti (SLA) e la produzione della relativa reportistica avverrà con periodicità almeno trimestrale.

Si possono classificare i *report* secondo le seguenti categorie principali:

- rapporti di analisi: contenenti informazioni riassuntive sui livelli di servizio globali relativi a finestre temporali sufficientemente brevi tali da consentire di prendere decisioni tempestive nel caso di scostamenti o deviazioni che comportino il superamento della soglia prevista;
- rapporti di dettaglio: contenenti informazioni (p.es.: codice ticket, data apertura, data chiusura, causa disservizio, durata, tipologia) relative a singoli disservizi segnalati dall'Istituto;
- rapporti storici di sintesi: riferiti ad un arco temporale esteso, contenenti i valori relativi al livello di servizio erogato. Hanno lo scopo di consentire valutazioni consolidate sull'efficacia di decisioni ed azioni a lungo termine, per confrontare tra loro differenti soluzioni, diversi approcci o sistemi di gestione;
- rapporti di supporto per il calcolo delle penali: nei quali è automaticamente calcolato l'importo delle penali eventualmente applicabili per il superamento dei valori di soglia dei livelli di servizio prefissati, sulla base di quanto stabilito all'art. 17 dello schema di contratto.

I *report* DEVONO essere prodotti utilizzando forme di rappresentazione tabellari e grafiche, corredati con i target di riferimento.

4.4 Vincoli Strumenti a supporto dei servizi

La soluzione che comprende l'inventario (paragrafo 4.2.3) per gestire la movimentazione dei beni e la soluzione per realizzare i report (paragrafo 4.3.4), per registrare eventuali spostamenti delle prestazioni rispetto agli SLA concordati (ai fini delle eventuali applicazioni delle penali secondo le previsioni contrattuali) sono interamente a carico del fornitore, non potrà risiedere presso l'infrastruttura CED dell'Istituto, ma sulle postazioni di lavoro degli addetti al presidio on-site o su infrastruttura esterna. Nel caso in cui tale soluzione sia basata su infrastruttura esterna, questa dovrà essere fruibile dal presidio on-site mediante accesso Internet (browser web7). La soluzione non potrà basarsi su meccanismi automatici o agent installati a bordo delle postazioni di lavoro ed inoltre dovrà garantire il rispetto delle normative vigenti in materia di privacy, trattamento dei dati personali e sicurezza. In particolare si richiede

⁷ Non è ammesso l'utilizzo di VPN (Virtual Private Network)

che i dati presenti nell'inventario siano pseudonimizzati se memorizzati su infrastruttura esterna.

L'infrastruttura del fornitore per la tracciatura delle richieste di intervento si affiancherà necessariamente al sistema di *trouble-ticketing* in uso presso l'Istituto che sarà utilizzato per la gestione delle richieste.

È parimenti a carico del fornitore il puntuale inserimento dei dati necessari al fine di rendere costantemente aggiornate e allineate le informazioni dei due sistemi.

Tale soluzione DEVE essere rilasciata entro il termine della fase di pianificazione.

5. LIVELLI DI SERVIZIO

5.1 Livelli di servizio minimi richiesti

Le tabelle seguenti riassumono i livelli minimi per ciascuno dei servizi richiesti. La prima tabella (tab.5.1a) riporta i livelli di servizio connessi alle consegne previste, mentre la seconda tabella (tab. 5.1b) riporta i livelli di servizio connessi alle attività previste nell'ambito del contratto.

Attività	Consegna	Indicatore di qualità	Valore limite
Predisposizione Piano Generale di Consegna e Smaltimento	Piano Generale di Consegna e Smaltimento	Efficienza Temporale (RSC)	20 gg. lavorativi dalla data di stipula del contratto
Attivazione del servizio di presidio <i>on-site</i>	Presidio <i>on-site</i>	Efficienza Temporale (RSC)	20 gg. lavorativi dalla data di stipula del contratto

(Tabella 5.1a - Livelli di servizio connessi alle consegne)

Attività	Documento	Indicatore di qualità	Valore limite	% di riferimento	Periodo di Osservazione
Messa in produzione delle postazioni di lavoro	Verbale di consegna e installazione PdL	Efficienza Temporale (RSC)	3 gg. rispetto alla data prevista nel piano di consegne per singola PdL	Percentuale delle postazioni di lavoro messe in produzione entro i limiti sul totale delle postazioni >=95%	Fase di delivery
Intervento presso utenza da parte del presidio <i>on-site</i>	Ticket ⁸	Tempestività di intervento presso l'utente (RTI)	1 ora lavorativa dall'orario di assegnazione dell'intervento al presidio	Percentuale degli interventi <u>effettuati</u> entro i limiti sul totale degli interventi >= 95%	Trimestrale (fase di erogazione)
		Efficacia di risoluzione interventi (TRSI)	6 ore lavorative dall'orario di assegnazione dell'intervento al presidio	Percentuale degli interventi <u>risolti</u> entro i limiti sul totale degli interventi >=95%	Trimestrale (fase di erogazione)
Intervento di manutenzione sulle PdL	Ticket ⁸	Efficacia di risoluzione interventi (TRSI)	12 ore lavorative dall'orario di apertura intervento	Percentuale degli interventi <u>risolti</u> entro i limiti sul totale degli interventi >=95%	Trimestrale (fase di erogazione)
Presenza degli addetti al servizio di presidio <i>on-site</i>	Verbale di Presenza	Conformità alla copertura del servizio (VOFF)	N.A.	>=97%	Trimestrale (fase di erogazione)

⁸ Ticket assegnato al presidio *on-site* mediante l'utilizzo del sistema di *trouble-ticketing* in uso presso l'Istituto

(Tabella 5.1b - Livelli di servizio connessi ad attività)

Si precisa di seguito la definizione degli Indicatori di Qualità (Macro IQ) contenuti nelle suddette tabelle:

- RSC - Rispetto Scadenza Contrattuale: misura il rispetto della data di completamento di un'attività rispetto a quanto previsto contrattualmente o nella fase di pianificazione del servizio (Piano di Consegna e Smaltimento). La data di effettivo completamento dovrà essere rilevata da un'evidenza oggettiva da definire durante la fase di allestimento del servizio (p.es. verbale di consegna, riferimento ticket, stato di avanzamento dei lavori, rapporto di intervento....);
- RTI - Rispetto dei Tempi d'Intervento: misura il rispetto dei tempi di intervento per le attività previste nella fase di erogazione del servizio. Il rispetto dei tempi di intervento sarà calcolato dal momento dell'assegnazione di un ticket al presidio, fino a intervento presso l'utente. Il sistema di rilevazione terrà conto di eventuali sospensive dei tempi di intervento per cause non imputabili al presidio;
- TRSI - Tempestività di ripristino per la risoluzione degli incidenti: misura il tempo di risoluzione dell'incidente che ha originato l'intervento. Il sistema di gestione delle misure fa riferimento all'assegnazione di un ticket di intervento. Il rispetto dei tempi di intervento sarà calcolato dal momento dell'assegnazione di un ticket al presidio, fino alla risoluzione dell'incidente o, nel caso di interventi di manutenzione, desunto dal verbale d'intervento. Il sistema di rilevazione terrà conto di eventuali sospensive dei tempi di intervento per cause non imputabili al presidio;
- VOFF - Variazione degli addetti rispetto a quanto offerto: misura l'affidabilità del servizio in termini di conformità a quanto dichiarato in sede di offerta, fermo restando la rispondenza dei requisiti richiesti. Indica la percentuale di addetti presenti durante il periodo di osservazione rispetto a quanto presentato in offerta. La rilevazione si determina applicando la formula specificata nel seguito:

$$\text{VOFF} = \text{ROFF}/\text{RCO} * 100$$

dove:

RCO è il numero di ore lavorative totali teoriche nel periodo di osservazione;

ROFF è il numero di ore lavorative totali effettuate dagli addetti del presidio *on-site* nel periodo di osservazione.

In linea generale, il mancato rispetto nel periodo di osservazione dei livelli di servizio comporta l'applicazione di penali secondo quanto specificato all'art. 17 dello Schema di Contratto.

In relazione ai livelli di servizio che non comportano l'applicazione di specifiche penali, nei casi di mancato rispetto dei livelli indicati, il fornitore è comunque tenuto a fornire tempestivamente una dettagliata relazione illustrativa delle cause che hanno determinato il disservizio e delle soluzioni intraprese per riportare il servizio al di sopra dei livelli di qualità richiesti dal presente Capitolato.