

PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. 50/2016,
PER L'AFFIDAMENTO DEL CONTRATTO DI
LOCAZIONE OPERATIVA QUADRIENNALE
DELLE POSTAZIONI DI LAVORO INFORMATICHE DELL'IVASS

CIG 7546880A62

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1. PREMESSA	3
1.1 Obiettivi generali del servizio richiesto	3
1.2 Presentazione dell'Istituto	3
1.3 Descrizione allegato	4
2. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA	5
2.1 Oggetto della fornitura	5
2.2 Durata e fasi di erogazione della fornitura.....	5
3. BENI OGGETTO DELLA FORNITURA	8
3.1 Prodotti Hardware.....	8
3.1.1 Dettagli <i>hardware</i>	9
3.2 Prodotti <i>software</i>	9
3.3 Volumi e condizioni di fornitura	10
4. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	11
4.1 Gestione del servizio	11
4.2 Servizi specifici della fase di <i>delivery</i>	11
4.2.1 Predisposizione apparati	12
4.2.2 Consegna, installazione e messa in esercizio.....	12
4.2.3 Gestione dell'inventario	13
4.2.4 Ritiro presso l'utente delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto attualmente in uso ..	14
4.2.5 Smaltimento delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto	14
4.2.6 Riassegnazione delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto	14
4.3 Servizi specifici della fase di erogazione	15
4.3.1 Servizio di stampa – <i>pay per page</i>	15
4.3.2 Servizio di presidio <i>on-site</i>	16
4.3.3 Servizi IMAC/R	17
4.3.4 Servizi di manutenzione <i>hardware</i>	20
4.3.5 Controllo dei Livelli di Servizio, Reportistica e <i>Customer Satisfaction</i>	22
5. LIVELLI DI SERVIZIO.....	23
5.1 Livelli di servizio minimi richiesti.....	23

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'erogazione del servizio di stampa in modalità "*pay per page*" con patto di riscatto delle stampanti fornite.

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 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 21 e Via dei Due Macelli 73.

Le attuali postazioni di lavoro sono connesse via LAN di tipo ethernet, ed equipaggiate con sistema operativo Microsoft Windows 7 Enterprise. 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.

1.3 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 che l'Istituto intende continuare ad utilizzare e sulle quali il fornitore dovrà erogare i servizi di manutenzione e gestione al pari delle apparecchiature oggetto di fornitura. Per ogni apparecchiatura viene inoltre specificata la data di scadenza della garanzia, qualora ancora attiva;
- **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 dicembre 2016-novembre 2017, suddivise per tipologia (media mensile del numero degli interventi effettuati pari a circa 160 interventi);
- **cap. 4 “Modulo di rapporto di intervento”**
Il documento consiste in 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”**
Il documento consiste in 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*, del servizio di stampa in modalità *pay per page* e 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 desktop, laptop, monitor e accessori con patto di riscatto al prezzo prefissato di 1,00 euro per ciascun desktop, laptop, come specificato nel paragrafo successivo; ciascun desktop e laptop si intende fornito del relativo sistema operativo OEM Microsoft Windows 10 Pro;
- b. i servizi di stampa erogati in modalità *pay per page* comprensivi della fornitura di stampanti, con patto di riscatto al prezzo prefissato di 1,00 euro per ciascuna stampante, come specificato nel paragrafo successivo;
- c. la consegna e l'installazione presso l'utente delle nuove apparecchiature con trasferimento dei dati dalla precedente postazione di lavoro;
- d. la cancellazione sicura dei dati a norma delle apparecchiature attualmente in uso di proprietà dell'Istituto;
- e. lo smaltimento di alcune apparecchiature attualmente in uso di proprietà dell'Istituto;
- f. la riassegnazione delle apparecchiature non smaltite (cfr. punto e.), previa reinstallazione del sistema operativo;
- 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 cap.1):
 - assistenza agli utenti, attraverso il presidio *on-site*, presso le sedi dell'Istituto¹, 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;

¹ Il presidio on-site si intende con base presso la sede di Via del Quirinale, 21 ed erogato, data la vicinanza, su ambedue le sedi.

- **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).

Nella **fase di pianificazione** il fornitore dovrà comunicare all'Istituto gli eventuali fabbisogni relativi agli ambienti, ai servizi logistici e alla connettività di rete informatica e telefonica necessari per l'avvio dei servizi previsti nella fase di erogazione che dovranno essere operativi nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 20 gg. lavorativi dalla data di firma contrattuale.

Entro tale termine il fornitore dovrà inoltre 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;
- 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 per ognuno dei quali verranno individuati in dettaglio i destinatari delle apparecchiature, la tipologia delle stesse ed i volumi di consegna;
- alla consegna dei *device driver* necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi *hardware* forniti;
- alla consegna di 1 *desktop*, 1 *laptop*, compreso di *docking station*, e 1 *monitor* 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.

Nella fase di pianificazione l'Istituto procederà alla 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). A tale scopo viene inoltre richiesto al fornitore di consegnare:

- 1 *desktop* e 1 *laptop* completi dei relativi monitor ed accessori, compresa la *docking station* per il *laptop*; la verifica di corrispondenza verrà effettuata in contraddittorio con il fornitore e sarà responsabilità dello stesso predisporre e fornire le apparecchiature e tutte le procedure, ivi inclusi i programmi software di verifica (BAPCo), per l'esecuzione dei test e la verifica delle rispondenze.

I risultati dei test effettuati sulle apparecchiature oggetto di fornitura (*desktop* e *laptop*) attestanti il valore del benchmark richiesto dovranno essere consegnati all'Istituto. I risultati di tali test potranno essere acquisiti agli atti del collaudo.

La soluzione prevista per la gestione del servizio (cfr. il successivo par. 4.1) dovrà essere resa operativa entro il termine della fase di pianificazione.

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 dovrà 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* verranno effettuate da un apposito *team* di personale del fornitore diverso da quello impiegato nelle attività di presidio *on-site*; quest'ultimo non dovrà in alcun modo essere coinvolto nella consegna e attivazione delle nuove apparecchiature e nella dismissione/riassegnazione delle apparecchiature attualmente in uso. Il *team* di personale dedicato alla fase di *delivery* dovrà essere composto minimo da quattro tecnici ed un coordinatore delle loro attività. Nell'offerta tecnica il fornitore potrà proporre una composizione più ampia del *team* al fine di ottenere una diminuzione dei tempi complessivi della fase di *delivery*.

L'Istituto metterà a disposizione i locali 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 (*desktop* e *laptop*) per valutarne la conformità con i valori di benchmark dichiarati.

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 ad esito della fase di *delivery*.

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

- servizi di stampa, le cui caratteristiche sono descritte nel paragrafo 4.3.1
- servizio di presidio *on-site*, le cui caratteristiche generali sono descritte al paragrafo 4.3.2;
- servizi IMAC/R, le cui caratteristiche sono descritte al paragrafo 4.3.3;
- servizio di manutenzione *hardware*, le cui caratteristiche generali sono descritte al paragrafo 4.3.4;
- servizio di *reporting* e controllo dei livelli di servizio, le cui caratteristiche sono descritte al paragrafo 4.3.5;
- 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 *desktop*, *laptop* e stampante.

Si precisa che per tutti i *personal computer* e stampanti il prezzo di riscatto di 1,00 euro deve intendersi comprensivo, oltre al pc stesso, dell'insieme delle componenti accessorie fornite (per i *desktop* monitor, tastiera, mouse, cavi a corredo e per i *laptop* monitor, docking station, tastiera, mouse, borsa, chiavi usb, cavi a corredo, masterizzatore ove previsto). 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 dovrà farsi carico del ritiro delle apparecchiature non riscattate dall'Istituto secondo un piano concordato con l'Istituto stesso.

Durante l'intero periodo di conclusione del servizio, il fornitore è comunque tenuto ad erogare tutte le prestazioni previste nel periodo di erogazione; potrà inoltre essere richiesto al fornitore, al fine di trasferire le competenze necessarie nell'erogazione dei servizi, di consentire l'affiancamento di altro fornitore o di personale dell'Istituto stesso che subentrerà per garantire la prosecuzione dei servizi dopo la data di scadenza del contratto.

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*, la descrizione delle specifiche tecniche minime richieste è riportata nell'allegato al Capitolato cap.2:

In sintesi i beni oggetto di fornitura sono:

HARDWARE	<i>Personal computer</i>	desktop
		<i>laptop</i>
	Docking station	di tipo meccanico
	Monitor	LCD
	Chiavi USB	128 GB USB 3.0
	Masterizzatore esterno	USB 3.0 di tipo <i>slim</i>
	Stampanti laser	bianco/nero
SOFTWARE	Sistema Operativo	licenze O.E.M.

3.1 Prodotti Hardware

Tutti i componenti *hardware* richiesti dovranno essere certificati dal produttore. Le proposte migliorative o aggiuntive rispetto alle caratteristiche minime esposte nell'allegato al presente capitolato saranno oggetto di valutazione ai fini dell'aggiudicazione.

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

Le apparecchiature fornite devono essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

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.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le apparecchiature informatiche fornite dovranno rispettare:

- i requisiti stabiliti nel d. lgs. 626/1994 e s.m.i.;

- i requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con la Legge 142/1992;
- i requisiti di sicurezza (es. IMQ) e di emissione elettromagnetica (es. FCC) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo.

Le parti elettriche delle apparecchiature dovranno essere conformi allo standard EPA ENERGY STAR.

3.1.1 Dettagli *hardware*

I *personal computer* forniti dovranno essere di due differenti tipologie, per ognuna delle quali è previsto un unico modello:

- tipo *desktop*
- tipo *laptop*

La fornitura di **desktop** è da intendersi comprensiva di tastiera, mouse e cavo di sicurezza di tipo *Kensington*.

La fornitura di **laptop** è da intendersi comprensiva di docking station di tipo meccanico, 2 alimentatori, tastiera esterna, mouse esterno, due chiavi USB, cavo di sicurezza di tipo *Kensington* e borsa da trasporto.

Inoltre, in aggiunta alla fornitura di *personal computer* (desktop e laptop) è prevista:

- la fornitura di monitor esterni (unico modello sia per laptop che per desktop), comprensivi di cavo di sicurezza di tipo *Kensington*;
- la fornitura di masterizzatori esterni USB 3.0 di tipo *slim*;
- la fornitura di stampanti laser bianco/nero in un unico modello (per i servizi di stampa cfr. par. 4.3.1 - Servizi di stampa – *Pay per Page*).

Per i volumi cfr. par. 0 - Volumi e condizioni di fornitura, mentre per i requisiti tecnici e i valori prestazionali minimi richiesti per ogni tipologia di apparecchiatura cfr. allegato al Capitolato cap.2.

3.2 Prodotti *software*

Ciascun *personal computer* deve essere corredato di una licenza d'uso del sistema operativo *Microsoft Windows 10 Pro* a 64 bit (versione OEM) in lingua italiana.

Per ciascuna licenza *software* fornita dovrà essere indicata la relativa chiave di attivazione e su ciascun *personal computer* dovrà essere incollata l'apposita etichetta comprovante l'autenticità della licenza.

Per ciascuna tipologia di *personal computer* fornito (*desktop* o *laptop*) dovrà inoltre essere creato e consegnato all'Istituto un DVD-ROM, contenente tutti i *device driver* necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi *hardware* presenti o collegabili al sistema per il sistema operativo *Microsoft Windows 10 Pro* a 64 bit e *Microsoft Windows 10 Enterprise* a 64 bit.

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 3.1 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	Quantità
<i>Desktop</i> inclusivi di tastiera, mouse e cavo di sicurezza di tipo Kensington	90
<i>Laptop</i> inclusivi di tastiera, mouse, alimentatore e borsa da trasporto	390
Monitor e cavo di sicurezza di tipo Kensington	477
<i>Docking station</i> di tipo meccanico inclusiva di alimentatore e cavo di sicurezza di tipo Kensington	390
Chiave USB 3.0 da 128 GB	780
Masterizzatore esterno USB 3.0 di tipo <i>slim</i>	30
Stampante laser bianco/nero	220

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%. I maggiori oneri verranno conteggiati sulla base delle tariffe unitarie e del tasso di interesse applicato. 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 apparecchiature aggiuntive eventualmente fornite nel corso del contratto, l'eventuale 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.

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

4. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

In sede di offerta tecnica il fornitore dovrà 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 istituisca una struttura di supporto e governo del progetto, che preveda almeno l'indicazione della figura di Responsabile di Progetto. Tale figura avrà la responsabilità della pianificazione e del controllo di tutte le attività previste nell'ambito del contratto, nel rispetto dei vincoli temporali e di qualità richiesti.

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

4.1 Gestione del servizio

Il fornitore, in sede di offerta, dovrà descrivere le modalità di gestione che intende utilizzare per l'ottimale erogazione dei servizi richiesti.

La gestione del servizio è l'insieme degli strumenti tecnici e procedurali necessari per il monitoraggio dei beni e dei servizi oggetto della fornitura che dovrà consentire al fornitore di:

- gestire l'**inventario hardware e software** relativo ai beni oggetto dei servizi consentendo la produzione di report su richiesta dell'Istituto;
- gestire le informazioni relative alla **movimentazione dei beni** (assegnazioni, riassegnazioni, dismissioni, etc.);
- produrre **report** sintetici e di dettaglio sull'andamento dei servizi e report di supporto per il calcolo delle eventuali penali.

L'infrastruttura tecnologica a supporto della soluzione proposta, la cui gestione e costi sono interamente a carico del fornitore, non potrà risiedere presso l'infrastruttura CED dell'Istituto. Nel caso in cui tale soluzione sia basata su *cloud*, l'applicazione dovrà essere fruibile dal presidio *on-site* mediante accesso Internet (*browser web via proxy no via VPN*). La soluzione dovrà garantire il rispetto delle normative vigenti in materia di privacy e trattamento dei dati personali.

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.

Sarà parimenti a carico del fornitore il puntuale inserimento dei dati necessari al fine di rendere costantemente aggiornate ed attendibili le informazioni ottenibili dal sistema mantenendo costantemente allineati i due sistemi.

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

4.2 Servizi specifici della fase di *delivery*

Durante la fase di *delivery* il fornitore dovrà 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 e allo smaltimento/riassegnazione delle apparecchiature attualmente in uso, secondo il Piano Generale di Consegna e Smaltimento.

La riassegnazione delle apparecchiature prevede almeno la reinstallazione del sistema operativo.

Dovranno essere pertanto erogate tutte le attività di preparazione, installazione, configurazione finale e prove di funzionalità necessarie alla completa operatività delle postazioni, svolte con modalità simili a quanto descritto successivamente nei servizi IMAC/R con particolare riferimento ai servizi di installazione, rimozione, smaltimento e riassegnazione dei posti di lavoro.

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 risorse dedicate;
- accorgimenti per la riduzione dei tempi della fase di *delivery*.

4.2.1 Predisposizione apparati

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

Per ciascuna postazione il fornitore dovrà procedere alla configurazione del *personal computer* con i dispositivi interni ed esterni richiesti. Sui *personal computer* dovranno, eventualmente, essere installati ulteriori pacchetti *software* per i quali l'Istituto è già titolare di licenze, tra cui:

- *software* di pilotaggio per periferiche di proprietà dell'Istituto (scanner, etichettatrici etc...);
- altri pacchetti *software* di produttività individuale (e.g. SAS Enterprise Guide, AS Rocket, etc.) non presenti attualmente sulla piattaforma centrale di *software distribution*;
- pacchetti applicativi sviluppati internamente.

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 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 Kensington oggetto della fornitura), messa in esercizio, verifica di funzionalità, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse connessa, accessoria e strumentale.

Per ogni singola postazione di lavoro e stampante 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 e natura delle apparecchiature consegnate;
- 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 dovrà procedere al collegamento alla rete locale, all'accensione ed alla verifica del funzionamento delle apparecchiature stesse.

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

- dotandosi degli strumenti *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 dovrà riportare, per ciascuna apparecchiatura informatica, comprese quelle oggetto di riassegnazione, 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).

Ogni apparecchiatura informatica deve essere etichettata a cura del fornitore durante la fase di installazione, utilizzando una targhetta non asportabile. L'etichetta dovrà individuare 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, 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, caricamento *software*, disinstallazione, 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 dovrà provvedere alle operazioni di ritiro presso l'utente delle apparecchiature sostituite di proprietà dell'Istituto, comprese le stampanti. Oltre a tali apparecchiature dovranno poter essere ritirati circa 30 *laptop* attualmente utilizzati come apparecchiature di riserva.

Il fornitore dovrà, inoltre, procedere alle operazioni di cancellazione irreversibile e a norma dei dati utente 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 potrà non essere 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.

Per ogni apparecchiatura ritirata all'utente dovrà in ogni caso essere rilasciata la documentazione comprovante l'avvenuta cancellazione dei dati eseguita secondo le norme di legge.

4.2.5 Smaltimento delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto

Il fornitore dovrà provvedere alle operazioni di smaltimento a norma di legge di alcune delle apparecchiature ritirate all'utente (comprese le stampanti) e dei circa 30 *laptop* attualmente utilizzati come apparecchiature di riserva.

Per ogni apparecchiatura smaltita dovrà essere rilasciata la documentazione comprovante l'avvenuto smaltimento.

4.2.6 Riassegnazione delle apparecchiature di proprietà dell'Istituto

Il fornitore dovrà provvedere alle operazioni di riassegnazione, previa reinstallazione del sistema operativo e secondo le esigenze dell'Istituto, delle apparecchiature ritirate all'utente e per le quali non è stato richiesto lo smaltimento.

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).

In dettaglio i servizi in argomento sono:

- servizio di stampa – *pay per page* (paragrafo 4.3.1);
- servizio di presidio *on-site* (paragrafo 4.3.2);
- servizi IMAC/R (paragrafo 4.3.3);
- servizi di manutenzione *hardware* (paragrafo 4.3.4);
- servizi di controllo dei livelli di servizio, reportistica e *Customer Satisfaction* (paragrafo 4.3.5).

4.3.1 Servizio di stampa – *pay per page*

La fornitura prevede il servizio di stampa in modalità *pay per page* che consiste nella messa a disposizione di **220** stampanti per le quali viene corrisposto al fornitore un importo unitario fisso predefinito che si traduce in un canone trimestrale comprensivo del noleggio delle apparecchiature, dei materiali di consumo necessari alla stampa del fabbisogno come sotto indicato, e di tutti i servizi connessi.

Il servizio, nel corso del suo svolgimento, solleva l'Istituto da ogni onere gestionale.

Le stampanti fornite dovranno essere laser bianco/nero in un unico modello.

Dovrà, inoltre, essere possibile collegare le stampanti b/n sia in rete locale (connessione ethernet) che direttamente al *personal computer* dell'utente (via porta USB).

La stampante è indirizzata a necessità di stampa in formato A4. Le caratteristiche minime delle stampanti in bianco e nero sono riportate nell'allegato al Capitolato cap.2.

Per tutta la durata del contratto, il fornitore dovrà garantire la piena funzionalità del parco stampanti anche attraverso la fornitura del materiale consumabile (*toner*, fotoconduttore/tamburo, fusore, ed ogni parte dichiarata "consumabile" dal produttore – esclusa la carta). Il **fabbisogno complessivo** di pagine stampate dall'Istituto nel quadriennio contrattuale è stato quantificato in **8.000.000**.

Nell'offerta si richiede un costo trimestrale definito per il fabbisogno complessivo del quadriennio. Inoltre si richiede la definizione di una politica di gestione dei costi delle pagine eventualmente in eccedenza sul fabbisogno complessivo.

La politica di gestione offerta deve prevedere:

- una percentuale di tolleranza del fabbisogno complessivo per la quale non sono previsti costi aggiuntivi;

- un costo pagina unificato per le eventuali copie eccedenti; l'eccedenza va considerata globalmente al termine del consumo del fabbisogno complessivo e della eventuale tolleranza e dovrà comprendere oltre al toner ogni altro tipo di consumabile (es. fusore) necessario per il funzionamento delle stampanti.

Si richiede, inoltre, un servizio di reportistica periodica (almeno trimestrale) al fine di monitorare l'andamento dei consumi di stampa.

L'intervento di assistenza *on-site* per la sostituzione del *toner*, del fotoconduttore/tamburo e di qualsiasi materiale di consumo relativo alle stampanti dovrà effettuarsi entro i livelli di servizio prescritti nella tabella 5.1b.

L'intervento di manutenzione delle stampanti ovvero, se necessario, di sostituzione delle stesche presso l'Istituto deve concludersi positivamente entro 24 ore lavorative successive alla richiesta di intervento.

Il fornitore dovrà presentare una reportistica trimestrale relativa al numero delle chiamate ricevute, ai tempi di intervento e di risoluzione e al rispetto dei livelli di servizio prescritti.

Il fornitore dovrà rilevare mensilmente il numero di pagine stampate di ogni dispositivo gestito (stampanti in locazione), producendo report aggregati per uffici e unità organizzative allo scopo di individuare le aree a maggior consumo, consentire le ripartizioni dei costi di esercizio, effettuare interventi di ottimizzazione.

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

Le attività minime richieste al 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 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 (sistema di videoconferenza, proiettore, 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 multifunzione, scanner, webcam);
9. gestione delle stampanti;
10. gestione delle richieste di IMAC/R;
11. monitoraggio e rendicontazione dello stato delle richieste anche nel caso di gestione delle stesche da parte di eventuali fornitori diversi (caso in cui una apparecchiatura *hardware* in garanzia necessiti di intervento del produttore);
12. comunicazione e verifica della corretta risoluzione e relativa chiusura della richiesta nel rispetto dei livelli di servizio stabiliti;
13. attività di prossimità presso il CED dell'Istituto sito in via del Quirinale 21, ad esempio controllo stato server, accensione e spegnimento dei server fisici.

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 punto di riferimento specialistico;
- 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 dovrà essere erogato nelle sedi dell'Istituto ed articolato su 5 (cinque) giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00. Il servizio dovrà essere erogato con modalità aderenti ai Livelli di Servizio richiesti di cui al successivo capitolo 5.

In ogni caso il numero minimo garantito di risorse non potrà essere inferiore alle due unità nelle fasce orarie 9-13 e 14-17.

L'Istituto in casi particolari potrà richiedere la presenza del personale di presidio oltre l'orario previsto fino alla concorrenza massima di 100 ore annue.

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

L'Istituto, in casi particolari ed eccezionali, potrà richiedere la presenza del personale di presidio anche nei giorni festivi e prefestivi, con preavviso di almeno 3 giorni e fino alla concorrenza massima di 15 giornate all'anno.

E' infine 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, 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 dei tecnici di presidio a quanto dichiarato nei curricula di ciascuno.

A suo insindacabile giudizio l'Istituto potrà richiedere la sostituzione del personale di presidio con equivalenti figure tecniche. Anche in questo caso dovrà essere prodotto il *curriculum* del tecnico chiamato alla sostituzione.

4.3.3 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, 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 saranno erogati dal fornitore tramite il personale tecnico del presidio *on-site*, 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.

4.3.3.1 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 Kensington;
- 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.

4.3.3.2 *Movimentazione di un Posto di Lavoro (MOVE)*

Il servizio include normalmente 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.

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

Il servizio include normalmente 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.

4.3.3.4 *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.

4.3.3.5 *Rottamazione di un Posto di Lavoro (SCRAP)*

Questo tipo di servizio potrà essere richiesto per le apparecchiature di proprietà dell'Istituto (cfr. allegato al Capitolato cap.1) di cui, nell'ambito di vigenza contrattuale, la stessa intenda disfarsi in quanto non più utilizzabili.

Nell'esecuzione di questo servizio il fornitore dovrà farsi carico di tutti gli oneri economici derivanti dalla rottamazione 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.

4.3.4 Servizi di manutenzione *hardware*

Il servizio richiesto al fornitore dovrà 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, alle periferiche ed alle stampanti. 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 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.

Per quanto riguarda le apparecchiature di proprietà dell'Istituto si applicano le seguenti condizioni:

- per quelle in garanzia è richiesto al fornitore di gestire le richieste di assistenza attraverso l'attivazione ed il controllo delle società produttrici che prestano la garanzia²;
- per quelle non in garanzia, la manutenzione avverrà in maniera analoga a quanto previsto per le apparecchiature messe a disposizione dal fornitore e, solo in caso di particolari criticità nella riparazione delle apparecchiature (per esempio per apparecchiature obsolete per le quali è difficoltoso o impossibile reperire le parti di ricambio) è data facoltà al fornitore di proporre, e concordare con l'Istituto, la sostituzione delle stesse.

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 dovrà 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;

² L'Istituto fornirà per le apparecchiature in garanzia l'elenco dei fornitori delle singole apparecchiature e il periodo di garanzia (data inizio e data scadenza) per ciascuna di esse.

- 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 in linea generale 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 dovrà essere 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 dovrà 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.

Sarà 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.

Il fornitore è tenuto a garantire il servizio di manutenzione correttiva delle apparecchiature durante tutto il periodo contrattuale e senza soluzione di continuità allo scadere del periodo di garanzia delle stesse.

Nelle condizioni di manutenzione correttiva fuori garanzia, il fornitore dovrà farsi carico dell'eventuale sostituzione di parti di ricambio, di componenti *hardware* accessorie o di moduli *software*, oggetto del servizio di manutenzione, e dovrà inoltre garantire l'utilizzo di parti e/o dispositivi originali, o comunque compatibili, messi a disposizione dai costruttori delle apparecchiature oggetto dell'intervento. Nel caso di malfunzionamenti causati dall'utilizzo da parte del fornitore di componenti incompatibili con i sistemi in uso, lo stesso sarà tenuto, a proprie spese, alla sostituzione ed al ritiro delle eventuali componenti difettose.

L'attivazione del servizio di manutenzione correttiva dovrà avvenire attraverso specifica richiesta del personale del fornitore che svolge attività 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.. Sarà cura del fornitore 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.

4.3.5 Controllo dei Livelli di Servizio, Reportistica e Customer Satisfaction

4.3.5.1 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 dovrà 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 dovrà essere gestita e alimentata dal fornitore avvalendosi, eventualmente, dei dati relativi agli utenti (anagrafica e logistica) forniti dall'Istituto.

Il sistema dovrà 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 di stampa: contenenti informazioni riguardo i volumi di stampa misurati mensilmente. Tali rapporti devono essere in forma aggregate per misurare l'andamento globale dei consumi e di dettaglio al fine di valutare l'operatività delle singole stampanti;

- 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* dovranno essere prodotti utilizzando forme di rappresentazione tabellari e grafiche, corredati con i target di riferimento.

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 ³	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)

³ Ticket assegnato al presidio on-site mediante l'utilizzo del sistema di *trouble-ticketing* in uso presso l'Istituto

		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 per la sostituzione di materiale di consumo delle stampanti da parte del presidio <i>on-site</i>	Ticket ⁴	Efficacia di risoluzione interventi (TRSI)	8 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 ⁴	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)
Intervento di manutenzione sulle stampanti	Ticket ⁴	Efficacia di risoluzione interventi (TRSI)	24 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 del personale di presidio <i>on-site</i>	Verbale di Presenza	Conformità alla copertura del servizio (VOFF)	N.A.	>=97%	Trimestrale (fase di erogazione)

(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 rispetto dei tempi 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 delle risorse 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 risorse presenti durante il periodo di osservazione rispetto a quanto presentato in offerta. La rilevazione si determina applicando la formula specificata nel seguito:

⁴ Vedere nota 3.

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

dove:

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

ROFF è il numero di ore lavorative totali effettuate dalle risorse di 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.